



奥运观众呼叫中心志愿者月刊

# 让声音绽放微笑

 2008 第三期

# 目 录



## 《让声音绽放微笑》编审委员会

- 主 任：张振良
- 副 主 任：黄可瀛 翟秦 吕克勤  
厉朝阳 蓝益民
- 成 员：刘忠华 司长宝  
金小云 杨轶  
卢敏芳 董存发  
马东伟 李戎  
李海培 李通  
程艳 孔静 赫亮
- 执行主编：蓝益民
- 编 辑：计玲君 刘宁
- 专栏编辑：陈晨 黄振炜  
李响 岳志勇  
师威 徐赞 周燕

## 一、总编寄语

在北京，我们享受快乐，我们得到收获 01

## 二、骄傲中国

1. 志愿奥运 03

让声音绽放微笑 03

精彩奥运暂歇，志愿精神永存 03

我参与的奥运 04

复习一种心情 05

争当奥运志愿者，我参与、我奉献、我快乐 05

我是志愿者 06

爱·责任·价值 07

2. 感受奥运 07

离别之情依依 07

相会北京 08

写给奥运 08

3. 有我百年梦 08

同一个世界同一个梦想 08

感动 09

微笑 奉献并快乐着 10

我的奥运梦想 10

我的微笑与成长 11

梦在北京2008 12

我是明星 12

我在奥运中成长 13

追梦圆梦 14

志愿者的奥运梦	14	呼叫中心的收获	37
用心聆听、分享感慨	15	绚丽的蓝色华彩	38
<b>三. 天使在线</b>		<b>六. 生活万花筒</b>	
1. 职场工作	17	奥运观众呼叫中心知识竞赛暨志愿者风采展示记	40
“赠人玫瑰，手有余香”	18	红动中国，红动长城	40
志愿者生活	20	汗水与骄傲——记奥运呼叫中心拔河比赛	41
“百事通”是这样炼成的	21	把北京带回家——生活小贴士	41
隐形的翅膀	22	<b>七. 演讲稿</b>	
当你老去	22	在风雨中感受快乐	44
奥运之旅	23	暴风雨中的光辉	44
2. 培训讲座	25	服务志愿者	45
用声音感动世界——残奥会讲座有感	25	志愿精神永放光芒	46
残奥会培训讲座有感	26	谁的梦想在飞翔…… ——我的奥运	46
3. 现场实践体验	26	我的奥运	47
击剑馆	26	精彩奥运暂歇，志愿精神永存	
北航志愿者的首金八小时	27	——奥运志愿者工作有感	48
4. 领导关怀	29	记奥林匹克在我心中演讲比赛	49
一路阳光有你相伴	29		
<b>四. 工作花絮</b>			
故事锦集	31		
奥运我身边的故事	34		
<b>五. 奥运有感</b>			
在三个月中紧张并进步着 ——记在奥运志愿者			



# 一. 总编寄语

---

## 总编寄语 — 在北京，我们享受快乐，我们得到收获

北京，一个古老而神秘的城市，吸引世界无数访客，追寻探索。

北京，一个现代而开放的都市，引领全球各路精英，摆擂弄潮。

熊熊燃烧了17天的奥运圣火，在北京上空已经熄灭。炽热燃烧12天的残奥会圣火，也完成了历史使命。

17天和12天，在时空发展的长河中，只有一瞬间。在北京50万年的人类历史上、3000年的建城史及1000年的建都史上，也仅仅是沧海一粟。

然而，在北京2008年的金秋时节，给全世界人民带来的不仅有无限的激情，美好的回忆，还有更多，难以忘怀的快乐，永载史册的记录。

全世界40亿的观众通过电视，在北京国家体育场“鸟巢”美伦美奂，无与伦比的开幕式和闭幕式的盛宴中，感受了中华文明的博大与精深，领略了奥林匹克的壮丽与美妙，留下了视觉和听觉的一片惊叹。

来自五大洲的观众，在现代新颖的比赛场馆，见证了运动员不断刷新记录的瞬间，体验了奥林匹克“更高、更快、更强”的精神境界。

无数游客，流连忘返在北京的大街小巷，拥抱着中国人民的热情友好，一睹北京的秀美，世界文化遗产的瑰丽，歌舞剧院的精彩，民间艺术的神奇。在美味佳肴中，品味北京传统文化、建筑文化、饮食文化的魅力，以奥运的名义，尽情狂欢。

来自大江南北，长城内外和五大洲、四大洋的奥运观众呼叫中心的志愿者们，在北京近百天的奥运志愿者历程中，也同样尽享奥运的快乐。

这快乐是对奥运知识的全面掌握，这快乐是对北京奥运氛围的亲身感受，这快乐是对奥运场馆的先期踏勘，这快乐更是通过12308电话传出的绽放微笑的声音。

我们不能忘记刚来之时的忐忑。十几个派出单位，上千名的志愿者，要在短短的10天时间里，完成一系列培训，规范操作，统一标准，一场战役即将打响。但是，“把29届奥运会办成历史上最好运动会”的强烈愿望和必胜信念，促使我们全身心投入。整体策划的严谨，制度制定的认真，应急措施的周密，实战演练的严格，团队建设的缜密，打造出一支战无不胜，无坚不摧的一流团队。

我们不能忘记筹备时的艰辛。职场之间，电话和网络联络不畅，造成的信息交流的不便；运行之初，查询和检索响应缓慢，产生的服务效率的困惑；拨测之时，知识掌握和服务水平的差异，带来的团队管理的挑战；生活之中，居住和饮水的不便，引发的人员身体的不适。然而，在困难面前，强烈的爱国心，奥运情，驱使我们直面困难，迎接挑战。硬件不行，软件补，系统不行，手工上。一个个问题迎刃而解，一个个难题不断攻克。

我们不能忘得到观众肯定时的喜悦。完美地解答观众的一个咨询，得到一声“谢谢”，是那样欣慰。成功地解决观众一个疑难，得到的一句“辛苦了”，是那样甜

蜜。真诚地安抚观众的一个抱怨，得到一声“理解了”，是那样舒坦。因为这是我们的职责，也是我们的心愿。

第29届奥运会和第13届残奥会的成功举办，不仅是奥林匹克历史上的旷世杰作，更是人类文明史上的又一个丰碑。

许多国家在北京收获了自己国家的第一枚奥运和残奥奖牌和金牌；许多国家在赛场上让全世界更多人民了解了他们的国家；许多运动员第一次来到中国这个伟大的国度，见证了中国改革开放的成果；许多游客第一次来到北京，饱览了中国的名胜古迹和壮丽河山。

在北京，中国不仅在奥运会上取得了金牌第一和奖牌突破一百枚的骄人成绩，更在残奥会上，创造出金牌第一和奖牌总数第一的佳绩。在竞技体育取得历史性突破的同时，也激发了全民对体育事业的关注和对奥林匹克运动的热爱，掀起了全民健身的热潮，营造了关心、关爱残疾人事业的人道主义氛围。

在北京，我们建设了一大批设计新颖，环保节能，现代化、高水平的比赛场馆，以及以地铁为代表的城市基础设施，为中国社会文明的进一步发展，奠定了良好的基础。

在北京，我们收获了大型国际赛事呼叫中心组建和管理的经验，培养和锻炼了一批服务大型赛事呼叫中心的管理人才。

在北京，我们收获了从容应对危机，化解矛盾的方式和方法。

在北京，我们收获了志愿者精神的认知、认同与传承，学到了与不同团队人员打交道的技巧和沟通的艺术，以及为不同国家、不同社会制度、不同宗教信仰人民提供优质服务的技术。

在北京，我们通过全国人民，特别是北京市民的文明热情，细致周到的真诚服务，得到了五大洲人民的友谊和感谢，赢得了全世界人民尊敬和褒奖。我们呼叫中心的全体员工也在这里，收获了人生中最宝贵的一段经历和刻骨铭心的美好回忆！

2008年9月17日晚，随着残奥圣火的缓缓熄灭，奥运会和残奥会在北京的完美谢幕。这一时刻，标志着一个伟大历史时刻的过去，更酝酿一个崭新的时代的到来。

北京不会忘记10万赛会志愿者，40万城市志愿者和100万社会志愿者在奥运和残奥期间的辛勤付出和无私奉献，历史不会忘记为北京奥运会成功举办，艰苦奋斗7年，用智慧和汗水，换来北京奥运成功的北京奥组委工作人员和各相关单位的工作人员。

北京奥运会、残奥会已经结束，但“团结、友好、和平”的奥林匹克精神却永远留在我们心中，一个更加美丽、更加精彩的新生活，即将开始。

无与伦比的奥运！永远珍藏的12308！

蓝益代



## 二. 骄傲中国

---

### ■ 1. 志愿奥运

让声音绽放微笑  
(刘欢苑)

同一个世界！同一个梦想！我的梦想成真了！我是08奥运志愿者！中国人百年期盼的奥运盛会我参与了，我感到无比荣幸。为自己是一名志愿者而自豪，为自己是一个中国人而骄傲！

“我参与！我奉献！我快乐！”回想这短短的奥运会期间，我们付出了汗水，经历了困惑，体验了意想之外的温暖和感动。为北京奥运这样一个世界盛事付出，收获最多的还是作为一个中华儿女的骄傲和自豪。我知道它必将成为我生命中最宝贵的财富。看似琐碎却又大有学问的志愿工作，人才济济而又团结融洽的团队，使我在点滴中汲取营养，不断成长。

开幕式那天，中国沸腾了！北京燃烧了！奥运圣火点燃了世界友人的热情。每个人都观看演出的同时，我们奥运呼叫中心志愿者依然坚守在岗位上。一个个咨询的电话，一声声温馨的细语：“您好，我是志愿者刘欢苑，很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？”绽放着微笑的声音在职场里回响着！或许每个人心里都有想要目睹开幕式现场的想法，可我们是奥运志愿者，为了让全世界人民看到精彩的奥运，感受中国的人们的热情！我们无怨无悔奉献着！当我们听到电话里观众欢呼着“现场太精彩了！感谢您们为我提供了交通路线让我及时赶上了这场盛会！谢谢！”一句谢谢！留在我心里的却是深深的感动！看不见观众的脸孔，可是我知道他是快乐的微笑着的！作为志愿者我很荣幸！做为中国人我更荣幸！一切的委屈早已随风飘去，留给我的却是更多的感动！

声音是神奇的！它是你心情的展现、是你另一张脸孔、是与人沟通的

桥梁！会引起无限的遐想！残奥会培训顾问赵济华老师曾为我们讲述了他一个经历。他与一个很多年没见的盲人朋友通话，对方在电话里很委屈的说：“你为什么骂我？那么凶干嘛？”赵老师连忙解释说：“对不起！是我太激动了，说话大声了些！绝对没有凶你的意思啊！”是的，看不见你的脸孔，你的心情只能用声音传递！一点点的疏忽就会引起无限的遐想！残奥会已经开始了，这更让我们知道要服务好残奥会，就必须走进残疾人的世界，了解他们的所思所想。

“看不到你的眼睛，却读懂你的心！让我的声音为你解疑，让我的微笑温暖你心”两个奥运同样精彩！亲爱的志愿者伙伴们！让我们昂起头，震动双臂，给奥运插上一双青春的翅膀。让我们用爱飞翔，让沟通感动心灵！让声音绽放微笑，感动世界所有人的心！

精彩奥运暂歇，志愿精神永存  
——奥运志愿者工作有感  
(陈晨)

百年的梦想、七年的期盼、四年的等待，13亿中国人终于在2008年梦圆东方。如果说奥运会和残奥会带给全世界人民的是兴奋和欣喜、是突破和超越、是尊重和友谊，那么奥运会和残奥会志愿者带来的就是面对面的甜美微笑，而奥运观众呼叫中心志愿者带来的则是绽放微笑的声音。

三个月前，来自各个金融行业呼叫中心的志愿者整装待发，从祖国的五湖四海奔赴北京，加上高校的学生志愿者和各国的专家志愿者，组成了奥运观众呼叫中心一千多人的志愿者

团队。作为观众呼叫中心的志愿者，我们怀着激动的心情、载着圣洁的梦想、负着光荣的使命开始了我们注定不平凡的奥运之旅。

此时此刻，回首过往的九十天时光，刚抵京时庄严的誓师大会仍然历历在目，奥运前夕在鸟巢、水立方中心区踏勘学习的场景还清晰地脑海中回荡，各种专业知识、英语和礼仪文化的培训也仿佛如在昨日。志愿者工作生活的点点滴滴更是不胜枚举。

清楚地记得从呼叫中心启动第一天起，耳麦就成了常伴我们左右的好伙伴，她把我们每一位志愿者的声音传递给来自五大洲的观众。这些声音不论语种，同样甜美，充满微笑。我们的工作是把奥运会和残奥会的相关信息通过电话传达给观众。有时观众会询问同样一个问题，我们会耐心地重复几句话；有时观众会一次性询问几十个问题，我们会迅速地解答。我们的工作看起来简单，但量多重复性强，加上三班倒难免身心疲惫。但我们每个人都清楚，只要是工作时间，就要以最饱满的热情和微笑去对待每一通电话，每一位观众。因为，这是志愿者的职责，无可懈怠。

志愿者本是一家，自然不分你我。奥运期间场馆急需安检志愿者，观众呼叫中心志愿者奔赴奥林匹克公园北区场馆群支援安检工作，体验了场馆志愿者的辛勤。我们对每位观众露出微笑，都能获得同样的笑容或点头致意，让我们感到在电话服务中体验不到的微笑的魅力。不同的是眼前是实实在在的笑容，让我们在疲惫之余更多地感受到了欣慰。在场馆的支援工作中我们也遇到了一些不太配合的观众，但在我们的耐心解释下还是按规则入场。值得一提的是，参加支援的志愿者有前一天感冒发烧的，有身体不适中暑的，但没有一人退缩，



## 二. 骄傲中国

在短暂的休息后又全力投入工作。带队领导也都冒着烈日引导观众入场，还不时鼓励我们，真正是我们以身作则的表率。这些支援工作中的小细节感动着现场每一位志愿者。

工作之余，奥组委还组织了不少文娱活动，志愿者风采大赛、征文比赛、K歌大赛、踢毽子比赛、棋牌大赛等等，形式多样的活动为呼叫中心志愿者提供了互相交流的平台。尤其让我们感慨的是，奥组委每月都精心安排一次生日会，为三个月中过生日的志愿者送上最难忘的生日祝福和礼物。正如一位外国专家在生日会上所言，这是别样的庆生氛围，永生值得收藏的珍贵记忆。

三个月的工作和生活中，收获颇丰，遗憾也在所难免。8月8日晚奥运会开幕式正如火如荼地进行，观众呼叫中心近百名志愿者却仍守在自己的岗位，错过了开幕式的直播。当天身在职场的我们只能通过浏览官方网站的图片感受现场的精彩。然而缺憾只是一时的，可贵的是持之以恒地坚守岗位。观众呼叫中心志愿者值得为自己骄傲，正是那么多人的默默付出，成就了开幕式的完美。这也是对志愿者含义最好的诠释。

除了遗憾，这段时间我们获得更多的是感动。七月初观众呼叫中心开通初期刘淇书记对我们的视察和叮咛，八月奥运期间刘剑副部长对我们的探望和寄语，呼叫中心各职场领导对我们无时无刻的关怀和鼓励，都让我们感动并感谢。而志愿者间的互帮互助，同微笑、共吃苦的精神，更是让我们感谢这次美丽的邂逅。

从七月到九月，三个月的坚守岗位，九十天的团结作战，观众呼叫中心的志愿者交上了令观众满意的答卷。我们付出了很多汗水，也收获了更多成长。“我参与，我奉献，我快乐”，当我们穿上蓝色的志愿者制服，在电话中用声音绽放微笑，就如同碧

蓝的晴朗天空时时传播着令人舒心的愉悦。我们在帮助他人的同时自己也收获了快乐，获得了成长。奥运会结束了，残奥会闭幕了，但志愿者精神将永不停逝，在我们未来的人生中发扬延续，成为我们人生的指路标，督促我们建设更和谐美好的社会！

### 我参与的奥运

自从古希腊奥运会开展以来，熊熊的奥运圣火燃烧了几千年。古希腊的奥运圣火漂洋过海，几乎飘过了世界的每一个角落。在2008年，它远飘重洋，飘到了中国，飘到了北京。

想起奥运会开幕式精彩绝伦的表演，闭幕式青春活力的节目，总让人难以忘怀，短短的16天，我们亲身参与了奥运会这个盛典，经历了以前从未发生过的事情，认识了很多来自五湖四海的志愿者，感受到让世界激动，欢乐的场面。

在这短短的16天里我们工作在奥运呼叫中心，为同一个目标奋斗着，为同一个梦想拼搏着。

记得在奥运会前夕，我们陆续有同伴接到了客户的电话，每当有人接到了客户的电话，又不能马上回答的时候，大家都毫不犹豫的过来帮忙，站在他身边，帮他查资料，找答案。好让客户能够得到一个准确的答复。记得我第一次接到香港客户来电的时候，我感到非常的紧张和兴奋。客户问，我能在什么网站看到奥运会的直播，在什么网站能够最快最准确的知道奥运赛事。而当时我们只能够上官方网站，官方能够最快最准确的知道奥运赛事，可我们打不开视频，不知能否看到直播。经过一番查询，终于知道了在SOHU的网站上能够看到奥运赛事，于是我便详细的告知了客户。客户显得非常满意，不停的说谢谢。当客户挂了电话后，我们都露出了欣慰的笑容。

在奥运前夕的一段时间，我们每天都要进行内部拨测，为了能够让大家更好的服务客户，我们要不停的提出各类问题，然后找解决的方案，提供在《百问百答》中，在那段时间里大家都非常的努力，休息的时候，我们会聚在一起讨论问题，上班的时候，只要我们想到了问题，都会去拨测一下别人，看看有什么答案，有时候，为了能够找到答案，我们也会去亲身体验一下，比如说在奥运期间，客户问的问题最多的就是从哪个地方坐什么车去鸟巢，怎么走过去，虽然我们地图可查，但是有很多的细节我们并不是很清楚，我们的组员便会在休息的时候，自己去搭乘车辆到鸟巢，然后把在地铁口，车站看到的，应该注意的事情也详细的记录下来。

在去北区场馆支援的时候，知道了场馆志愿者每天的工作都很劳累，但是从她们的脸上都看不出这种辛苦和劳累的表情，她们依然是面带微笑，充满活力的去服务每一位观众。他们的精神感染着我们，就像她们所说的那样，志愿者的服务就像一杯刚泡好的苦茶，刚开始喝的时候是苦的，涩的，但是当你喝了之后，它就会变成甜的，香的，沁人心脾的。”

短短的16天奥运会，让我学到了很多，我知道了做任何事情，无论是不是自己喜欢的都要改变自己的心态，尝试去做，总会有收获的。能够作为北京的奥运志愿者，我明白这不仅代表着光荣，更承载着沉甸甸的责任，能够提升自身价值，让我感到很幸福。

短短的十六天，奥运会圆满的结束了。

短短的十六天，我们共同为同一个目标奋斗。

短短的十六天，我们一起为同一个梦想拼搏。

## 二. 骄傲中国

### 复习一种心情

(徐小红)

#### (一)

当我还在高中教室里挥泪洒汗的时候,知道08年北京有盛事来临.那一时刻,我相信很多人和我一样,梦想某个时刻能在北京或者能为北京做点什么.

当我高考为北京某某高校跃跃欲试而失败的时候,那一种心情,也许还是有很多人和我一样,前面的梦想和期待似乎变得模糊起来.

当我大学毕业为工作一筹莫展的时候,那种失落,多少亲爱的他们亦许和我一样,就在眼前的梦似乎都要看不清,抓不着.

那是多么梦幻和神奇的现实,而我的心情却变得冷却,举国的事情似乎都变得与我遥远.一种心情也似乎变得异常的陌生,一种不会及格的心情开始蔓延.

#### (二)

阿迪一直告诉我们:一切皆有可能.后来才知道原来一种快被放弃的心情和梦是也有可能的.

我在没有幻想甚至不敢幻想的情况下,可以去北京了,可以去参与奥运了.那一时刻,我知道:某一时刻要结束了.快丢失的心情需要我来好好的复习了.

在我踏上北上的列车的时候,那一刻,我是激动的,是兴奋的,是幸福的.

像很多年前那样.

有一种心情在开始慢慢的变得熟悉起来.

心里压不住的一个声音:

北京,我来了.....

奥运,我来了.....

#### (三)

也许我不能创造出多大的功绩,以后也不会有人会知道曾经有个这样的我来到过奥运的这片土地.但是,又有多少和我一样的朋友把这样的志愿当成着一个梦想.又有多少身着祥云服装的兄弟姐妹为这一切的努力而

深感受着自豪.

心情也在一天一天的膨胀着.....

来到这片土地上的我,接受这份使命的我,已经完全做好了全力以赴的准备.

场馆,规则,礼仪,技巧.....我把这些东西当成北京赐予我的礼物,一份份的都小心翼翼的收藏了起来.

当培训完的我坐在回驻地的车上,看着外面的行人的时候,我的心底暖暖的-----那是一种莫名的感动.

为奥运.

为举行奥运的北京.

为和北京一起感受奥运的全国人民.

#### (四)

当我们真真实实的坐在我们的位置上,等待着我们可爱观众的电话的时候,我很紧张却也兴奋.在这里我似乎感受到这样的一句话:奥运观众呼叫中心,一呼百应.

观众的每一通来电,大伙们都非常认真对待,几乎希望能够做到完美.我们的声音,观众的声音;我们的微笑,观众的微笑.声音和笑声是我们和观众沟通的最重要的纽带.观众的满意变成了我最欣慰的感动,这种感动让我的心境很是舒畅.

我想那个时候我的心情已经被我复习好了.我想.

而与此同时我们体会到的另一种志愿者的辛苦和不易.一直在奥运背后工作的我们和现场的志愿者比起来,我想我们应该钦佩他们.他们才是最最可爱的那部分.

他们的辛苦比起我们苦百倍,他们微笑;他们面对的问题比起我们更具有挑战,他们微笑.那场大雨里,我眼里看不清的他们在人群中继续穿梭着,工作着.当然,始终都是微笑着.他们真像一棵棵不老的苍松,屹立在那,等着我们去学习.

回来后,我发现,那次的经历让我们的伙伴们更懂得怎样去优化自己的声

音和微笑.大家都希望一起完美的完结这份使命.

因为我们都是祖国最美的名片.

而这个时候的心情考试才可以拿个满分.

#### (五)

当我站在鸟巢的面前,我才感觉到自己是那么的渺小.自己完全的被这鬼斧神工的创造所征服.我相信全球的朋友和我的心情是一样的!

当我在场馆看见我们可爱的观众高喊着中国加油的时候.真为自己是一个中国人而骄傲.我相信全国人民和我的心情是一样的!

当我看着大街小巷那些可爱的志愿者忙碌的身影的时候,自己完全被他们的奉献精神所征服.也许自己被关注着的时候也是我的这种心情吧,有幸为北京奥运做志愿者,我想这会是我一生中最大的自豪.我相信可爱的志愿者们都是和我一样的心情!

正当我微笑的双手抚慰心情的时候,我似乎听到一个声音:心情修正果,微笑皆正心!地球都要微笑了,我想.

### 争当奥运志愿者,

#### 我参与、我奉献、我快乐

(张荫柏, 中国航天第二研究院203研究所退休研究员)

在中华大地上举办一届奥运会,这是全球华人百年来的梦想.和平、友谊、发展与进步,这是全世界人民的共同理想.同一个世界、同一个梦想.更快、更高、更强,奥运精神是我们不变的信仰.传承文明,播种理想,奥林匹克给北京插上了翅膀.五千年文明,三十年改革开放,中国北京将谱写奥林匹克的新篇章.绿色、科技、人文的全球盛会,北京为全世界人民架起友谊的桥梁.

北京奥运会我们要迎接来自全世界的宾朋,来实现我们向世界的承诺:举办一届具有中国特色的高水平



## 二. 骄傲中国

的奥运会。新奥运，将向世人充分在各方面体现绿色、科技和人文三大理念的成果；新北京，不仅表现在北京城市建设的巨大成就，而且也表现在中国人民精神文明方面的巨大的进步。

作为长期居住在北京的一名市民，能为北京奥运会作点贡献是我的梦想。2006年初，我向“北京市志愿者协会”申报做一名《迎奥运，普及市民讲外语》的志愿者，2006年7月，我被录取成为北京市第三批讲授社区英语的志愿者，在新东方学校经过培训后，我被分配到石景山志愿者小组。2007年1月到4月，我在石景山区老山街道为居民开了《迎奥运英语口语讲座》，从头至尾地讲授了新东方专门为居民编写的《社区英语》一书。在讲课的全过程中，我始终把打好学员的语音关作为重点，并注意多与学员互动，多让学员开口讲英语，还教了几支英语歌曲，以提高大家的学习兴趣和学习效果。我在老山社区讲课时间虽然不长，但与学员结下了难忘的友谊。他们认真好学的精神令我感动。他们每次上课都提前到达，认真记笔记，勇敢地回答我的提问并提出不懂的问题。学员的学习热情越高，我教得越带劲。有几位学员还写了给我的感谢信，给我很大的鼓励。我真的体会到我参与、我奉献、我快乐的真谛。

早在2005年10月，我已通过我们留学生组织‘欧美同学会’向奥组委递交了争做奥运赛会语言专业志愿者的申请。由于我大学不是学的英语专业，虽然自己在退休前曾有机会到过多个国家进修和访问，但自己的英语水平远不能满足做奥运赛会语言专业志愿者的要求。为了进一步提高自己的英语口语水平，这两年多我先后自费参加了几个英语口语培训班，并参加了《北京英语水平考试》初级、中级和高级三个级别的考试（已通过初

级和中级）。此外，自己还不断收集和学习了不少有关奥运的文化知识，以及关于中国和北京的文化知识。我深深地感到；为了宣传奥运、向来北京参加奥运的国外宾朋介绍中国/北京的文化和做好志愿服务，自己需要学习的东西实在太多了。自己深切体会到：争做奥运志愿者的过程，就是不断学习和提高自己文化和文明素质的过程。重在参与，重在过程，重在参与过程中的学习与自身的素质和能力的提高。

2008年8月15日，在等待两年多后我终于梦想成真被录用为北京奥运会的赛会志愿者，走上了为赛会观众服务的语言专业志愿者的岗位，我为此感到无比的光荣和幸福。把北京奥运会办成一届“有特色，高水平”的全球盛会是我国向全世界的庄严承诺。这离不开高水平的志愿服务和全球华人对办好北京奥运会的支持。志愿者的微笑是北京最好的名片！每个北京市民都应弘扬志愿精神，提升自身素质和服务能力，讲文明，树新风，为北京增光，为奥运添彩，传播奥运精神，促进世界和平、团结与发展，践行志愿服务的理念，共同承担起办好北京奥运会的光荣使命！

和平、友谊、发展与进步，这是全世界人民的共同理想。同一个世界、同一个梦想，更快、更高、更强，奥运精神是我们不变的信仰。让我们祝福北京，祝福中国，祝福北京奥运会办成一届“有特色，高水平”的全球盛会！

### 我是志愿者

我快乐，我奉献，我是志愿者。

出征北京时，我们在红旗下宣誓；培训时，我们互相帮助学习；拨测时，我们绞尽脑汁假设会遇到的情况。生病了，依然坚持下来，不为组织添麻烦。

一个团队，都有自己的灵魂。我们志愿者的灵魂，就是奉献、服务的

精神！

奥运会开幕，全世界都沉浸在这世纪盛典的艺术表演中，我正在接电话，等待观众的询问，解答他们的问题。当大家的语气从焦急平复正常向我道谢的时候，特别幸福。听到电话那一头现场欢快的喧哗声，感觉好充实。

下班以后，赶回宿舍正赶上中国队入场、点圣火。我兴奋不已，在脑海中想象那气势磅礴的画面，热血不自禁沸腾起来。

而得知残奥的开幕式时我依然要上晚班，又必须错过一次见证历史的机会，可惜。但是我们必须上班，想想在场管工作的伙伴们。他们离鸟巢仅几百米的距离，但他们多数都不能看到。相比之下，我的个人得失算得了什么？

快下班时，主管微笑地发给我们一个小纪念品，一声真诚的：“辛苦了。”您也辛苦了！

由于赛场人手不足，我们赶往奥林匹克公园北区支援现场。这是让我刻骨铭心的一天。

由于前一天晚上头疼，一直到凌晨4点半左右才睡去。然后5点就起床赶往场馆，从7点我们工作到了下午4点。人虽辛苦劳累；微笑却灿烂阳光；语句虽单一重复；嗓音却动人磁性。如此矛盾，却又如此统一的在我身上表现出来，回想起来真是不可思议。我对在场馆工作的同事们愈加的敬佩。

这就是服务奥运的精神！

套一句别人的话“志愿者是离奥运最近，同时又最远的人。”

进行精彩比赛的时候我们在工作，历史性的时刻我们无法见证，疲惫的时候我们连哭的权利都没有。

但是我没有后悔过，我身边的同事也没有后悔过。我们都有一个信念：为奥运服务，为中国尽义务。志愿者肩上担着的是国家的荣誉，奥运的精神。

我自豪，我是志愿者！我，志愿  
服务奥运！

## 二. 骄傲中国

### 爱·责任·价值

(蔡震)

尊敬的奥组委领导,我们95555的优秀同事们,亲爱的志愿者伙伴们!大家晚上好!我是招行电话银行中心个人业务一室的蔡震,今天我想为大家演讲有关——爱·责任·价值

还记得,在总行大厅激情宣誓吗?是谁举起的右手在微微颤抖!还记得,来北京火车上兴奋的你我么?是谁彻夜无法入睡?还记得,在志愿者职场的倾情投入么?是谁甚至忘记了午餐的时间?还记得,奥运结束后有志愿者先我们告别么?是谁和谁拥抱在一起,落下泪来?

我记得,永远也难忘。点点滴滴,再次想起,抑制不了激动,掩藏不住快乐。因为这里有爱,有责任,有我付出的真诚和价值。

通过志愿者选拔后的一天,妈妈告诉我:老家姑妈打来电话,问我是不是在外边出了什么事,怎么会有派出所的人来调查我?我回电话告诉姑妈:我要去北京做奥运志愿者了!派出所是去给我政审的。老党员出身的她竟也兴奋不已,嘱咐我好好干,为家乡人民争光!为国家做出贡献!得知消息的同学,朋友也纷纷联系我,要我代表高190班,代表英本一班,代表不能来北京的他们感受奥运,服务奥运,展现中国人的风采!公司的领导、同事更是全程关注,加油打气祝福。——关爱溢于言表,责任涌上心头。此刻,我不再代表我个人,是外甥儿子,是同学朋友,是招行员工,是北京的奥运志愿者!我会好好做,我要好好做!我要肩负起我的责任,对得起这些称谓!我要实现我的价值!

我如何才能做到最好?圣经里说:我若能说万人的方言,并天使的话语,却没有爱,我就成了鸣的锣、响的钹一般。我们用英语,用粤语,用闽南语,用14种语言服务观众,我

们大多数人都有天使一样甜美的声音,用职业而到位的话语来应对观众。然而,对于我来说:英语比不上学生志愿者的纯正,声音更无法做到女生志愿者的甜美动听。要赢得观众的满意和认同,我拥有的只是爱,责任心,和证明自己价值的动力。记得有一天,一位加拿大游客从鸟巢附近打电话到12308寻求帮助,问我能不能帮她在附近找到“Yellow Stone”餐馆,好像在什么“八-号-村-长-楼”。我很兴奋,终于有对象表达传递我们的关爱,有机会能体现自己的价值了!赶紧查——“Yellow Stone, Yellow Stone...”首先想到的是知识库,没有;奥运官方网站,也没有;beijing.cn,还是没有;翻译成“黄石”总该有了吧!仍然没有。我当时真的有点急了,身为志愿者的我,光有满腔热情,一颗爱心,却无法提供有效的帮助!问题总是要解决的,于是我询问她附近能不能找到现场的志愿者,她说有志愿者就在她身边,但是他们也不知道。我便建议她尝试拨打便民服务热线12345寻求帮助,他们拥有更多的城市服务信息。电话挂断,我并不甘心,虽然城市信息并不属于我的工作范畴。是观众提供信息有误,还是我慌乱中查错了?我马上重新仔细查找了一遍,终于在beijing.cn上获得了唯一的一条“八号村长楼”的信息,可并不叫“Yellow stone”,而是叫福楼法餐厅;正是在鸟巢附近。是不是就是这一个呢?我当即申请回拨电话,询问问题有没有解决。观众遗憾的说12345也没有找到。于是我把自己获得的信息提供给她,由观众来判断。“对了,就是法式餐厅!”对方用蹩脚的中文连声道了两声:“谢谢!”。“这是我的荣幸,愿您在北京过得开心,再见!”那一刻,她听到了我的真诚,我听到了她的感动。

我认为,志愿者不是一个称号,而是那些拥有无私爱的心态,不求任

何回报的高尚情怀,用实际行动展现自己价值的一种人。并不仅仅当我们穿上这身特殊的服装,参加特定活动的人是志愿者。那些怀着至始至终的爱理念,把志愿者精神融入自己的人生旅程的,是更伟大的志愿者。那些默默无闻、默默奉献的雷锋们才真正值得我们肃然起敬!

请允许我用诺贝尔和平奖得主特蕾莎修女的一句话总结我的感受:我们往往无法做伟大的事,但我们常常可以因为伟大的爱来做一些小事。同时也请允许我在这里倡议:让我们传递和释放我们的爱,肩负起社会责任,实现自己人生的意义和价值;让我们在无论多少年以后,都可以这样简单而自信的介绍自己:我是一名志愿者!

最后,我想说:我爱北京,我爱奥运,我爱你们,我爱志愿者!谢谢!

### ■ 2. 感受奥运

#### 离别之情依依

(郁燕飞)

当第一次听到我们可能提前结束在北京的志愿者之行时,心情甚是激动,因为离家三月之久,如今终于触动回家旅程的琴弦了!

但兴奋之余,不免有所伤感,因为对北京,对奥运,有太多的不舍和依恋……

回首从最初的志愿者招募,到如今在自己的服务岗位上轻车熟路,这一路走来,来不及太多的停留,来不及太多的驻足,一切都是那么顺其自然,美丽的邂逅往往如同行云流水,稍纵即逝,但期间的体味却永远停驻在我的内心深处。

感谢北京,感谢奥运,给了我这次难得的人生经历,让我在平凡中品味过程,品味成长,品味幸福。



## 二. 骄傲中国

在这离别之际，离别之情依依，回想动人情节处，那眼眶中的泪花莫名翻转，没有太多的矫情，没有太多的修饰，天下无不散之筵席，四海之内皆兄弟，奥运让我们为了同一个目标聚集在了一起，我们因奥运而结缘，因奥运而相知，如今奥运将逝，但我们的友谊长存，或许若干年之后当中国有幸再承办奥运时，等到那时我们再相聚！

### 相会北京 (刘宁)

北京,无论是中国人还是外国人听到这个词,都有着同样的感觉:千年的历史沉淀出的是怎样的城市,她是千年的精华百年的积淀,多少的文化底蕴沉积着这千年古城,她的魅力无与伦比,她的神秘穿透了时空.我们身在何处,身在何时,对,我们身在北京2008.

7年多的努力,7年多的奋斗,每一位中华儿女都为此付出,08年是北京百年梦想的绽放,北京的经济繁荣发展,城市建设日新月异,她是祖国的政治核心经济主体,这都为奥运打下牢固的根基。

北京从古至今都是一个具有神奇的凝聚力的地方,站在天安门前,有种神奇的力量支撑着你,你会发现你有多爱你的祖国.当你站在长城上,你会惊叹古人的建筑才华,当你站在历史博物馆你会发现你的祖国有多伟大,当你站在五星红旗下你会肃然起敬。北京有太多令人惊奇的古迹,有太多值得研究的文化,有太多值得借鉴的历史。

志愿者是来自世界的各个地方,来到北京我们所为同一个目的,为了奥运这个共同的梦想,一起加油。我们用我们的努力沉积着北京的历史,用我们的微笑美化着北京的大街小巷,身为志愿者我们拥有太多感受,有激动,有紧张,有担心,有高兴,但更多的是骄傲,我们担负的更多也会收获的更多,我们庆幸有机会为我们的祖国做贡献.志愿者的微笑是北京的名片,我们要用我们的声音绽放微笑,把我们的声音传递到

世界的每一个角落,让世界更加了解中国、了解北京。

来过北京的人都忘不了她的美丽,奥运让世界记住北京,北京让奥运与众不同,北京在她辉煌的历史上又增添了一页,我们爱您,北京。

### 写给奥运 (张薇)

雅典已毁  
一场文明的飓风过后  
昔日的圣殿已被风干成一抹传说  
留下的除了那干瘪的残垣  
便只剩那依旧燃烧着的火焰  
历史是位任意却又很睿智的精灵  
苦心营造的精美瞬间又移位平地  
立足于一种已经泯灭的文明前  
除了惋惜,更多的是一种深深的思索

在取与舍的煎熬后  
舍去的往往是衰败和形式  
保留下的是一种恒古的精华  
一簇由圣灵点燃的火焰  
百年之后,依旧闪烁着往日的光彩  
一副简约的图形  
攫取了人类所有的韧性和美好憧憬  
百年之后,人类用这种特殊的形式  
祭拜着上苍,慰藉着尴尬的精神  
在这里,力与形是一种昭示  
血与汗是一种宣言

也许我们永远都达不到那理性的极限  
也许我们永远都不能跟欲望并肩并行  
但在这由火焰和环形组成的世界里  
我们干涸的心灵已得到了滋润

没什么能比顽强的追求更值得肯定  
没什么能比向自己宣战而更为英雄  
心灵跟着步伐一起悸动  
血液被激情活化成一种亢奋  
面对千双企盼的眼眸  
耳朵冲刺着生命顽强的呐喊  
此时才真正的感悟到:人类永远是  
上苍最优秀的儿女!

## ■ 3. 有我百年梦

### 同一个世界同一个梦想 (刘明霞)

2008年,我正值青春年华,我当上了一名光荣的奥运志愿者,我可以自豪的在北京湛蓝的天空下,迎接八方来宾,用英语给外国友人介绍北京,在热闹赛场,为优秀的运动员呐喊助威。奥运的北京街头会有很多的留连忘返的外国游客,我可以用灿烂的笑容向他们打招呼,碰到迷路的外国朋友,我可以为他们指路,让他们感受到宾至如归的感觉。

志愿者的工作是艰辛的,但志愿者的工作也是光荣的,我不会忘记在宣誓仪式上,右手紧握,几百名志愿者发出沉重而庄严的誓词:我志愿成为一名光荣的志愿者。

当经历了无从下手的慌乱,承受了几次被指责苦恼,以及在志愿者工作中观众的愤怒、烦躁、冷漠和挑剔所带来的委屈;就会发现志愿者工作才真是挑战者的乐园。这一工作锻炼人的思维,更磨练人的意志;它让人知道了付出与回报之间的等价关系。

在人生的大戏中,每个人都是自己舞台上的主角;在奥运的大戏中,每个人都是奥运舞台上的主角,而且有时还要分饰数角。

叮玲玲:早晨七点多钟,很多人还在睡梦中,我的戏就开始上演了---来电的是一位墨尔本电视台的记者,在墨尔本,有传闻说孩子不能带入场馆,于是她来电核实这一传闻的真实性,其实两岁以下的孩子是可以免费带入场馆的,我很准确的答复了他的问题,我友好亲切的声音也同时传到了大洋彼岸,带去了中国人民的问候与欢迎,在这出戏中,我演绎了一个解惑者,拭去了外国友人心头的疑惑与忧虑。

叮玲玲:这次我听到的是一个焦急的外国口音:“我的手机落在出租车的

上了，怎么办？”我心里也很为这位朋友着急，但我还是先冷静了下来，“您先别着急，我会尽力帮您的，您手里还有车票吗？”“有”那您尽快联系出租车公司，帮助您尽快找到那位司机，如果手机还在车上，好让他帮您收好，96166就是出租车公司的热线。听的出来，他心里对我很是感激。所以，我又扮演了咨询者，以我掌握的信息，为有困难的人出谋划策。

叮玲玲：一个愤怒的声音让我的心头一惊：“在我买票的时候承诺我会发英文版的观赛指南，到现在也没有给我，到底什么原因？”面对这种质问，我略感抱歉，耐心的跟她解释，“非常抱歉，女士，观赛指南并不是购票人每人一份的，在第一购票阶段，我们是按照每三个购票人发送一份的原则来派发的。。。感谢您的理解与支持；”观众仍然坚持要求给她提供一份观赛指南，我只得在安抚之外把她的要求上报，尽量为她提供帮助。我想，这次我扮演的应该是一个安抚者，缓和他愤怒的情绪。

我也担当了情报员的重任，根据主管的指示，一旦接到危险信息的电话，需要火速记录信息上报主管，以便尽快采取措施，避免灾难的发生。

我不是一个人，我们是一个团队，一个充满活力和激情的奥运呼叫中心的团队，我们始终扮演了和平、友谊、团结的使者，用微笑的声音传递着奥林匹克精神，时刻准备着将这份友好传递给热爱奥林匹克的每一个人，传递到世界的每一个角落。

在这个奥运梦里，没有肤色与种族，没有歧视与隔膜，只有友爱与互助；运动健儿尽情挥洒汗水；全国人民举国欢庆，却不会忘记灾区人民的遭遇的悲伤，他们用坚强与智慧，勇敢与善良，与灾难抗争，保证了奥运的顺利进行；志愿者们更是坚守岗位，在赛场外展现出他们的激情澎湃，斗志昂扬，他们上下一心，完成工作，保证质量。

相信我们的出色表演，能使得奥运的舞台更加绚丽夺目。

观众呼叫中心的伙伴们享受着每一刻奉献的时光，我们携手并进，传递激情，收获快乐，拥抱梦想。

我们为此而变成亲友们的偶像，他们会为我们的参与而称赞，为我们的努力而自豪，为我们的奉献而荣耀。

我们把握机会，为集体增光添彩。

我们身处同一个世界，我们拥有同一个梦想，我们共同为奥运而喝彩而努力。

### 感动

一直在深圳工作的我，本来想着今年奥运也会像往届一样，跟家人坐在电视机前观看比赛，没想到第29届北京奥运会，我成为了一名奥运志愿者，这是一个多么难得的机会呀！遥远的奥运突然和我如此贴近。

在北京工作的短短两个多月里面，让我感动的事情不计其数：为奥运会和残奥会咨询热线的粤语录音；到奥林匹克公园北区场馆的支援安检；徐总千里迢迢的来京探望等等等等，但让我印象最深的还是那通电话。

记得在奥运会开幕后的第二个工作日，我接到了一位香港观众的电话，那位观众急匆匆地跟我说，她要赶去鸟巢观看比赛，现在在惠新西街附近，正不知所措找不到方位，“小姐请您不要着急，您可以到惠新西街南口站乘坐10号地铁到北土城站然后再换乘8号线就可以了。”当我快速准确地为她解答完毕后，她连声说谢谢，还满意地说“奥运期间，你们志愿者辛苦了”。一句“辛苦了”深深地留在我心中，当时我的心情非常地激动，自己觉得为观众查找场馆路线只是一件小事，但对于观众来说却帮了个大忙。我参与，我奉献，我快乐！作为一名奥运志愿者，用专业的知识和真诚的服务为观众解决问题，我感到万分荣幸，这将是我人生一次难得的

体验和美好的回忆。

每一通电话都是一个挑战，每一次咨询都是一次考验。

还记得那些初到北京，找不到比赛场馆的观众；那些丢失奥运门票，一遍一遍拨打电话的观众；那些因雨天赛事延期，反复问讯焦急等待的观众；那些奖牌榜的冲刺阶段，在电话中吐露无限自豪的观众……

这一切的一切，让我深深地感受到观众对北京奥运的热情和关注，激励着我每天都保持着最佳的状态去服务新的观众。

8月16日，国际奥委会终身名誉主席萨马兰奇先生说：“志愿者的辛勤工作是奥运取得成功的重要部分。如果没有这些志愿者的努力，奥运会不可能取得如此大的成功。我不仅仅要感谢这些志愿者，而且要向这些在北京辛勤工作的志愿者表示由衷的敬意。”这番话，我们都深深地感受到，奥运会开幕以来，广大赛会志愿者以热情的微笑、专业的技能、周到的服务赢得了全世界观众的高度认可，确保了赛事的顺利进行。即使身在北京却无法看到比赛，但他们都没有失望，因为他们在工作中被来自世界各地的观众和运动员所感动着。

转眼间，北京奥运会已经画上了一个完美的句号，残奥会已经开始了，“两个奥运，同样精彩”，让我们用甜美的微笑，继续诠释“志愿者的微笑是北京最好的名片”。用我们的热情和真诚的服务，为观众带来满意，向他们展示北京的风采，奥运的风采，中国的风采。



## 二. 骄傲中国

### 微笑 奉献并快乐着

(孙文文)

还记得刚刚得知通过奥组委的面试,即将乘上北去的列车,得以为中华民族的百年奥运梦尽自己的绵薄之力时,我那欢欣雀跃的心情。

无比幸运的,满怀着崇高的责任感与使命感,我来到了伟大的首都——北京;更加幸运的,是以一名2008北京奥运会及残奥会赛会志愿者的身份。

23个小时疲惫的旅程,无法泯灭我澎湃激昂的心,在之后的誓师大会上,我和近60名伙伴一起向北京向全世界许下了我们微笑,奉献,并快乐着的庄严承诺。并怀着满腔热情,期待着2008年8月8日全世界的目光即将聚焦在中国的那神圣一刻。

我们工作的地方——奥运观众呼叫中心;

我们的工作职责——为前来观赛的中国及外国观众用14种语言提供最全面最准确的赛事,交通,场馆等信息咨询。

在我们的团队里,有无怨无悔为奥运奉献的呼叫中心的同行,也有牺牲假期时间的各地外国语学院在校大学生们。大家不同年龄,不同身份,来自不同城市,却为了一个共同的目标——我们的奥运盛会能够取得圆满的成功,微笑,奉献并快乐着。

我微笑,因为这微笑里有妈妈的嘱托。来北京我见到了病床上的妈妈,我疼在心里。看着爸爸守护在妈妈病床前憔悴的背影,我是多么希望能够有那么一点点的时间来分担这一切。病床上妈妈的笑容,陪伴在一旁爸爸相信的目光,他们对我说:“文文,成为一名志愿者这个机会对你的人生来说是一次十分珍贵的经历,别担心妈妈,好好专心工作,要加油,要做团队中最棒的志愿者。妈妈很好,你不用挂念”。我噙着泪花,我深深懂得妈妈爸爸对我的期待,更明白我们志愿者工作代表的不仅

仅是我们自己,我们承载着多少人的信任,我们是他们的表率,这是压力,更是他们给我的动力,更让我坚定我对世界的微笑。

8月8日——8月24日 在我们工作最繁忙的17天里

还记得,8月10日 下午四点 天空渐渐下起了大雨,原本平常的电话量,在没有预兆的情况下忽然急剧增加,每一位在职场的同事都在“感谢您的来电,祝您观赛愉快”结束后,再次以“您好,我是志愿者——请问有什么可以帮您?”接起观众的来电。

而观众的问题惊人的几乎完全一致“下雨了,网球到底还比不比啊?”

对观众来说,每一通电话,都是唯一的第一通电话,然而对我们来说,此刻,却是一遍又一遍相同的安抚和应对,雨势并没有随着时间的推移而减弱,而观众的抱怨声更不断冲击我的耳膜。喉咙干了,我们就吞了吞口水,喉咙哑了,我们捂住话筒轻轻咳一下,看着窗外的瓢泼大雨,听着耳边急促的声音,我们感到这雨虽打在观众的身上,但更仿佛打在了我们心上,而我身边这些可爱的同事们,没有一个人在这样的情况下示忙离开,更没有一个人表现出了疲惫和倦待,观众需要我们,我们更加迅速调整着自己的情绪,我们,用自己最饱满最温暖和理解的声音和观众一遍遍的交流着。

我们坚守着,因为微笑承诺

我们不放弃,因为对奥运的热情

我们就像士兵冲在 frontline,主管是我们的坚实后盾

职场沸腾了,而我们的执着就是这里的镇定剂

时间在一点点的流逝,我们的声音开始沙哑

可是,没有人愿意离开,哪怕是去喝一口水。

奥组委发布的赛事信息第一时间传到我们这里。

职场刹那充满生机,我们向观众发

布了最新信息,那一刻我们备感轻松。

“有你们这话,我就放心了,太谢谢你们了。”一个老人颤抖的声音传到我的耳朵里

“感谢您的来电,祝您心情愉快,再见。”

我的声音有些哽咽。修改了结束语。结束了这难忘的一天。

今天我们是快乐的,因为我们的奉献。

今天是感动的,因为我们的奥运情怀

那场面和那一幕,徘徊在我的脑海,久久不能忘怀。

短暂的17天,飞速驶过。

熊熊燃烧的奥运圣火在举世瞩目下缓缓熄灭,但是奥林匹克更高,更快,更强和志愿者们奉献的精神将在华夏儿女及全世界同胞的心中,生生不息。

而我,在今后的日子也将同大家一起,为即将开幕的残奥会,继续努力,微笑 奉献并快乐着。

### 我的奥运梦想

百年奥运,一个民族的期待,十三亿人的心愿。奥运会的成功举办,我们完成了申奥时对世界的承诺:给中国一个机会,给世界一个奇迹。在这里,也实现了我的奥运梦想。

志愿者的微笑是北京最好的名片,用声音传递微笑是12308对世界的承诺,正因为这个承诺我们聚集在一起.就像火炬传递一样聚集我们的热情,在这里,我们激情如火,在这里我们冷静如水,在这里我们感到自豪和骄傲。

还记得,当我第一次走进职场,那迎面而来的蓝,将我包围!我融入了整个蓝色的世界,我是一滴水,但是我从不会孤单,因为有你们,我的同伴,我们无数的水滴凝聚在一起,铸造了这汹涌澎湃的海洋.让这海洋的层层波浪把我们的热情推向奥运的赛场,那海浪的声音把微笑传递到每个人的心中。

随着“嘟”的一声,一句英语的简

## 二. 骄傲中国

单问候冲击了我的耳膜。真实的来电，我的第一通真实的来电，我的奥运梦想启程了。那一刻我是多么的激动，也许伴随着少许的紧张，在一秒的平静之后，微笑着说出了我们的开场白：“您好，我是志愿者（王娟），很高兴为您服务，请问有什么可以帮到您？”在这时，你们，我亲爱的同伴，走到我的身边，放在我肩上的手，和那相信的眼光，让我的笑容更加灿烂。不知是何时，我的桌面上摆上了一幅已经画出观众路线的地图。在解答完观众的电话，听到这样的一段话：我很喜欢中国，在这里我不会觉得自己是孤单的，不像是他乡的。因为北京的热情，甚至整个中国人的热情都让我觉得这里的一切那么美好。不会担心迷路，你们的声音会给我指引。不会觉得陌生，因为志愿者的微笑。今天我把这段话献给你们，我的同伴，因为有你们的支持，我的奥运梦想顺利的起航，驶向更远的前方。

作为奥运观众呼叫中心的志愿者，我们没有经历风吹雨打，当然也没有烈日炎炎下的炙晒。这样的我们是幸福的。但是幸福背后我们也有自己的故事。每天清晨，当第一缕阳光撒向大地，上早班的我们出发了，走在空无一人的巷子里，有风吹来，凉凉的。道路两旁树上的鸟儿似乎被我们惊醒了，欢快的唱起歌来，感受这晨曦的美好。听着鸟儿的歌声，踏进职场的我们开始了一天的工作。当然在这里，宁静夜晚之中的美景，我们也不会错过。当我们夜班的班车穿梭在北京的大街小巷，窗外的高楼大厦里星星点点的灯光告诉我们夜已经深了。黑夜吞噬了街道的繁华，坐在车上的我们看着窗外的夜色，这时的我们平静如水，思考这一天的工作有没有做到位，哪里可以更加的完美。有时候，我们会连上五个早班或者五个晚班，甚至前一天是晚班接着第二天就是早班。这样早班和高频率的换班在公司是从来没经历过的。刚开始的时候似乎还有点不适应。但是这些对于我的奥运梦想来说，又算

得了什么。这一点点疲劳就像大海里小小的暗礁，丝毫不能影响我的奥运梦想继续前行。

如今奥运结束了，我的奥运梦想之旅还远远没有结束，因为在这残奥运动会上她正在行驶，已经驶得更远了。也许你会问我何时才是她的港湾，我可以很肯定的告诉你，她将随着我的思想驶向我的工作，我的生活，在我未来的生活中描绘出更绚烂的多彩的人生画卷。

### 我的微笑与成长

（赖小青）

奥运已经圆满结束了，但我们中国的奥运之路，才刚刚开始。举办奥运是国人百年的企盼，我能在这种全球最大的国际性体育赛事中以一名普通志愿者的身份亲历奥运，以前从未想过，但却真实地经历了，这种感觉每一次回味都是幸福和快乐的。这一段人生经历虽然很短，但却极其宝贵，终生难忘；在此锻炼自己更是机遇难得，获益良多。

从6月19日踏上开往北京的火车到现在，已经过去两个多月了。在这两个多月当中，我每一天都是在感动和成长中度过。在我服务的过程中曾经接到过这样一位老大爷的电话：他一进电话就问我：“姑娘，咱们中国现在拿了多少枚金牌啊？”当我把金牌榜和其他奖牌数目都报给他的时候，老大爷显得很激动，连声说：“好，好，现在咱们中国有出息了，姑娘啊，你要好好干，我年纪大了，躺在床上也看不比赛，但我很关心咱们国家的情况啊，我每天都等晚上儿子和孙子们有空时来给我讲讲情况，但我等不及啊，所以我就打电话来问你们了，你们一定要好好干。”听到老大爷的这些话，我心里象堵了什么似的，为老大爷的这份热忱而感动，我对老大爷说：“老大爷，非常感谢您对北京奥运的关注和支持，我们呼叫中心的上班时间是早上7点到晚上10

点，欢迎您随时拨打电话过来了解情况，祝您身体健康，再见！”我们规定的结束语是“祝您观赛愉快，再见”但对于这为老大爷，我却擅自改动了我们的结束语，因为听老大爷的讲话，我知道他是观看不了比赛的，但我却是真心的希望老大爷身体健康，希望他能看见，咱们中国是越来越有出息的。

微笑与奥运同行，责任伴奥运成长。

作为志愿者，我始终牢记“志愿者的微笑是北京最好的名片”，言行举止都要给远道而来的客人们留下美好而深刻的印象。因此我深深的感到自己肩膀上的压力。在来北京之前，我工作上有些松懈，那时候公司的组长曾关心的提醒我：“你现在对客户都不热情了啊，在电话里听起来声音也很生硬。这方面要注意一下。”当时我心里觉得：我的声音本来就不是甜美型的，所以客户听起来第一感觉就不怎么好。但来到北京以后，在奥运观众呼叫中心里，在这一千多人的呼叫中心里，优秀录音才三十几通，但我接的电话却被评上了两通。在开始时，这里的组长跟我说在电话里听到我的声音很好听，我当时就很诧异。于是我就注意找出我在这里和以前在公司接电话的区别，这时我才发现，在这里接电话，我心里想的都是怎么为观众提供最准确答案和满意的服务，并且我想用我的微笑，让观众感觉到我的热情，于是我的声音发生了奇迹般的改变，由原来在公司时的生硬，到现在的好听，我真的相信了，心情可以改变声音，微笑可以让声音变得好听，而通过电话，另一端真的可以通过你的声音，看到你的微笑。

08奥运是每个中国人的梦想，而我光荣地成为了一名志愿者，圆满地服务了奥运，并在这过程中我学会了微笑，获得了成长。在接下来的残奥中，我将继续我的微笑，愿08残奥与08奥运一样精彩。



## 二. 骄傲中国

### 梦在北京2008

(杨燕卿)

2008年8月8日，中国最闪亮的日子。

日历翻到的这一页，注定是要写进历史的。

站在这一历史时刻，穿越历史隧道，镜头闪回，一个古老民族追逐现代奥林匹克之梦的记忆在粗线条的百年历史长河中，被清晰地标注。我们发现，这个百年梦想，是那么强烈地映照这个民族前行的脚步。

百年期盼、七载筹备。13亿人，不，预计全球超过40亿人，都会将目光投向这座有着逾三千年建城史的古都。这座快速国际化的年轻的大都市。今天，第29届夏季奥林匹克运动会在北京开幕。放飞理想，迸发激情，辉煌的古都今夜无眠。

这一刻，我的朋友，你将如何迎接它的到来？

你也许是一个清洁工，刚刚离开打扫干净的寂静的街道，走向家里柔软的床；

你也许是一个普通政府工作人员，正在准备冲进高速运转的一天；你也许是一个摄影师或记者，已经开始记录紧迫的倒计时；

你也许是一个奥运志愿者，为了这一时刻的到来彻夜不眠；

你也许是一个运动员，在日出时听见自己运动服下激动的怦怦心跳；

你也许是一个初生的孩子，幸运地选择这个时刻降临到一个和平的、走向昌盛的国家……

无论你是谁，你所做的一切，都在构建轰隆前行的中国的一部分，为你的工作和存在骄傲吧，今天，当整个世界、不同颜色的眼睛睁开的时候，所有的视线都将投向中国，和它的人民所做的一切努力。

有人说除了孔子儒学，我们还有百家争鸣；有人说除了四大发

明，古代中国的发明创造无数。是的，一次艺术盛宴不是一次事无巨细的考古发掘，只需要精道的展现出那些人所共知的伟大符号，足以说明一切。宋人赵普曾说“半部论语可治天下”，今天，开幕式上3000人齐诵论语，应该也足够让世界听的到中国的声响了。

如果说《手拉手》是在邀请世界前来座客，而张艺谋导出的北京奥运开幕式，则气势上更为磅礴，除了邀请，更是展现。我们用论语展现了孔圣儒家，用活字印刷展现了四大发明，用脸谱木偶展现了京剧昆曲，更用一曲童声的“歌唱祖国”展现了新一代中国人以爱国为荣的主流精神。

同一个世界，同一个梦想。北京奥运会圣火点燃五洲四海。在奥林匹克旗帜下，204个国家和地区派出代表团参加北京奥运会，创下奥运会竞技比赛之最，奥林匹克大家庭实现了历史性的团聚。从北京奥运会会徽“中国印舞动的北京”，到主题口号“同一个世界、同一个梦想”，在到五个可爱的福娃“北京欢迎你”，都凝聚着集体智慧的结晶。

奥林匹克是一个窗口，让你了解这个世界，融入这个世界；奥林匹克是一个舞台，它给你一片天地，让你成为最伟大的明星；奥林匹克是一本人生教科书，一个个有血有肉的奥运英雄，告诉我们该怎样在逆境中奋起，怎样光明磊落地拼搏，怎样善待他人，怎样健康快乐地生活；奥林匹克还是一个内容丰富的知识宝库，从古代神话到现代科技，从体育运动到社会发展，它教给我们的东西实在太多太多。

这一刻，我们为现代奥林匹克运动骄傲。

### 我是明星

(个人业务一室 张媚)

三个月，人生不会再有的三个月，无法复制！

何其幸也！身在北京，心为奥运！我们见证了2008奥运的每一天！

开幕式！何其壮观！上下五千年，中华文化，方寸屏幕，尽显大气磅礴！全球华人为之动容，傲骨铮铮！全球观众为之震撼，回味无穷！地球村，为中国而骄傲，被中国而感动！

如此精彩的开幕式，承接着之前的筹备工作，拉开了体育盛事的帷幕！奥运会筹备，到奥运会开幕，再到奥运会赛事顺利进行，每一个成功与光荣后面都渗透了大家的汗水与努力！前台，幕后，都是明星！我们都是明星！

12308，奥运观众呼叫中心热线！我们是这里的志愿者！我们第一时间通过电话的方式为奥运观众提供信息和赛事咨询！我们站在第一线！

“您好！欢迎致电奥运观众呼叫中心，很高兴为您服务，请问有什么可以帮到您？”

甜美的声音，表达了我们志愿者的心情；优质的服务，展现了我们志愿者的风采！

简单的赛事赛程咨询，自然难不倒我们优秀的志愿者！

查询场馆的具体位置并告诉观众最佳的前往路线，也是信手拈来！

遇上变幻莫测的天气，赛事临时变动，观众的理解和支持就是对我们工作最大的支持！

因为某些原因有所不满的观众，在挂电话前的一刻，那一句真诚而高兴的“很满意”，就是对我们最大的嘉奖！

也有来电抱怨、刁难的观众，我们耐心聆听，以礼相待，给予观众最佳解决问题的方案。没有一丝的

## 二. 骄傲中国

怠慢，没有一丝的不满，我们始终相信，志愿者的微笑是北京最好的名片，志愿者的良好是奥运最大的支持！

曾经有个老大爷，想去北大看比赛。比赛是在下午进行。上午老大爷就给呼叫中心来电了。老大爷的问题很简单。就是想知道凭门票是不是一直可以免费坐车。根据奥运期间的有关规定，凭当天的门票可以免费搭乘公交和地铁以及奥运专线。于是我告诉老大爷：“您好！先生。当天是可以一直免费的。请您放心！”在我的肯定和重复下，老大爷终于放心了。因为老大爷最关心的就是当天可不可以一直免费坐车。我又问道：“老大爷，需要我这边帮您查询一下具体的路线吗？”老大爷在电话那边连声说：“不用了，不用了……”还没等我再详细询问，老大爷又接着说：“辛苦了，姑娘！辛苦了，谢谢！谢谢啊……”多么可爱的老大爷！我道：“不客气！如果您还需要咨询什么问题的话，欢迎再次致电奥运观众呼叫中心。感谢您的来电，祝您观赛愉快！再见！”简单而到位，却让老大爷感觉到了我们的真诚，我们就是要让观众感觉到我们是值得信任与依赖的！就像明星般，我们闪耀着，当观众想起我们的时候，我们可以让观众看见更美丽的星空！

我们作为英文坐席，非常荣幸地直接和外国观众交流。我们代表的是我们的国家。外交无小事。认真对待每一通电话，我们珍惜在电话里和观众沟通交流缘分。

每天坐在工作台前，我们微笑，我们欢迎每一通电话！还记得，那一天，电话进线。“您好。欢迎致电奥运观众呼叫中心。我是志愿者Amanda。请问有什么可以帮到您？”话音刚落。电话那头传来了非常专业的声音。原来是美国CNN电视台的记者。原来这个外国记者朋友想要来实地拍摄我们志愿者工作

的场景。再次肯定后，我让对方稍等。按照惯例，这是要上报，然后由上级统一安排规划的。于是我向助理吴彦琼请示。吴助理让我和这个记者朋友通话，然后记下对方的姓名、电话号码和工作单位，并告知我们稍后会有工作人员主动给她回电安排相关事宜的。“小姐，您好！感谢您的耐心等待！麻烦您留下您的联系方式好吗？稍后我们会有工作人员主动和您联系的！”再次和对方确认完相关信息后，这位外国朋友问我的工号和姓名，我都告知了。然后我问道：“小姐，您好！请问还有什么可以帮到您？”这位外国记者朋友说：“不需要了。已经很好了。我会等待你们的回电的！谢谢您！”“不客气！感谢您的来电！祝您愉快！”对方愉快地挂掉了电话。那一刻，我是明星，我让我的观众满意我的服务！也许记不住我的名字，但这位外国朋友会记得志愿者这个名字！

我们努力，每一通电话都让观众感受到我们的真诚与爱！我们不需要物质上的回报，让观众满意我们的服务就是我们作为志愿者最高的荣誉，也是我们一生享用不尽的精神财富！

闭幕式上，罗格主席对志愿者的肯定与褒扬，让我们无比自豪！一切的苦，都不苦！一切的累，也不累！痛并快乐着，值得！

“我是明星，点缀天空。有一个梦，由我启动，把汗水融化成满脸笑容。海阔天空，我是阵风，把旗帜飞扬到南北西东。”

周华健一曲《我是明星》唱出了志愿者的心情，我是明星，我为自己而骄傲，我为自己而自豪！我是明星，付出我的努力，献出我的激情，流下我的汗水，成就人民的梦想！我是明星！心甘情愿，乐此不疲，再苦再累，我们微笑，我们不苦！

何其幸也！我是明星！人生没有彩排，天天都是直播！人生不可能每天都轰轰烈烈，简单而平淡的日子总

是居多的，通过我们的努力，在汗水的冲刷下，平凡日子的万般滋味终会化作甜美的回忆，他日想起，幸福涌动在心头。残奥会即将来临，亲爱的同事们，加油！让我们一起努力，善始善终，让我们这三个月留下的都是精彩，让我们像明星般闪耀出属于自己的光芒！

08奥运，我是一名志愿者。奉献激情，享受奥运，收获友谊，陶冶情操。志愿者精神——做一个快乐的人，将快乐在身边传递——将在我的生命生根发芽开花结果！三个月，一生铭记！

### 我在奥运中成长 (苏莉)

8月初的一天，我上晚班。正在边听组员的录音边整理工作日记，像往常一样开始了助理一天的工作。电话声不断响起。我身边的每一位志愿者伙伴们都在一片忙碌有序的工作状态当中。“组长，这个观众说她要射伤\*\*\*！”组员小曾在通话中急忙示意我过去。\*\*\*是我国某著名运动员的名字。我马上意识到这是一个敏感电话。赶快来到他身边，看到他正在掐着话筒，声音略显颤抖。我立即按住小曾的肩膀，说，别紧张，我们会处理好的。我告诉他，你先拖住观众，问她为什么要这么做？有什么可以帮助她等？然后尽量套出她的个人信息。他稳定了一下情绪，开始尝试着跟观众沟通。我第一时间跑向了主管台汇报了此事，主管一听，丢下手中的工作，和我一起跑到小曾身边，我们陪同他跟观众“周旋”，努力留下观众的有效信息，小曾一边听观众述说，边飞快在笔记本上记下，再交给主管，然后主管立即向总值班室汇报！根据反馈，这是一通神秘观众来电，我们在最短的时间及时向上反映，而且流程都符合了紧急预案的规定，最后在我和组员、主管的通力合



## 二、骄傲中国

作下圆满地结束了这通电话。这通电话让信息咨询员的反应能力、我的应急处理能力都得到了较大的提高。

来北京之前，我是一名一线的业务代表，穿上这身“蓝立方”的时候，我成为了一个团队的助理，在我有些惴惴不安，不知道要用怎样的办法开展助理的工作时，我接受了奥组委安排的呼叫中心现场管理系列培训。行业内的权威专家们分别从如何做好现场管理、时间管理、组员管理、团队建设等各个方面给了我们很多指导。我开始记录工作日记，记载每天员工通话、学习、团队建设的内容，也记录了我对工作的思考，记得第一天整理的时候我由于没有经验，花了一天时间才整理完成，但通过这些记录，我知道了应该怎么去工作，怎样才能把工作做好，也得到了快乐，得到了收获。通过一段时间的坚持，工作日记已经形成了规范，一天都不落下，每天三省我身，逐步找到了工作的重点难点和突破点。

奥运观众呼叫中心十分注重培训和拨测。每天业务更新，要如何更快地传达给组员？我利用了班会和团队建设的时间，与我的志愿者伙伴们一起对官网、口径库、百问百答进行“温故而知新”。要如何保证奥运服务的金牌品质？除了组织职场内和职场间的拨测，我还开展组员之间一对一的拨测，互相提高，然后我再抽听录音，一一评析等等。从点点滴滴的工作中，我的组员业务变得扎实，通话更加流畅，我的管理能力也有了很大的提高。

奥运观众中心使我得到成长的还有中国科学院的张瑜教授对主管讲授的德鲁克的高端管理课程。“我能贡献什么？”“着眼于明天”“有效的决策”这几个章节令我印象深刻。特别是“我能贡献什么？”以前在单位，我只需要耐心、细致、全面地解答好每一通观众的电话即可，而作为

呼叫中心的现场管理人员，是要将一支有爱心、责任心、讲贡献的志愿者团队带领起来，共同为奥运的“同一个梦想”服务，肩上的责任很重。所以，我学会能动性地思索，我要为奥运做什么贡献？我要为我的团队做什么贡献？如何管理，可以让我的团队和我一样，尽全力做好奥运服务？在思索如何做好工作的过程中，我一步一步一个脚印地去学习，去提高，在这三个月里，我飞快地成长起来了。

“我能为奥运贡献什么？”不也正是来自全国各地的志愿者在这三个月里齐聚北京的一个真实愿望吗？在奥运观众呼叫中心，一颗志愿的心乘以1425，就是积少成多，凝聚成海；一种甜美的声音乘以1425，便能穿越国界，冲破藩篱；一张绽放的笑脸，乘以1425，便能融化尖冰、沟通心灵！

而呼叫中心的每一位助理，就是要通过自己努力的工作，做好这个乘法！

我们奥运观众呼叫中心有数十位助理，我只是其中普通的一员。我相信每一位助理都会与我一样，愿将志愿者伙伴们真诚的心凝聚在一起，用志愿者精神矗立起北京奥运会上一座最生动最美丽的“蓝立方”！谢谢大家！

### 追梦圆梦 (胡倩文)

如果说追梦是不断超越，斩断荆棘，那么圆梦就是站在最顶点时嫣然一笑。

一百年前，1908年，在下半年某一期的《天津青年》杂志上刊登了一篇文章，当时文章作者张伯苓对国人提出了三个问题：1、中国何时能派出一个人参加奥运会？2、中国人何时能派出一支队伍参加奥运会？3、中国人何时能举办一届奥运会？

中国奥运精神内涵丰富，首先它是最深厚，最基本的爱国主义精神。1932年，在爱国将领张学良的资助下，刘长春只身漂泊海上21天，到

达洛杉矶。在男子一百米预赛中，一路领先，然而疲惫不堪的刘长春，还是被遗憾淘汰，1936年柏林奥运会，进入撑杆跳决赛的中国运动员竟买不起比赛用杆，1948年，伦敦奥运会中国代表团是参赛团中唯一住不起奥运村的。这不堪回首的一页，已被我们翻过。到了1979年，中国恢复了在国际奥委会上的合法席位。1984年7月29日，许海峰的一声枪响实现了中国奥运金牌零的突破。正是在这样的历史大背景下，人民的爱国之情，强国之梦与体育如此密不可分。爱国之情铸就伟大成果，终于2008年奥林匹克盛会选择了中国北京，奥运会2008年8月8日20时在北京胜利召开，这也是对深爱祖国的中华儿女最高的奖赏。

中国奥运精神也是顽强、拼搏、无私奉献的精神。不能忘记，上个世纪80年代，女排精神带给人们的巨大鼓舞，怎能忘记去年奥运金牌榜上，中国代表团挤身前三甲。五星红旗一次又一次升起，国歌一遍又一遍奏响。我们的体育健儿为了这一刻不知流了多少汗水。而他们的背后有无数的教练、陪练、医生、厨师等在支持着。奖牌和鲜花，属于为国争光的体坛强者，更属于众多的无名英雄。人的能力有大小，社会分工有不同，只要在自己的岗位上兢兢业业，彼此帮助，万众一心，那就无愧于民族。

中国奥运精神更是面向世界，博览众长的精神。我们既经历了1993年蒙特利尔北京申奥失利，失利后就提出了“坚定不移地走向世界”这个口号。经历2001年7月13日莫斯科申奥成功的狂喜，提出了“新北京、新奥运”和“同一个世界同一个梦想”的口号，从严密有效的管理体系到各体育运动的竞技战术水平提高，再从此次申奥的整体步骤到目前众多现代化场馆的建设，便是源于我们坚持了解放思想、开放发展的政策，积极吸

## 二. 骄傲中国

收了世界先进经验。设想，如果闭关锁国，叶郎自大，那是什么结果呢？事实证明：唯有善于学习，善于拿来的民族才是充满活力，大有希望的民族。当2004年我们从奥林匹克发祥地希腊手中接过奥林匹克旗帜的时候，在我的心中也有一颗种子正在萌芽，希望有一天能够成为北京奥运志愿者服务人群中的一员，能够参与和服务奥运。

而我，作为一个平凡普通的中国人，也从当年申奥成功时的一名中学生成长为一名奥运的志愿者，每一个人都有追梦的权利，圆梦则需要行动。2007年国家为了号召全民参与奥运，服务奥运，决定从各省市招募100名包括奥运会和残奥会的志愿者。作为一个80后的独立女性，我们自己的想法。于是在我省报名的6000多名候选者中，自然也有了我的名字，但是由于某些原因，并未如愿。但是我没有放弃，当得知公司有机会通过选拔成为奥运志愿者之后，我吸取了第一次的失败经验，努力学习，终于经过层层的文化礼仪外语方面的测试，我有幸成为北京2008年奥运会呼叫中心志愿者的一员，当得知自己入选自愿者的那一起，我倍感荣幸也深知责任重大。国人奥运百年圆梦，从申奥成功的那一起，我经过7年的刻苦努力，也圆了自己的奥运梦、服务奥运的梦。

从1908年张伯苓在《天津青年》提出三个问题开始到中国成功举办奥运已经百年，从国人追求梦想开始到圆梦的成功国人已经经历了百年，如今中国人的百年奥运梦已圆，当年的孩子已经鹤发童颜，儿孙们数着门前老树的年轮，笑着说原来你与爷爷同岁，“九州生气恃风雷”这光芒四射的中国奥运精神，显示出巨大的凝聚力，伟大的创造力，已深入到每一个炎黄子孙的心中，这必将促进社会主义现代化建设，促进改革开放，促进祖国的统一大业！

### 用心聆听、分享感慨

(容泽坤)

志愿者是个神圣的名称，是参与的象征、博爱的体现、爱心的代言，我们可能没有获得金牌、鲜花和掌声，但是我们用我们崇高的精神，换来了一届圆满成功奥运赛事，这是比任何东西都珍贵的礼物。也许我们呼叫中心的工作岗位是很平凡，但是志愿者就是这样一群在平凡的岗位上彰显不平凡的人。

“让时光匆匆流逝我只在乎你，在乎与你分享喜悦与忧愁。”很想把这首改编歌曲送给我们可爱的呼叫中心的志愿者，因为他们凝结了我们奥运期间的欢笑与泪水。

奥运观众呼叫中心——一个最熟悉的陌生名字，之所以说最熟悉，是因为我们都是客服工作出身，对方面有一定的经验；但为什么又说陌生呢？其实是因为关于奥运会知识的客服工作的确给我们带来不少难度，毕竟刚开始我们的服务范围是非常模糊的，这便是我对这个陌生名字的第一印象。

有句话说得非常好：实践是检验认识正确与否的唯一标准。随着奥运期间我们的电话量达到了空前绝后的24万通，我们的呼叫工作也慢慢开始上了轨道，整个奥运服务下来，我真的感触深刻：其实我们给观众提供的不仅仅是服务，更多的是和他们一起分享喜悦和感慨！

当我们的奥运健儿为国家取得了一枚枚光彩夺目的金牌的时候，我们可爱的观众来电更多的是分享他当时无比激动的心情，为的是什么呢？为的就是我们中国人能在世界的舞台上取得那么骄傲的成绩而感到自豪，为的就是让全世界的人知道，只要给我们一个足够大的舞台，我们就可以举办一场非凡的赛事。

当我们的奥运健儿与奖牌失之交

臂的时候，我们的观众更多关注的是运动员的情绪，让我很受感动。一些可爱的观众会来电我们“那位伊拉克的运动员要穿二手鞋子比赛很可怜，我们想送他几双鞋”、“杜丽射失了首金，我们很担心她的不良情绪会影响她接下来的比赛，好想给个电话安慰她一下”、“我很佩服张宁顽强拼搏的精神，我相信4年后的伦敦她还会继续捍卫那枚原本属于她的金牌”。我相信，我们中国的奥运健儿也是这样认为：得到观众的鼓励与支持会比得到一块金牌更沉甸甸！

通过与观众的声音接触，可以更容易地了解到他们的需求，及时分享他们的喜悦与忧愁。在我们的工作中，声音就是连接我们和客户之间的纽带，其实每个客服人员在工作上都有属于自己的角色，用心聆听、懂得分享便是贯彻这个角色的精髓。用心聆听客户声音，分享喜悦、忧愁和感慨，不管来自五湖四海，只需你我不分彼此——让我们手牵手、心连心，一起继续用声音来感动这个世界吧。



### 三. 天使在线

---

### ■ 1. 职场工作

#### 呼叫中心里的四季情怀 (邵西安)

走进奥运观众呼叫中心，只见宽敞明亮的计算机房、摆放整齐的通信设备、秩序井然的工作环境、营造浓厚的奥运氛围，令人耳目一新，身着蓝色志愿者服装、胸前佩戴星形笑脸的志愿者们正面带热情的微笑，用富有感染力、令人愉悦的声音，以耐心细致的服务态度，忙碌地解答着观众咨询的问题……

而我们就是这些志愿者，作为多语言信息咨询员，是在奥运会、残奥会期间为来自中外的上千万名观众提供信息咨询、应急服务、语言翻译等志愿服务，以及受理观众提出的服务申请，接待并向相关部门转交观众的意见与服务投诉等，业务内容涉及赛事、场馆、观赛、票务、安检、特许商品、文化活动、京外赛区等各多方面的信息。这样的工作对于我们来说，不但十分艰苦，而且充满极大的挑战，但是，为出色完成这项特殊的工作，多语言信息咨询员却付出了十分艰辛的努力，我们正以“春的温馨问候、夏的热情交流、秋的满意答复、冬的温暖祝福”的金牌服务接好每一通电话，为中外观众提供最优质、最贴心的专业化服务，为有特色、高水平奥运会的成功举办默默贡献着自己的一分力量。

“您好，这里是奥运观众呼叫中心，我是志愿者XXX，很高兴为您服务！请问有什么可以帮助您？”如春天般的温馨问候，语调优美、声音亲切、态度诚恳，能够使观众心情舒畅，从而为下一步的成功交流提供了很好的前提条件，这样观众就愿意敞开心扉，提出自己的问题，即使是很生气的观众心情也会立刻变得舒缓些。记得曾经就有一位十分气愤的观众打来电话，他说他本来想要投诉，

可当听到那温馨体贴、令人愉悦的话语时，他的气就消了一大半，因此，就不打算投诉了。用这种富有感染力的语言令观众倍感愉悦、怒气全消，我们感到和观众的距离也拉近了，营造了十分融洽的交流氛围。

“先生/小姐，请放心，您有任何不清楚的尽管告诉我，我会尽全力帮助您的。”“请问您咨询的是……吗？”“我建议您……以免给您带来不便。”如夏天般的热情交流，饱含着对观众的真诚帮助和体贴关怀，这样可以和观众形成良性互动，从而有利于进入观众的内心世界，想观众之所想，解观众之所疑，赢得观众的信任和肯定。在和观众交流过程中，我们经常能够听到观众说，“这正是我想问的”，“你说得非常对”，“你太为我着想了”，“你算是说到我的心坎儿里了”……这些话语使我们感到十分欣慰，同时也使我们忘却了疲惫和苦痛，内心充满的是喜悦，因为观众的信任和肯定，是对我们最好的回报。

“先生/小姐，我这样解释，您觉得清楚吗？”“先生/小姐，请问您还有疑问吗？如有疑问，我会再给您进行详细的解答。”如秋天般的满意答复是我们对来电观众的承诺，为了能够给观众提供最准确、最全面、最及时的信息，我们必须一遍又一遍地熟记业务知识，争分夺秒地熟练精通业务，想方设法把业务技能搞得再熟一些、再全一些。有时，甚至为了一个小小的信息点，我们事先要花费很多时间去搞清楚，以避免给观众带来麻烦。一次，观众来电急切咨询一个细节性的问题，而我们的信息咨询员却十分迅速全面地回答了这位观众的“急难”问题，最后这位观众说道，“您的服务十分优质，我非常满意！”为观众解决了难题后，听到观

众满意的话语，我们深深认识到多语言信息咨询工作的重要性。

“感谢您致电奥运观众呼叫中心，祝您观赛愉快，再见！”“感谢您的来电，祝您晚安！”“祝您度过愉快的一天！”如冬天般的温暖祝福，能够令观众抛去烦恼和不悦，满心欢喜地观赛、生活，让他们保持愉快的心情度过每一分钟，同时，能够让观众因为我们的优质服务而心情变得舒畅，也是我们所有信息咨询员的最大愿望。曾经就有许多观众这样说过，“原本我一大早就很郁闷，可当听了你们的祝福后，我感到很舒服，是你们送给我一个好心情。”观众这种发自内心的话语让我们感到，通过我们最真切的体慰和最衷心的祝愿，能够给观众带来快乐、除去苦闷，这令我们更加感到自己的责任和重要。

作为多语言信息咨询员，我们虽然远离了赛场，无法观看比赛，每天要接到多达几千名热心观众的来电，但能够为观众解疑释惑、排忧解难，心里有说不出的高兴；虽然长时间坐在电脑前，腰酸背痛、嗓子沙哑、口干舌燥、因长时间戴着耳机两耳疼痛难忍，但每当听到观众衷心的感谢时，所有的苦痛都消失了，留在内心的是十分的欣慰；虽然时不时地会接到观众的投诉电话，也许观众由于十分气愤而把怨气撒向我们，但是作为倾听观众心声的“知音”，我们会用心与观众交流，最终观众怨气全消时，我们感到的是十足的成就感。即使再苦再累，我们也无怨无悔，因为能够为北京奥运会做出自己的一份努力，我们感到无比的自豪，我们将会以最饱满的志愿热情和最专业的服务水平，用电波传递微笑，用微笑喜迎四海宾朋，用微笑见证奥运辉煌，用微笑为北京添一份荣耀，向世界献一片精彩。



## 三. 天使在线

### “赠人玫瑰，手有余香”

(计玲君)

#### 引言

曾经中国说过“世界给我16天，我还世界五千年。”

曾经我们说过“志愿者的微笑是北京最好的名片。”

2008年，十三亿中国人终于迎来了期盼百年的第二十九届奥运会，中国的美好和强大将通过奥运盛事更精彩地呈现在全世界面前。这是机遇，是挑战，更是我们回报祖国的时候——我们参与了奥运志愿者的团队，披带着祖国赋予的荣光。

500个坐席，35种语言，4个职场，1425名奥运观众呼叫中心志愿者组成了第二十九届奥运会奥运观众呼叫中心。呼叫中心以其最大的规模，最多的坐席，最丰富的语种，最长的服务时间，竖起了奥运历史上的一道新的丰碑。作为呼叫中心一名英语组信息咨询员，我觉得在这里的工作非常充实而无法复制，让我受益终生。

#### 培训阶段

绿树成荫的六月，我们来到了北京，开始了全面系统的岗前培训。因为之前在单位有着较丰富的呼叫中心工作经验，这次是以行业人士的身份来参加呼叫中心志愿者行列的。在紧凑的培训课程安排中，我认真地学习了每一堂课，做了详细的分析和记录，每一个疑点和难点都没有轻易放过，或者跟同事仔细讨论，或者跟专家组确认，直至最终解决。这段难得的学习过程让我非常地珍惜和充实。

#### 试运营阶段

夏花绽放的七月，奥运观众呼叫中心进入了试运营阶段。奥运的系统知识每天都在不断地更新和丰富，关于场馆，关于比赛，关于城市，我们捕捉着每一个重要的知识点。很短的时间内，在完成了奥运会和残奥会系列培训课程后，我在资格考试中以高分通过了考试。试运营阶段每

天的呼入量不大，于是我们开始了拨测训练，每天与同事之间不断地进行呼入和呼出的通话模拟。我认真地对待着每一通电话，记录下了每一个通话要点，对对方的问题也注意总结，严格律己，对有待确认的问题坚持落实，不断提高自己的服务质量。西安交大，西安外语学院学生的参与，给呼叫中心注入了新的血液。他们有着语言特长，但缺乏实际接线经验，因此我们行业人士也就自然担当起了老师的角色。在对同学的培训中，我每天都会做认真地准备，以标准话术结合具体实例，注意巩固旧知识和学习新知识点，因人施教，针对学生的不同特点具体讲解，争取最快地帮助他们通过考核成为一名更优秀的呼叫中心志愿者。我带的几名学生也非常好学，很快他们就一次性地通过了考核，正式上线。

#### 正式运营阶段

激情如火的八月，伴随着开幕式响彻全城、照亮天际的烟花，奥运会拉开了序幕。呼叫中心迎来了通话高峰，电话进线量都在10000通/日以上。我们每天都提着一百分的精神在线守候着，微笑着把温暖的答案提供给每一个带着问题的观众，听到他们释然的“谢谢”和“Thank you”，我们都会感到非常的欣慰。在服务过程中，我遇到了形形色色的人，他们会向我们志愿者提出不同的问题和要求。有时，我们在一天内要回答同一个问题上百遍，但我们依旧满怀耐心，保持微笑；有时，我们正要签出系统去用餐或下班，电话突然跳进来，但我们依旧会保持微笑而坚持服务到最后；有时，我们要经历很多特殊情况的严峻考验，但我们没有怨言。面对观众的抱怨，我们耐心聆听，有效沟通，积极安抚，最终用我们微笑的服务和无时无刻的责任心化解了所有的误会和偏见。微笑，成为了我们共同的语言，最好的鼓励，和

最终的奋斗目标。

记得8月8日开幕式，在大家都守候在电视屏幕前，与全世界一起观看让人心潮澎湃和惊喜无限的开幕式时，我仍然守候在职场，在电话的这一端为需要帮助的观众提供服务。看不到开幕式的直播可能是一种不完美，但正是这种不完美铸就了另一种完美，一种不可替代的完美。那就是，在开幕式的关键时刻，我还带着耳麦，带着志愿者的微笑，代表呼叫中心，代表中国，服务着奥运，就如同开幕式现场紧张工作的场馆志愿者和演出人员一样，参与着奥运的工作。也许我不是开幕式现场的舞者，但是在我看来，这耳麦优美的弧线就仿佛音符，我在电话线这无限长的五线谱上演着参与、奉献、快乐的心灵之歌，为开幕式而庆祝，而喝彩，这让我兴奋不已，毫无遗憾，并将终身难忘。

服务当中碰到的问题也是很多的，这都需要我们的换位思考、专业技能和良好素养。记得有一次一位外国观众打来电话抱怨网球比赛因为天气原因取消的事情，非常气愤。我了解到事情的原委后，表示了理解，并认真地倾听着她的每一句话，让她倾泻了情绪，然后用真诚友好的方式跟她进行了解释，并表示赛事会再后续安排，可以直接关注我们的官方网站和信息，或致电我们呼叫中心，我们会全心服务。而热情和真诚最终还是感动了这位观众，最后，她表示理解和合作，并友好地结束了通话。

还有一次接到一个电话，对方情绪激动地在电话里面反复强调场馆志愿者服务态度不好，表达有些含糊不清。他表示自己是台湾人，而且还把问题联系到中台关系上去了，还夹杂脏话。但是我根据他的语言和口音，从经验分析，发觉情况比较蹊跷。所以用词非常严谨，没有被他激动和纠缠的语言影响到自己的服务情绪和态

度，一直保持微笑的服务，理智的回答，保持严口径。他一直在电话里面纠缠，而我没有一丝不耐烦和不友好，一直倾听并做适时地解释，在通话中，我感谢了他对奥运会的关注和支持，并告诉他如果有意见和建议可以直接致电奥组委监督委员会。为了表示真诚和友好，我把自己的工号也报给了对方。电话结束后，我很快地向专家组上报了该通话，用以后续备案。

此类通话很多，每个坐席碰到的情况也很多，大家彼此经常探讨和相互学习，我们在工作中不断完善自己，提高着自己的服务水准和规范性。

#### 支持场馆安检工作

应场馆工作需求，我和其他一些志愿者来到了北区场馆群支援现场的安检工作。

认真地进行了上岗培训和演练后，我被分配到了入口外的疏导岗位。虽然可能听起来很简单，但是真正做起来工作量却很大并且需要一定的技巧和方法。安检口开放后观众从四面八方一拥而入，一会儿就占满了11号安检大棚的所有安检口。我的工作就是负责在安检口前疏导观众并引导他们进入人数最少的安检口，同时也要跟边上的同事一同提醒观众相关注意事项，例如“饮料食品不能携带，请自行处理”、“相机、手机、钥匙等请拿在手中，以方便安检”等。

37度的高温下，烈日当空，观众人数越来越多，工作量也越来越大，而头顶上的太阳也越来越毒。安检工作中，可能一句话要重复说一天，一个动作要重复做一天。但是看到一位观众得到了我们明确的引导和提醒而节省很多时间，并能够怀着兴奋的心情及时入场观赛，我所有工作后的疲劳和被曝晒后的晕眩都会很快消失。回到宿舍的时候大家都已经明显的晒黑了一圈。在回程路上，当得知我们今天的工作创造了一个13分钟安检通过观众6000人的记录时，我们感到非

常地欣慰和开心，由衷的微笑绽放在我和在场每一位同事的脸上。

#### 呼叫中心杂志编辑

伴随奥运赛事如火如荼的进行，呼叫中心的工作变得更加忙碌和充实。酸甜苦辣，我们携手走过了太多难忘而有意义的时刻。此时，在领导的组织下，我们呼叫中心志愿者自己的杂志《让声音绽放微笑》应运而生。她将记录下呼叫中心每一道闪光，每一个默契，每一种温暖，每一个富有的瞬间。我有幸成为了杂志的编辑之一并负责在领导指导下进行第二期杂志及以后的编辑。奥运会结束了，通话量减少了，而我却更加忙碌和充实。看到大家用相机捕捉的精彩瞬间，用笔写下的工作片段和点滴感受，我一次次地被感动。我们正是这样感动着自己，并不断用志愿者质朴而热情的心去感召着别人。随着赛事的进行，大家的热情更加高涨，一会儿就搜集到两百多优秀的文稿。而图文搜集，筛选，修改，整理却是很繁琐和仔细的工作，因为同事的排班都不一致，所以很多资料通常要等到很晚大家都回来了才能最好的采集，并更好地沟通。而我自己兼职报刊记者，也经常采访一些专家等人物，撰写一些活动报道，加班到夜里两三点也是很常见的事。

#### 负责志愿者驻地文体活动

呼叫中心志愿者们来自全国各地，我们在驻地和谐地相处，相识，相知。为了丰富驻地志愿者们们的生活，锻炼大家的身心，我们成立了文娱小组，在驻地开展了K歌大赛，棋牌大赛，踢毽子跳绳等体育比赛。我作为主要负责人之一，跟其他几位负责人一起，策划，组织，宣传，号召，并有序地开展了每一场比赛，让大家在茶余饭后，工作之余有了更充实和更愉快的体验，并加深了彼此的了解，也增强了我们志愿者集体的凝聚力。

楼层的板报也成了我们的小小舞

台，我作为楼层的组长，对板报进行了设计规划和精心的布置，虽然物资有限，但我积极创新，利用了杂志纸，包装盒等一切可以利用的材料，在和组员合作之下，完成了两面墙报的制作，并获得了板报评选的最优秀奖。

#### 结语

作为一名信息咨询员志愿者，能用自己的工作经验和专业技能服务呼叫中心，我得到了肯定，消除了误解，感受了和谐，体味了快乐。

场馆工作需要支援时，我更是觉得义不容辞，用自己年轻的朝气，健康的体魄，和不灭的热情，在场馆的有序工作中发挥了重要的螺丝钉作用。

同时爱好文艺和编辑的我，还能发挥所长，投入到志愿者杂志编辑和驻地文体活动组织等如此有意义的工作当中，所有这些都让我感觉到特别的充实和欣慰。

“做一名合格的奥运会志愿者”，这是所有人鞭策自己的目标！我为之奋斗和努力。这些难忘的经历、体验，将和岁月共同谱出一首美丽旋律，铭刻我的心中，永生难忘！

从宣誓成为奥运志愿者开始，我们一直伴随着祖国，伴随着奥运，正是在这种坚持中我们懂得更好地理解，更大地宽容，更重的责任。志愿者的工作就是这样：简单却不容易，微小却很重要。金的坦诚、树的有序、水的灵动、火的激情、地的厚实，完美结合，才能共创和谐，共撰美好，这才是最完美的服务。我们是志愿者，现在是，以后也是，让我们把志愿者的精神传承，在祖国的热土上播种，这份无限大的快乐将足够我们享用一生！“赠人玫瑰，手有余香”！



### 三. 天使在线

#### 志愿者生活 ——金子般的记忆 (杨雪)

2008年8月24日晚10时,第29届北京夏季奥运会闭幕式落下帷幕,看着熊熊燃烧了16天的奥运圣火缓缓熄灭,看着鸟巢上方那幅长长的画卷中回放出各国运动员带给我们的精彩瞬间,作为本届奥运会的一名志愿者,我的心中充满了无限的留恋,真希望时光能倒流,让我能再一次感受奥林匹克的拼搏精神带来的震撼,体会从志愿者工作中收获的感动。这段时间里的所学、所感、所思、所悟是人生一笔宝贵的财富,在今后的工作中,她们将是促进我不断提升自己的源泉!

作为奥运观众呼叫中心的一名英文座席,我有机会倾听到来自世界各地观众的声音。还记得有一次接到一位外国朋友的来电,他笑着问我:“when I woke up, I found China have won so many gold medals today, do you have any secret?”(当我一觉醒来,我发现中国又赢得了好几枚金牌,你们有什么秘密吗)我也微笑着回答他:“The secret is our athletes' spirit, we are very proud to be a Chinese!(秘密就是我们运动员的拼搏精神,我们为是一名中国人感到无比自豪!)”虽然这位朋友并非华人,但我能从他说话的语气中感受到,他也由衷的为我国取得的成绩感到高兴。在工作中也经常能听到来自祖国人民令人感动的声音。记忆最深刻的是一位小朋友的来电,那天我上晚班,大概晚上9点多,一通电话进线了,一个稚气的童声在我耳边:“请问你是志愿者姐姐吗?”得到我的肯定答复后,小朋友接着说:“今天老师告诉我们,志愿者哥哥姐姐非常了不起,我们全班同学都想当志愿者,听说你们工作很辛苦,我打电话来是要谢谢你们的,请你一定要帮我

告诉你那里的志愿者哥哥姐姐,我们都很感谢你们。”还有的观众打来电话就只为知道中国又获得几枚金牌,当听到金牌榜上又增加的数字时,他们会情不自禁的在电话里欢呼雀跃。当然,我们接到更多的电话是对奥运赛事的咨询和对场馆交通的查询,当我们高效准确的提供答案后,来自观众的感谢是对我们最好的表彰!

奥运呼叫中心就像一个温暖的大家庭,虽然大家来自不同的工作单位,甚至有着不同的国籍,但我们彼此之间有着共同的目标,相同的理想,大家互相交流着服务技巧,分享快乐,亲密的像是多年的老友。我们组的组长就是个例子,她之前是投诉组的一名座席,在处理投诉方面很有自己的一套。每当遇到观众投诉而我们组的组员没办法解决时,她都会上去帮助接听,往往观众会在她认真的倾听后,耐心的解释下平息了怒火,有的观众甚至会夸奖她的服务是高水平。我也从她的工作中得到值得借鉴的地方;一是要换位思考,充分理解观众的需求;二是耐心平和,无论观众态度怎样,始终带着微笑回答问题。我也在这次志愿者经历中体验了一回当“老师”的乐趣。在我们这个志愿者队伍里,有一部分是来自各高校的学生,他们的外语语言能力都特别强,但是缺少呼叫中心行业的实际工作经验,所以在他们上线前,我们这些师哥师姐们就当上了他们的教练。记得我的第一位学生是一位性格很爽朗的女孩,说话速度也很快。当我们做内部拨测练习时,她经常会和对方抢话,而且由于语速太快,对方拨测的伙伴经常听不清楚她的回答。我根据自己之前在公司工作的经验告诉她,倾听观众的问题是我们做好工作的第一步,擅自打断对方说话是很不礼貌的行为,在工作中要绝对禁止的;我也肯定了她服务中所表现出的热情和激情,并建议她在平时能有意

识的放慢说话的速度,因为观众在电话里希望听到的是一种平和的声音,有时过快的语速会加剧观众焦躁的心理。我的这些服务技巧得到了她的赞同,同时我也收获了一份新的友谊。

志愿者的工作让我的心灵得到成长,让我的灵魂得到洗礼。回想着6月19日,公司的领导们为我们这些志愿者举办的隆重的出征仪式,回想着到达北京时,奥组委的工作人员热情的接待,这些都让我深切的感受到作为一名志愿者是多么的自豪!当我穿上志愿者的衣服,就需要时刻提醒自己,我不再是一名普通的群众,我代表着北京十万赛会志愿者的形象,我的一言一行要为这个集体增光添彩,所以,我不会再像以前那样在街上行走时和朋友大呼小叫,而是并肩同行,小声交谈;我不再像从前那样看到有人需要帮助时默默走开,而是上前微笑询问:“您需要帮助吗?”……这些转变都是发自内心,是志愿者这个称呼带给我的神奇力量,我想没有哪份工作能让我有如此强烈的集体荣誉感,更没有哪种职业能让我体会到帮助别人的乐趣!人们都说志愿者的工作是无偿的服务,我想说,其实志愿者在帮助别人的同时,收获到了来自他人的感谢、赞扬和真情,这些都是无价的!

两个月的奥运志愿者生活,有太多值得记忆的瞬间,现在耳边似乎还回响着中国队得金牌时大家的欢呼声,眼前看到“伙伴们”在解决观众难题后露出的舒心笑脸;这些珍贵的记忆我会一直珍藏在心里,我想虽然时光的浪潮不可逆转的要向前奔腾,但是那些沉淀下来的记忆会像金子一样熠熠生辉,闪耀我的人生!

### “百事通”是这样炼成的

(黎菁)

奥运呼叫中心志愿者是2008年7月1日上线的,属于较早到岗的一批赛会志愿者。主要提供奥运观赛信息咨询。由于往届奥运会没有设立呼叫中心,所以大家都无法预料接下来到底会发生什么,为了确保咨询工作顺利,凡是与奥运相关的知识,我们都做足了功课。——成为“百事通”是我们的目标。

#### 积攒

08年初,在收到志愿者入选通知后,企业内部组织了为期三个月的大规模培训,涉及内容包括:奥运知识,中国传统文化,北京历史文化,通用礼仪等。白天正常上班,晚上连续学习三小时,第二天下班闭卷考前一天学习的内容;节假日回公司补课,继续学习。

片段一:我是上京前的一个月才把入选奥运志愿者的事情告诉家人的,老爸知道我为奥运服务,特别的高兴(似乎比我还兴奋)。当天晚上就拉着我聊起了十几二十年前他在北京旅游的经历,故宫怎么怎么啦,天坛如何如何.....!哈哈,老爸说的我都知道,公司的培训里早学过了。老妈则在一旁开始准备我上京的行装了:“北京很冷,带些毛衣去;那边缺水,没水洗澡就用毛巾擦.....!”幸亏学习了北京的相关知识,否则就被老妈忽悠了!“北京是暖温带大陆季风性气候,7~9月是相对较热的;缺水的问题早解决了!”生怕老妈把行李越捡越多,我用专业的知识令她折服。

到北京观赛的人群里,也有相当一部分是首次进京的,相信也对北京也很不了解。我们努力将自己炼成“北京百事通”,为致电的观众提供满意的服务。

#### 升级

前国家礼宾部部长鲁培新给我们上礼仪课的时候讲到:“业务熟悉

了,立场坚定了,礼数做细了,才叫达到工作要求。”

片段二:“D!.....”随着提示音的响起,一通电话接入了。

我微笑着:“您好!我是志愿者XX,很高兴为您服务,请问有什么可以帮您?”

“你好,我要去国家体育馆看排球啊,怎样去啊?”一位急着看比赛的观众。

“先生请问您现在具体位置在哪里呢?”这时候我们很容易也随着观众的情绪着急起来,所以我们要镇定。

“我在西单!”很多情况下观众是不知道自己的确切位置的,所以我们要对北京有一定的了解才可以引导出答案。

“好的,请您稍等,现在为您查询!”我一边说,一边在电子地图上寻找最便捷的路线。还有一个需要注意的就是排球是集中在首都体育馆比赛的,估计观众是把国家体育馆和首都体育馆混淆了。但我们一定要清楚的,否则就不专业了。“先生您好,请问门票您有带在身边吗?”

“有的!”

“请您翻到门票的正面。跟您核实一下,您是到首都体育馆看排球比赛是吗?”

“哦!是哦!是在首都体育馆。原来不是国家体育馆。”

“您可以在西单地铁站附近乘坐K29路奥运公交专线,到白石桥东下车,然后向东步行5分钟后就可以到达首都体育馆了!”

“好的!谢谢。”

“不客气!请问还有什么可以帮您?”

“没有了。谢谢!”

“不客气!感谢您的来电,祝您观赛愉快!”每当为观众解决了问题,我们都会非常高兴,笑容就更灿烂了。

工作的时候,我们还有两个‘小助手’:奥运官方网站、奥运知识库。每天业务的更新除了看奥组委的公告以外,某些观众提出的特殊问题我们要在官方网站找答案的。奥运知识库就是一个大的数据库,常规问题可以在那里找到答案。哈哈!古语说得好:三个臭皮匠胜过一个诸葛亮。官网+知识库+我刚好三个,就是“百事通”咯!~哈哈!被我赚到了!

#### “百事通”的临时抱佛脚

片段三:在开幕式第二次彩排的那天,我刚好参加完培训,路过天安门广场的时候人特别多。洞察力不差的我发现广场上有几个发射器,哦!今天有焰火预演。于是我停下了脚步,准备观赏一会。“您好!怎么这么多人,有表演吗?”一位老奶奶走过来问我。微笑“您好,这里过一会会放焰火,为奥运开幕式的彩排。”我很热情的回答。但那到底几点开始,又是几点结束呢?我努力的回忆官网上的信息,网上只说了晚上八点开始。于是我赶紧跑到警察叔叔那里去咨询了,因为他们必定是要在表演结束才可以离开的。调查清楚了:八点开始,分三部分(每正点燃放一次),每次一分钟,十点结束。随后,过来咨询的人越来越多,我都一一的详细解答了。真是冒一头冷汗啊,幸亏我作了调查。“你是到现场服务的志愿者吧?”一位老爷爷问到。听到这句话我心里美滋滋的~“不是的,我也是来看焰火的!”.....只有别人觉得我们专业才会以为我们是工作人员。

在别人眼里,我们就是一张活生生的名片,代表奥运,代表北京,代表中国。所以,在任何场合,我们都要做到最好,尽可能做到“百事通”。用我们真挚的笑容和体贴的服务,换取客人发自内心的感动。志愿者!加油!



### 三. 天使在线

#### 隐形的翅膀

(吕晓菲)

充实而快乐的日子总是容易在不经意间飞逝而去，回想投身为奥运呼叫中心志愿者以来的这近两个月的生活，有太多的感触如同滚烫的熔岩般在我的心中翻滚，仿佛一座沉寂已久的火山正在不断地累积着喷薄的欲望。

我相信有很多人和我一样，被平日里单调忙碌的生活压抑着，东方人的沉默和内敛总是容易让人忽视身边最温暖的感动和最简单的快乐，我们就像挣扎在情感沙漠中鲸鱼，直到干渴而死也不知道回头便是苦苦寻觅的浩瀚海洋，正是志愿者这个平凡而又特殊的身份让我有机会肆意挥洒我几乎已经忘却的属于青春的激情，变得自信且勇敢，淡定且宽容，也让我第一次真正感受到信念的力量。

虽然我们都曾在原单位有过任职呼叫中心座席的经验，但相信在奥运观众呼叫中心这个全新的大家庭组建之初，很多兄弟姐妹都有过和我一样的担忧。作为一名英语座席，要为来自世界各地的英语观众服务，我们能够完美地用声音在属于中国的美丽画卷上添上浓墨重彩的一笔吗？让世界了解中国，让中国感动世界的重担一下子无形地，却又沉甸甸地落在了我们肩上。作为一个中国人，我们责无旁贷；作为一个志愿者，我们更比普通人多一份荣幸与责任，但这同时意味着我们要比平时的工作倾注更多的心力。

记得奥运观众呼叫中心刚刚运行之初，观众对这一渠道还不甚了解，我们每一天的闲暇时间都是在无数遍地默念英文业务知识和不断地在线情景模拟演练中度过的。那时，时间对我们来说仿佛永远不够用。我们就像一群登山者，还来不及享受登顶之后的喜悦，就已经看见了另一座更高的山峰。对于服务来自全世界的观众来说，我们的目标永远是“没有最好，只有更好”。我们戏称

自己是奥林匹克接电话运动员，而这也将是2008北京奥运会上唯一一场不会产生冠军的比赛。

当奥运的脚步伴随着倒计时数字的减少而日益临近，我们的观众来电也渐渐多了起来。当已经演练过无数次的情景变成真正来自地球另一端的语言，每个人的声音都难免透露出一丝难掩的激动与不安。天涯海角转瞬间近在耳畔，也许我将永远不会有机会见到这个声音的主人，但我一定要把对中国最美好的印象深深烙印在他的脑海。这是我作为一名2008北京奥运观众呼叫中心志愿者唯一的心愿和信念。因为我们是自己，我们更是中国，我们是奥林匹克的使者！

对所有来自服务行业的呼叫中心志愿者来说，服务意识几乎已经成为一种深植于心的习惯，但每当我穿着这身天蓝色的志愿者制服坐在工位前，似乎总有一种更加深沉的责任感在鞭策着我，告诉我要对自己代表中国的声音负责。

记得在第四阶段售票开始的第一天，人们的购票欲望空前高涨，一位外国观众由于实在无法拨通几近崩溃的票务专线，无奈之下转而向我们的奥运观众呼叫中心求助。他焦急地询问怎样才能买到有自己国家参赛的某个项目的门票。我们的志愿者为了能够给他提供最实际的帮助，答应为他进行更进一步的信息查询后再回电将结果告知他，并完整地记录下了他的信息。挂断电话后，孙志经理通过电话多方联系，并且多次与票务专线的值班负责人当面沟通。虽然奥运会的门票售卖必须遵循严格的流程规定，不可能直接为观众取得门票，但孙志经理不懈的努力为我们争取到了完整而准确的第一手购票信息。当我回电给那位观众，顺利地把身处异国他乡，对地理位置和购票方法都不甚了解的他引导到最近的门票售卖地点时，听到他加入排队队伍时兴奋的欢呼，我也不禁被他的快乐所感染。他一次又一次地在电话那端对我们贴心周到的服务表

示感谢，感谢我们给了他希望，虽然最终能不能卖到门票还是个未知之数，但我们已经给了他比他想要的更多的帮助。挂断电话前，我笑着对他说：“祝你好运！”脸上的微笑久久不能散去，仿佛刚刚与观众一起结束了一次愉快的心灵之旅。我为奥林匹克无穷的魅力而深深折服，它让世界各地的朋友从距离中感觉亲近，在陌生中孕育友谊。我衷心地希望所有热爱奥林匹克的人不论身在何方都能够如愿以偿地在心里陪伴自己热爱的祖国的代表团踏上2008北京奥运会的征程。

奥运会是人类历史上永远无法取代的身体与精神的至高无上的盛会，是每个人渴望拥有爱与欢乐的人都不该错过的美好记忆。他代表着人类永不言败，勇攀高峰的拼搏精神，也是传递友谊与和平的纽带。我深深地为自己能够成为一名播撒奥林匹克精神的使者而感到无比自豪，也许我很渺小，也许我微不足道，但朋友，只要您在2008北京奥运会的旅途上需要帮助，我和奥运观众呼叫中心所有的志愿者，都会在电波的这一端挥起隐形的翅膀，第一时间降临到您的身旁。

#### 当你老去

(刘志虞)

当你老去，倚在炉火旁，  
头已花白，睡意昏沉  
取下这本书，开始慢慢读  
曾经你那似水的目光，  
还有深深的激荡  
多少人曾爱慕你年轻时的容颜  
假意或者真心  
但有一个人，爱着你那朝圣者的灵魂  
爱着你慢慢老去的忧伤面庞  
他轻轻弯下腰，在流动着火焰的  
炉栅旁  
喃喃着爱的伤逝  
抬起头，目光越过那座山  
他的脸孔消逝在群星之中  
——《当你老去》威廉·叶慈

## 三. 天使在线

七月十五日到八月十五日。我从没想过我做志愿者的日子会过去得这么快。这些日子里，每天都有新故事发生，可是就像那首柔和缓慢的诗，时光可以将一切美好和残缺都抹平，能给我们留下的是淡淡的回忆，以及回忆所带来的哀伤。但这样的回忆同时也是可以让人幸福的，它是一个幽深的画廊，让人沉浸其中，无法自拔，让人竭力去搜索脑海中的每个角落，将已经过去的一个个美丽的画面重新着色。我想在我老去之后，这段作为奥运会呼叫中心志愿者的日子会给我这样幸福的回忆吧。

那么现在，我或许可以先整理一下这段日子里的美好，让我以后回忆起来时，可以更清晰地感受到幸福。

我想到的第一个画面，是全景的鸟瞰，镜头下是整个呼叫中心的职场和每一个蓝衣白裤的志愿者。这个画面让我觉得很温暖，想到它让我安心下来。镜头拉近，我看到每个人的脸上都带着微笑，他们在用自己的热情感染着电话线彼端的奥运会观众。职场里奇特的景观有很多。比如，某时某刻会突然有一个志愿者站起来，大声问：这里需要XX语种的观众服务，有谁可以帮忙吗？然后会有很多同学过去抢耳机，我们的善意中带着新奇和渴望，渴望着尽力帮助每一个来到北京的外国朋友。有时，我们会遇到难以解答的问题，捂住自己的麦克风，紧张地问周围的同学，总是可以得到一个准确而迅速的回答，在职场里，我们是一个整体，每个人都是他人的百科全书。在这里，我要用“归属感”来形容这个画面。

第二个画面，我叫它“港湾”。镜头里是一间小小的屋子。屋外的墙上贴着“休息室”的字样。如果你也是一个奥运呼叫中心的志愿者，那么你一定会有对它深厚的感情。天长地久有时尽，电话绵绵无绝期，每当我们被潮水般涌来的电话折磨得身心俱疲时，休息室是我们最好的避风港湾。虽然里面的设施简单到简陋，但是一杯水，一份报

纸和一张舒服的椅子，对我们来说无异于是天堂一般的存在。我们的休息室在九楼，所以透过那里两面大大的玻璃窗，可以很清楚地看到远处的北京。在晴朗的日子里，窗外的白云偶尔会让我产生飞翔的错觉。有时候上早班的同学会躲在这里睡觉，偷偷看过去，你会看到他们轻松和安定的表情。这件简陋的休息室有我们每一个人的小世界，所有人来这里都可以找到属于自己的时间和空间。

第三个画面是属于我个人的。我想很久以后我也无法忘记第一次接到来自德国人的电话时的场景。在接到很多中文电话之后，没有任何心理准备，耳机里就响起了德语。起初我麻木了，呆呆地听完观众问的问题之后，突如其来的紧张使我浑身开始剧烈颤抖起来。虽然我努力让自己冷静下来，可是说话还是忍不住地结结巴巴，脑子里越来越混乱，我听到自己的声音也开始变得遥远和失真。感谢德国的那位观众，虽然在紧张之下我一直在重复的话很有可能是毫无意义的，但他一直很耐心地听我说，并且用他和缓稳定的声音，以及声音中蕴藏的友善，让我渐渐冷静下来。幸好这位观众的问题没有什么难度，让我在这样紧张的情况下依然可以比较轻松地查找到答案。为他查询到答案之后，我用还在颤抖着的声音答复了他，并且紧张得不知道该如何结束通话，这时依然是他亲切而温暖的：“Danke！Vielen Dank！（多谢）”帮助了我。挂断电话之后很久，我还能清晰地回忆起他的友好的声音。这位善良的德国观众，用他对我们的理解表达了他对奥运会，对北京最好的支持。因此，我想，这个画面应该被命名为“理解”。

一时之间，我能想到的只有这么多了。作为志愿者的日子还远远没有结束，还有更多更美好的回忆在等着我。

### 奥运之旅 (黄振炜)

7月1号踏出北京火车站的一刹那，我开始了北京奥运会志愿者的生活。

在没来到北京之前，我的心中有很多这样那样的想法，想象着住宿条件的艰苦，想象着饮食出行的不习惯，想象着可能的任何情况都不会很理想。但是真正到了驻地后，我所有的疑虑都被打消了，虽然不是酒店式的住宿，但是这里服务人员的热情把我深深的打动了，初来乍到的我们，被她们的笑脸所感动，旅途的疲惫一扫而光。24小时供电和热水，有宽带电视和网络，使得我们的生活并没有太大的落差；各地方菜系的搭配使得饮食也变得愉快，消除了没来之前的忧虑。我们晚到了10天时间，没能赶上和第一批志愿者一起参加奥运观众呼叫中心初始运营，虽然心中很遗憾，但是这并不能成为阻碍我们成为优秀呼叫中心志愿者的壁垒。我们在没有老师直接指导的情况下，努力掌握已发放的培训材料的知识，争取能够补上我们拉下的时间，在即将要开始的志愿活动中尽量和前期志愿者持平。

在忙碌的时间里，日子总是过得特别的快，自学的成果总算得到了运用，虽然我们还没有正式的工号，但是在融入小组并且不断地被组长压力测试和其他志愿者拨测的过程中，我们坚实的基础和专业的作答技巧，不仅获得了第一期志愿者的肯定，同样也获得组员的尊重，我们的确起步慢了，但是为了同一个为奥运出力的梦想，我们努力学习，努力发挥，努力奋斗。

工作生活中虽然有些波折，但是我们还是挺了过来，拿到正式工号后的我们也终于融入了职场的



### 三. 天使在线

工作中，和第一期志愿者一样，每天我们都会接受半小时的其他职场的英语电话压力测试，同样我们也会“回敬”对方职场半小时电话，在每天一个小时的内部拨测中，我们都会绞尽脑汁的去想观众可能问到问题测试对方，虽然有些问题很钻牛角尖，但是这样的测试真的帮助我们更好的巩固了知识和业务。职场里的竞争氛围很浓，每个职场都会为了“击败”对方职场而努力工作。

为了更好的使我们了解场馆和服务观众，领导们也想尽办法为我们提供各类培训机会，不仅有组织现场踏勘奥运比赛场馆，还会给我们尽量提供一些语言类增强培训。我有幸参加了北京五棵松体育馆群的踏勘活动。在参观代表着中国传统思想中代表“金”的五棵松篮球馆的时候，我还从介绍场馆的志愿者口中得知其他两个元素“火”和“水”也已经确定下来，“火”是鸟巢也就是国家体育场，“水”是水立方—国家游泳中心。剩下的两个元素“木”和“土”还没有确定下来。接着场馆志愿者带着我们参观了整个体育馆，五棵松篮球馆总共有五层，导游带我们从地面第一层进入场馆，转了一圈并且介绍了数量繁多的厕所后把我们往地下带，地下是工作人员工作和运动员工作和休息的地方，我们看到很多志愿者都在下面辛勤的劳动，地下很闷，让人有种一秒钟也不想多呆的感觉，真的很佩服那些志愿者能在这样的环境下连续工作这么多天，也了解到场地志愿者的辛苦。随后随着再次回到地面，感觉又好了起来，进入中心篮球场后，站在木地板旁边（地板不让踩。。。）也能感到周围如果坐满了观众将是种怎么样的感觉！自己在整个场馆中真的很渺小，整个场馆可以容纳

16000多人，不能想象的概念。比较幸运的是我们在导游的带领下还进入了篮球馆的VIP包厢，沙发、吧台、冰箱、看台，舒适与豪华完美的融合。最后我们到了地上3层观看了最上层的普通坐席，虽然坐席都很陡，但是这样的设计据导游说是为了让所有的观众都能以相同的距离观看比赛。

出了篮球馆到棒球场转了一圈，由于在室外且阳光特别好，没过多久大家就都回了汽车上，半天的踏勘让我们更近的了解了体育场馆的功能和设施，为我们更好的服务观众打下了坚实的基础。

语言类的培训是外聘了AIFLY（爱国者理想飞扬）--奥运会语言培训服务商为我们进行为期一个月的专业语言培训。在首次授课当中，由于我们都比较含蓄、教室里的氛围有点沉闷，来自津巴布韦的女外教就带领我们去克服和外籍人士交流的羞涩，她教我们舞蹈和游戏，而且要求每个人都要做，在所有人都完成这些之后，大家都变的活泼起来，也都很踊跃的和培训师热切的交流。就像我们另一个培训师KEVIN所说的：学习语言不要怕说错，也不要怕和外国人交流，多说语言就自然会提高语言的水平，不要怕听不懂，外国人如果是要寻求帮助就会尽量说一些我们能听懂的英语来告知我们他们的需要；外语为什么存在听不懂，是因为你不会说那句话，会说了自然就能懂了。我们在轻松愉悦中和外教交流学习，同时也感觉到了和老外交流并不可怕。

伴随着奥运的临近，有很多在读的大学生作为新鲜血液加入到了奥运观众呼叫中心，来自许多高校的语言类大学生们陆续到达了我们的中心。新人的加入使我们的工作量得到了缓解，但是更多的参与培训

新伙伴又成了我们的新任务。因为已经临近奥运，所以尽快帮助大家一起为奥运观众呼叫中心做出贡献成为了首要解决的事情。我们作为稍微有点经验的志愿者来帮助我们的新伙伴们和我们一起扎实成长。在和这些“新鲜血液”一起成长的过程，我尽力帮助新伙伴们熟悉各种电话技巧以应对不同的情况，每天和新伙伴们的接触都给我带来了不一样的新鲜感，每天来和我共同探讨的新伙伴都拥有不同的外语技能，每个语言的环境和使用习惯也是不一样的，虽然讲述语言技巧上有一点难度，但是大体领略了先中文后外语的模式还是对新伙伴的提高起到了一定效果；偶尔在共同学习当中学会一两句其他语言更是给平时的工作带来了额外的润滑。

不仅是学生，有些老专家也加入到我们的行列中，在帮助老专家熟悉规则和系统的时候，我也额外的得到了对于我继续提高语言能力里的启发。老专家的教导更像是一位长者对晚辈的低语，即使我还是幼稚的、可笑的，但是他们只会诱导你去完善，而不是强制你去进行。在和老专家们相处的时间里，让我有了一种想再次回到校园进修的冲动，但是这仅仅是一个冲动，学习不一定是校园，我想我会更多的寓学习于工作之中，在持续地工作中来锻炼自己，也不断的提高自己的来满足工作的需要。

随着时间的推移，北京迎来了奥运会的正式开幕，同样的我们的准备工作也已经完备。

奥运会开幕的这天北京像是过年一样，到处张灯结彩来迎接中国的百年盛事。从我们驻地到职场的路上到处高挂着大红的灯笼，到处都贴满了奥运字样、漂浮着祥云的标语告示，整个北京整个中国都沉浸在节日的喜庆当中。中国红红透整

个中国，不管是代表火红色的“鸟巢”，还是代表北京色彩的深红，都代表了中国人民对奥运的期盼与热爱，都代表了我们的13亿人民对世界体育盛宴的满心喜悦。2008年我们是主人，我们以我们最热忱的感情邀请世界各地的朋友欢聚在我们的首都北京，我们以我们最真诚的胸怀感动全世界人民。一曲《我和你》不仅抒写出了我们与其他国家的友谊，也描绘出了全世界人民融会贯通的心愿。

我们在8月8日一起观看了北京奥运会的开幕仪式，并没有谁来组织，不上班的或已经下班的我们都自发的聚到一起，来为我们祖国的盛典欢呼呐喊。我们中班下班的都是草草吃完晚饭，匆匆冲完澡后，早早的等在电视机前，见证我们祖国的强大。记事以来我看奥运会都会跳过开幕式，最多只是看个点火仪式，但是今天--8月8日这个特别的奥运会开幕式我从第一分钟开始到转播结束眼睛都没有离开过电视屏幕，我看到的不仅仅是场面宏大，编排精彩的节目，更多的是作为我们中国人的骄傲！当李宁最后在“鸟巢”的空中漫步一周点燃主火炬塔后，我相信整个北京，整个中国，整个世界都沸腾了，因为从这一刻起，第二十九届夏季奥运会正式开幕了！北京的精彩从这一刻开始才真正开始展现在世人面前！

虽然以后直至奥运会结束这一期间我们的工作会很繁忙，但是我们都会因是奥运的一份子而骄傲，都会为我们的祖国的荣誉而奋斗，让时间的车轮慢一点向前吧，让我们好好感受奥运带给我们的快乐和幸福！

### ■ 2. 培训讲座

#### 用声音感动世界 ——残奥会讲座有感 (刘欢苑)

声音是神奇的，它是你心情的展现、是你的另一张脸孔、是与人沟通的桥梁，它能感动世界！是微笑、是苦恼——引起无限的遐想.....

8月2日，原中国残联执行理事会理事、北京奥运培训顾问赵济华老师为我们讲述了残奥会的知识。赵老师的讲述生动感人，让我们了解了很多残疾运动员背后的艰辛和感人的故事，深深地感动了我们！

赵老师为我们讲述了断臂的‘微笑蛙王’何军权的事迹，曾经在雅典残奥会独揽游泳四枚金牌，被评为2005中国劳伦斯冠军奖最佳残疾人运动员的何军权，有谁知道这种种荣誉背后他付出了多少汗水，克服了多少困难，经历过多少次跌倒而得来的呢？何军权本来是一个健全的孩子，是因为小时候不小心触动了高压线导致断了双臂残疾的，断臂的何军权并没有对生活失去信心，没有双臂他用脚代替手吃饭、写字，甚至成为游泳运动员，想想正常人第一次学游泳时在水里只能靠双手拍打水面来保持平衡，可何军权没有双臂却是游泳能手，在雅典残奥会的领奖台上播报了他奋不顾身的救了一个小女孩的事迹，一个小女孩掉入很深的河水里，河边的人们没有一个敢下去救人，因为河水太深太急了，何军权没有想过自己，只想救人，他跳入水中用他飞快的游泳速度游到了小女孩身边，可是他没有手啊，怎么救人呢？他对小女孩呼喊着：“抓住我的脖子，跟着我游！”，小女孩得救了！何军权感动了所有人，面对可能从未见过，甚至想象不到的各种困难，见证人间真情，见证无私之爱，他用阳光般的微

笑面对他的人生，他那招牌的笑容感动着所有人的心！

赵老师还为我们讲述了患有脑瘫的小女孩张磊在残奥会短跑比赛中，一开跑就跌倒，一路上跌倒又坚强的站起来.....是不是冠军已经不重要了，在她冲过终点的刹那，全场所有比赛，所有裁判、运动员、观众，全部停下来为她鼓掌！为她加油！残疾人顽强不息，奋勇拼搏的精神风貌真实展现有谁不为之感动！

残奥会开幕——夏季奥运会闭幕式后的12天！同样的盛典！同样的期待，同样的精彩！同样的喜悦！感悟生命，共创和谐！运动员何军权、张磊的事迹深深感动了我们，我们能否感动他们呢.....

世界需要爱，其实关爱十分简单，就是伸出你的手，去帮助他们，带着一颗快乐而感恩的心去面对人生。让我们了解声音的神奇！快乐的声音、悲伤的声音、你的喜怒哀乐对方一清二楚！我们是奥运观众呼叫中心的志愿者，我们虽然不能面对面与观众交流，但是我们可以用我们甜美可亲的声音感动他们！感动世界！



## 三. 天使在线

### 残奥会培训讲座有感

(谭美连)

2008年8月2号下午14:00,我们在中央财经大学104教室听课,这次能有幸听到赵济华老师的课,让我们深深体会到了残奥的快乐与美好,相信我们每一个人都会对运动场上的健儿们动情。

赵济华老师1988年起连续参加了汉城、巴塞罗那、亚特兰大、悉尼四届奥运会及第四届至第八届“远南”运动会。并作为中国残疾人体育代表团的副团长、秘书长先后参加了运动会组委会的组织工作。残奥会阐述的是对生命的尊重,对人性的赞美,体现社会的文明与进步。虽然先天的不足对他们来说,或许是不可避免,残酷的,但是我们这些健全的人可以通过一些方式让他们感受到社会的温暖与温情。

声音作为一种传播的渠道,在电话里我们用它来沟通,无论是冷漠,还是热情,都能通过声音,让人感受到。同时在声音里,我们也能传递希望,热情,微笑,所以请不要吝啬我们的微笑,我们的热情,让我们微笑着热情地为奥运更好的服务,把我们的声音,我们的微笑,我们的热情传递到世界的每一个角落。在运动会上的每一位残疾人运动员的喜悦,让我们感受到的都是快乐的,无论他们是否得奖,都体现了他们除坚强之外的另一种乐观的生活态度。

残奥同样的精彩,同样的快乐,让我们感受最深刻的是,运动员们除了比赛得奖带来的快乐之外,参与的精神更是无比快乐。参与比取胜更重要,这也就是残奥的意义,希望每个运动员的参与都是快乐的。

出生在湖北失去双臂膀的运动员何金全,在2004年雅典奥运会上取得了4枚金牌的优异成绩,用自己的不屈不挠的拼搏精神与努力换来了成功

的喜悦。最为动情的是在昆明举行的100米比赛中,一位脑瘫女子运动员在裁判刚喊开始的时候就跌倒了,因为身体的缘故,她不能跑,然而她却选择用走的方式坚持了下来,一步一步艰难地向前走。在其他运动员已经都准备冲刺的时候,即使她已经失去了夺奖的机会,但她仍然没有放弃比赛的念头。离终点20米左右的地方,只有她还坚持着,在场的两万名观众都为她的精神震撼,并且默默地为她加油!当她最后“跑”到终点的时候裁判紧紧的把这位可爱的运动员抱起来了。世人都为之动情,她让我们看到,比赛最重要的不是获得奖牌,参与才是更重要的,在这,我们所看到的的是一个快乐而美好的盛典。

北京残奥会以福牛乐乐为吉祥物,牛的良好形象蕴含着残疾人运动员自强不息和顽强拼搏的精神,与残奥会运动员奋发向上的品格以及北京残奥会“超越、融合、共享”的理念相契合,展示了现代社会的文明与进步。北京2008年夏季奥运会、北京2008年残奥会,同样的盛典,同样值得我们的期待,同样的精彩,同样值得我们的期盼。最后赵老师还对我们作了期许:首先要牢固掌握好奥运知识,其次服务要细致周到,教导我们要用心服务好每位来电咨询的观众,在70%的知识基础上加以30%微笑服务更好地为奥运会服务,用我们的声音感动世界,用我们的青春服务奥运。

声音能让人带来遐想。这个夏天,作为呼叫中心的志愿者,让我们用声音传递微笑,传递我们的热情。让我们的微笑成为北京最好的名片!

### 3. 现场实践体验

#### 击剑馆

(初萌)

与一些短时项目的比赛场馆不同,国际会议中心击剑馆的志愿者每天的工作时间持续整日。基本从早六点至晚十点,有时因为赛事结束较晚,甚至会忙到晚上的十一二点。从8月9日开始,几乎每日如此的工作强度却没有在任何一位志愿者的脸上见到倦容,大家依旧面带发自内心的微笑,以热情专业的态度为来自世界各地的观众服务。

12日一场大雨的际遇,让一位老人对我们的击剑馆的志愿者的服务赞不绝口。那天的下午,根据比赛日程安排,预定安检口在4点开始接待持票观众进行安检入场。但是由于暴雨的袭来,在将近三点四十分左右,门口就聚集了大概十几位观众,希望能够提前入场。起初,负责安检的志愿者向大家解释,根据规定,安检口只能按照规定的时间开放,在没有接到其他指示的情况下,他们也只能坚守自己的岗位,不得擅自行动。但由于雨势越来越大,部分观众的情绪激动,志愿者的工作似乎也陷入两难境地。这时,观众服务运行主管王茜同学赶了过来,了解情况后,立刻反应出应对举措,“提前打开安检口作业,尽量让大家赶快进入到到主体建筑内”。

然而,一个意想不到的状况发生了,一位持有国家体育馆门票的老人却错站在了击剑馆的排队处。在当时大雨的状况下,如果就这样让老人赶往国家体育馆,其后果是可想而知的。此时的王茜又做出了一个大胆的决定,也一同让老人进入到主体建筑内避雨。她认为,即使是制度也不外乎人情,在特殊的情况下,面对有特殊需要的人群,制度也应该被破例,也应该在需要的时候进行小小的弹性调整。不仅如此,她还

### 三. 天使在线

特意委派了另一位志愿者全程陪同，并引导这位老人去洗手间烘干自己被淋湿的衣服鞋子。老人临走的时候，紧紧握着观众服务经理的手，一遍遍的说，“领导们一定要好好对待这些志愿者，这都是中国的希望啊”。再回头，又拉住志愿者的手连声道着感谢。观众服务的志愿者在回忆起这位老人时，却称赞老人在建筑物内避雨时，几乎没有挪动几步，一直站在原地，就是怕给志愿者们添麻烦惹乱子。老人的感动或许不单单是因为得到了避雨的机会，而是来自于观众服务志愿者的热情、尊重与信任，于是也回报给了我们志愿者同样的尊重与感动。

这里还有一位观众的故事来自于一个金牌获得者的母亲。在日前女子花剑比赛的时候，负责观众坐席管理的观众服务经理郭鹏发现了一位外籍妇女的异常举动，她并没有坐在坐席上，而是时而看向比赛场，时而继续走动。发现了异常情况的郭鹏经理立刻走向这位观众，并用英文进行询问，然而对方却并不懂英文。正在为难之时，一位意大利的运动员走了过来与其交谈后，向郭鹏经理解释，这位妇女是一位意大利女击剑运动员的母亲，她的女儿此时正在赛场上比赛。同时他也得知这位妇女腰痛，不宜久坐，且有心脏疾病。在这之前，细心的观服经理也发现这位观众一直手扶胸口，汗滴直落。他立刻找到志愿者从媒体区为其搬出较为舒适的座椅放在通风良好处，让她能看到女儿比赛的同时，也能稍微舒展身体。在她观赛期间，一直有专职志愿者陪在其左右，防止因过于激动引发不良反应，一旦有情况发生也便于即使处理报告。她的女儿获得冠军后，也是我们的志愿者陪着她从最上方的看台挤出人流走到内场与其会和。

但，从始至终她都不会知道，为了确保不出意外，观众服务经理郭鹏在得知她的情况后，立刻赶到了医疗站，与医疗站的医生仔细研究了她的情况。甚

至，在比赛期间，他们为了杜绝一切危险情况的可能性，还悄悄的制定了以防万一的抢救路线，跟各个需经过路口的工作人员确认、协商。这位母亲满怀着伟大的母爱，在自己身体非常不适的情况下仍坚持关注着女儿的比赛。而我们的观众服务经理及他的团队也以细致入微的关怀，全程默默的陪伴着这位特殊的观众。

观众服务经理骄傲的说，我们击剑馆的观众服务队伍是一个热情高、凝聚力强的团队。诚然，看着休息室墙上一张海报展览里的笑脸，就能感受到大家的纯真与热情。击剑馆的志愿者有着太多感人的故事，室外30几度的高温，却还有在地下一层的风口穿着棉服站岗的志愿者同学；有发了高烧仍然不离开自己工作岗位的主管助理；有母亲刚做完手术，就在第二天回到工作岗位的美丽女生陈方歌；也有本是南昌某医院护士长，却每天数着票根的李翠花大姐。他们都在击剑馆观众服务最普通的志愿者岗位上工作着，但却都有着那么股劲儿，细致入微、坚持到底、服务至上。在看过了精彩激烈的击剑比赛后，我们一定要轻声的对观众服务的志愿者道一声，谢谢，辛苦了！

#### 北航志愿者的首金八小时

(毕晓洋)

八月九日，奥运会正式比赛第一天。不出意外的话，中国队的首金将在今天诞生。

早上五点半，整个北京城还未从昨夜的兴奋和惊喜中醒来。当大家还在酣眠时，罗毅已经走出了宿舍门，朝着北航体育馆走去。作为举重馆行政区的经理助理，这个来自武汉的小伙子必须在六点半前坐在工作岗位上，准备好签到表，等待着伙伴们的到来。

同样早起的还有在观众服务亭工作的志愿者程红。虽说信息服务亭的工

作八点才正式开始，但是她必须早早到达，和她的三个同事准备一天可能用到的信息——查询当日的天气，交通信息，领取场馆的印刷品。这些工作要尽可能早的在正式工作之前做完。

七点，志愿者们开始陆陆续续到达场馆。七点半，大家都已经到达了自己的工作岗位，为即将开始的观众入场紧张的忙碌着。帮助大家签完到的罗毅伸了个懒腰，打开电脑，开始整理前一天的文案，安排新一天的工作任务，收集宣传文稿，填写各个排班表格。窗外，北京城奏响了迷人的晨曲，对于罗毅说，忙碌的一天才刚刚开始。

八点整，观众入场开始。安检协查主管杨春迎来了第一个工作高峰。这位北航的博士研究生幸运的在奥运会开幕当天领到了结婚证，可在他脸上，却看不到新郎官的喜庆。“要平复好双喜临门的兴奋，迎接第一场实打实的考验。”，他自己解释道。

前院，观众服务经理马鸿信手持对讲机，指挥着各个岗位的志愿者展开观众服务。安检口，检票处，信息服务亭，场内座席，一切和观众服务有关的位置，都是他要关注的焦点，也都是他要巡视的岗位。

此时，距离比赛开始还有两小时。

随着观众陆陆续续的进入看台，负责座席服务的志愿者们忙碌了起来。引导座位，宣传观赛规则，为观众提供信息咨询，一切都在有条不紊的进行着。这时，座席服务主管孙井永手中的对讲机响了：一位残疾人观众即将由安检服务志愿者护送到座席入口处，请派人到场迎接。放下对讲机，孙井永立刻按照赛前预案安排，派出一名座席志愿者前往迎接。不一会儿，在志愿者的陪同下，这位观众顺利进入了特设的无障碍座席。帮助这位观众固定好轮椅，那位志愿者朝着孙井永做出了一个OK的手势。看到观众脸上满意的笑容，孙井永回答了一个鼓励的V字手势。在接下来即将开始的比赛中，这位志愿者将全程



### 三. 天使在线

关注这位观众的需求，在观众可能需要帮助的时候主动提供服务。

经过了半个小时的紧张忙碌，杨春和他的伙伴们一直悬着的心慢慢的放了下来。观众对于安检步骤的了解和配合让他们轻松了许多。不管是穿戴了民族服装导致安检时间延长的泰国观众，还是携带了瓶装水不得不舍弃的观众朋友，都在相互谦让的对话和交流中顺利通过了安检。只是面对短短半小时内就收集了数盘的打火机，杨春有些无奈。不过他相信，通过更大力度的宣传，这样的情况是会转变的。更何况，今天的情况已经比他想象的好很多了。看看手表，2800人的观众规模，相信很快可以全部安检完毕，顺利入场，老杨心里盘算着。

十点整，比赛开始。

马鸿信并没有出现在看台上。虽然他仍有进出场馆各区域的权限，但是他仍然拿着对讲机，巡视各个观众服务点的运行情况。这样的巡视，马鸿信要坚持到比赛结束直至观众全部退场。

来自各个国家的观众朋友们开始为本国运动员摇旗呐喊，一时间，座席上彩旗飘扬，喊声震天。转过身去，座席志愿者们就能看到场上情况。但是没有人，哪怕仅仅是回头的一瞬间，看到了赛手们的表现。对于他们来说，一把把的抓举只是背后运动员们发力时的大喊。他们真正关注的，是场上观众们的表现。他们要在镁光亮起时走上前去轻声提醒观众关闭闪光灯拍照，他们要在观众过分激动影响到他人观赛时走到旁边和气的加以制止，他们要在同组伙伴做出求助手势的时候第一时间前往帮忙，他们要在组长的组织下准确快速的进行服务点位的变换。这一切，都是为了让在场的观众能够观赏到精彩的赛事，亲眼见证中国首金的诞生。

比赛中途，一位母亲走到一位男志愿者身边。因为比赛的要求，场馆的空调温度调的比较低，她的孩子觉得冷，她想问问能不能给解决一下。这个男生

二话不说，脱下自己的长袖夹克，递到了这位母亲的手中。面对这一出人意料的举动，这位母亲一时间惊讶了。面对这位母亲一连串的道谢，这个男孩子摆了摆手，用志愿者的微笑做出了回应：“没关系，别冻着孩子就好。”

十一时许，中国首金诞生，全场沸腾了。

面对从座位上站起来欢呼雀跃的观众，孙井永对着他的伙伴们摆了摆手。虽说比赛期间观众不应当长时间站立，但是在这个激动人心的时刻，观众们的热情是需要表达的。观众导向的服务标准，在这时得到了最好的体现。

比赛结束了，人群慢慢的散去。看着逐渐走出场馆的观众们，程红和她的三个好姐妹也松了一口气：这一天的工作即将结束了。可就在此时，一位观众来到信息服务亭，一上来就对程红嚷了起来：你们早说举重馆旁边有公交专线，为什么我早上来的时候就是等不到？你们怎么提供的信息？这不是误导观众吗？面对这位观众咄咄逼人的气势，程红只是微笑，并不争辩。等到这位观众稍稍平静了，她面含笑意，温和的询问了这位观众的乘车路线，乘车时间等等信息。原来，这位观众早上很早就出门了，但是当时奥运专线首班车还未发出，导致了这位观众很久都等不到公交车。面对程红耐心的解释，观众的怨气化解了不少。接过程红双手递上的城市公交指南信息，这位观众满意的更是满意的露出了笑容。看着观众转身离开的背影，程红和她的姐妹们长长的出了一口气。

硕大的举重馆慢慢的安静了下来。

此时，座席志愿者们又开始了新一轮的忙碌。整理场地，清洁座席。一切都在按照着计划有序的进行着。不多久，举重场又恢复了整洁的模样，等待着下一场比赛的开始。

下午两点，结束了一天的工作程红吃完了最后一口饭，和伙伴们跨上腰包，说笑着结束了一天的工作，离

开了场馆。而此时，罗毅才刚刚步入食堂，准备开始这顿迟到了好久的午饭。吃完饭后，他还要回到办公室，他的工作时间要持续到晚上十点。在旁边楼上的会议室里，杨春，马鸿信，孙井永和其他的主管们参加的总结会议正在热火朝天的进行着，第一天比赛的经验和意料之外的事件都是需要重点关注的对象。他们的午饭，恐怕要等到晚上才能进行了。

但不管怎么样，他们都很高兴，不仅是因为奥运首金诞生在举重馆，更重要的是，第一天的比赛，顺利平安的结束，观众们看的很开心。问及他们的愿望，他们的回答也很简单：希望这样的高兴能够持续到举重比赛全部结束。

其实，所有的志愿者，都是这么想的。

### ■ 4. 领导关怀

#### 一路阳光有你相伴 中国光大银行信用卡中心领 导慰问奥运志愿者有感

2008年9月10日。

沐浴着初秋午后明媚的阳光，35名来自中国光大银行信用卡中心的志愿者集合在奥运观众呼叫中心的职场门口，满怀期待地迎接即将到来慰问我们的信用卡中心领导。

虽然离开光大的家已经三个多月了，但我们每一个人都没有忘记自己始终是一个光大人，并且深深为此而自豪。信用卡中心的领导们在我们离家的这段日子里始终给予了我们的支持与无微不至的关怀。当我们听说信用卡中心的大家长——戴兵总经理更要亲自前来慰问我们时，每个人心中都涌起一股暖流。我们三个月的努力没有白费，我们终于可以骄傲地对戴总说，我们没有辜负您在誓师大会上对我们的嘱托，我们出色的表现值得自己自豪，更是交给光大银行信用卡中心最好的答卷。

下午1点30分，刚刚回到北京的王斐总还来不及休息就在客户服务部的王斐斐总经理的陪同下直奔位于金宝街的职场而来。我们在孙志经理的带领下以最饱满的精神和最热情的掌声迎接着领导们。奥组委的领导对戴总的来访非常重视，特意在百忙之中抽时间出来迎接。

戴总身着制服像一个普通的奥运志愿者一样来到我们中间，那么亲切，那么自然，以往那和蔼可亲的笑容更是拉近了我们之间的距离。王处已经是第三次来看望我们了，每当看到王处熟悉而美丽的笑容，都让我们感觉像回到了光大的大家庭一样。大家围在戴总和王处身边，用志愿者的灿烂笑脸迎接领导们的到来，这一刻，似乎所有语言都是多余的，照片上定格快乐与感动将永远为我们纪念这次美好的奥运旅程。

轻松愉快的座谈会被奥组委的领导们安排在职场二楼宽敞舒适的会客厅，刚刚开始时，大家不免有些许紧张，戴总便主动的谈起，她对这次我行员工能支援奥运感受到的光荣，以及她收到我们优良表现的反馈后，替我们骄傲和荣耀的真实心情。能够近距离的跟信用卡中心的最高领导交流，她优雅自信的谈吐，亲和的声音给予我们的赞许和肯定，作为一名光大的员工，幸福、骄傲在我心中满满。相信在座的每位同事都有各自的感动和感恩。专注倾听的神态，悄悄的诉说我们内心的幸福和感谢。

戴总从慈善事业谈到感恩的心，从肤浅的感谢别人的帮助，剖析到真正的认知能够有机会给予他人无私帮助，才是最纯粹、最幸福、最快乐的那颗感恩的心。从我们激情澎湃，张扬青春的奥运服务，转换到回到工作岗位应有的工作态度和热情。言语中，深深透露戴总、杨总、王处以及很多的领导都为我们的关心，为我们回归从大局上的用心斟酌。

在最后一个环节里，每个人都抓紧短短的陈述时间，展示自己在这3个月的成长历程，从白明珠的24个需要看护的对讲机的“婴儿”，到金璘的“搭砖块”，张薇的“空杯心态”。表达出我们要将良好的心态，过硬的服务意识，给予他人帮助后真挚快乐的收获，带回本职工作的决心。请相信我们定将用心带动心，将这些带回到我们曾经熟悉的群体中，让中国光大银行信用卡中心拥有更多青春、激情，更多甘于奉献的心。

在此，请容许此次代表光大银行信用卡中心参与这次奥运志愿征程的37名兄弟姐妹真诚感谢：

感谢中国光大银行的领导为我们争取到这次机会而付出的努力！

感谢信用卡中心对我们的培养！

感谢坚守在工作中我们的每个同事对我们的支持！



## 四. 工作花絮

---

### 故事锦集

(李聪)

#### 刘娜组奥运感受

刘娜：(有故事)记得在奥运呼叫中心刚开通不久，还没有很多人关注奥运，只是通过媒体宣传我们能够提供多种语言的支持。就在那时，我的组员接到一位外国朋友的来电，能够听出来略带一些口音，英文发音不是十分标准。这位朋友是在医院就医，但由于语言问题无法和医生进行正常的交流。但通过他的描述知道他很不舒服，需要我们能够提供语言上的支持，让它能够知道他的病情有多严重。在这种情况下，我的组员向我进行求助，因为这也并非是我们的服务范围，而且我们也无法完全明白他的意思。于是通过询问他的国家，并找到对应语种的座席帮忙，在经过多次回电之后详细了解了他的情况并通过当时与医生的交流，缓解了来电者的紧张情绪，并向他解释了病情并不是很严重。我们在那个时候真正体会到了我们的服务价值。

宋卓然：(有故事)宋卓然在近3个月的奥运志愿者工作中处处以党员标准严格要求自己，在奥运观众呼叫中心认真倾听每通观众来电，耐心解答，和各个金融行业志愿者打成一片。由于单位工作繁忙，在志愿者服务之余还要回单位处理相关工作，整个7月份没有休息一天。8月8日晚突然接到新工作调动，负责志愿者场馆观赛，放弃了在家观看开幕式，前往皂君庙连夜开会，听取领导布置任务。在随后的奥运观赛期间，宋卓然带领不同银行的志愿者们奔赴北京各大比赛场馆为运动员加油，为比赛进程添彩。在组织观赛期间，他需要和市委团委，奥组委，以及各方面协调安排，甚至背负几十件啦啦队衣物和繁多的奥运激励物资穿梭各大场馆并分发。无论是炎炎烈日下的朝阳公园沙排场地，还是路途遥远的顺义奥林匹克水上公园，都留下了他忙碌的身影，而奥运志愿者的观赛队伍也给不少比赛选手和国内外观众留下深刻印象。他出色的工作得到了市委团委，奥组委领导的肯定。问及他的感受时，他说：“我很自豪能为奥运贡献一份光和热。”

金璠：(感受)当志愿者的这些人里都是我的前辈，不管工作经验上，还是语言能力上，所以我实在没什么好自豪的

。不过当志愿者的过程，让我学到很多。以前总觉得一些对我们国家怀有偏见的外国人只是少数，后来了解到很多国外的舆论都对中国很偏激之后，我对外国人的态度就尤其的小心。这期间所有的问题我都要仔细琢磨并且核实之后，才给国外游客回复。我想，这比在单位工作更需要严谨，严肃，因为我所考虑的不仅仅是游客的处境，还需要想到如果服务不周到，他会对中国之行留下怎样的印象。对一部分外国游客来说，我们呼叫中心可能是奥运期间唯一一种他们可以通过语言沟通来寻求帮助的途径，所以我们说过什么，什么态度，决定了他们对中国的印象，对中国人的印象。想到这些，我总是很庆幸自己有这样的荣幸，真正的为国家的形象做一点什么。同时，也感到一些惶恐，因为深知自己的不足，还需要不断的学习加以弥补。还有就是，我想说说面对投诉时的心态。处理投诉客户我并没有太多经验，但我觉得心态和技巧很重要。由于大雨取消的网球比赛使很多持票观众不能观看自己所希望观看的场次。由于某些部门工作流程的不完善，答复观众的口径最后做了变更导致观众无法按时观赛。在我给他回复电话之前，我已经做好了充分的被投诉的准备，因为这的确是由于我们的疏漏给观众造成了损失。可是当我耐心地一遍又一遍重复着抱歉的话术，并且安抚观众情绪，用理智的办法帮他将损失减少到最低之后，他似乎也就不那么愤怒了。我想，同理心，耐心，信心，是面对投诉顾客应具备的心态。解决这个问题之后，我对今后的工作也有了很大信心。我发现，不仅在单位的工作对志愿者工作很有帮助，而且在做志愿者期间，也学到了很多，懂得了很多道理，这些都会对我今后的工作，学习和生活产生长远的影响。奥运带给我们的国家荣誉，自尊和富强，同时也带给我们这些幸运的，能够亲临奥运工作的志愿者们，无限的动力和一种勇于克服一切困难的精神。这可能就是奥运精神。

黄预习：(感受)在8月8日奥运会当天，临近开幕式只有两个多小时的时间，我接到了一位美国观众的来电，之前已经有伙伴接到过这位观众的电话，她和家人为观看北京奥运开幕式买票来到北京，但在到达后被人偷掉装有开幕式门票的包包，而奥组委规定只有持有门票才可进入观看，由于我们和她就处

理方案没有得到一致的结果，所以在没有结果之前一律不可以答应她的要求，只能尽努力去安慰，所以我就耐心地倾听她的诉说并安抚她的情绪。当然在呼叫中心工作还有其他公司以及来自不同地方的伙伴，我们在工作中互相帮助，在私下我们也一起进行团建活动，非常开心。我还带同族伙伴去了圆明园以及颐和园尽了地主之谊！另外我还参与了搬水的活动并得到了一个微笑圈！很高兴能够参与这次难得的奥运志愿者的活动，让我从中得到了快乐并且让我终生难忘！

王楠：(有故事)在这短短的志愿服务中，虽然没有特别的事情发生在王楠身上，但往往是平凡的工作能够体现个人价值。王楠的声音条件很特别，嗓音甜美，任何观众的抱怨，任何愤怒的情绪听到她的声音后都可以得到缓解，在接电话中平复了很多观众的不满。还记得那是令所有人都感到遗憾的一天，刘翔由于伤病退出了赛场，退出了比赛。所有关注刘翔的观众除了遗憾还有些失望，纷纷打电话来抱怨和发泄。王楠就在当晚接到了这样一通电话，观众对刘翔当时的决定很不能理解，来电时的情绪很激动。王楠在与观众沟通时先是耐心的听观众抱怨，没有打断他，然后在观众发泄得差不多时向其解释这一情况，并表示很理解他的心情。在一番耐心的劝解之后观众的心情得到了缓解，最后也对我们赞赏有加。同时王楠还拥有坚强的意志，轻伤不下火线，在身体非常不舒服的情况下坚持到岗工作，充分体现了志愿者的志愿精神。

彭兴娟：(感受)无论是在工作和生活中，我都是个认真细致的人。这一点在作为志愿者服务两个奥运会期间我觉得我都做到了。在这段工作期间里为了更好的服务于中国乃至全世界的观众，我认真的查看每一本参考书，细心的记下每一次培训笔记，并且回家后还要好好的在看上几遍。作为一个英文坐席代表，说实话我没有足够的自信。刚开始我时刻都担心回答不上来外国观众的问题自己很难堪，也给单位丢脸。所以我把英文知识库里的每一个陌生单词都记在本子上，利用下班时间一个一个的确认单词的发音和意思。而我还把观众一些经常问到的问题，都总结在一起。这要即便于我自己查找方便，也大大节约了通话时间。通过我的这些努



## 四. 工作花絮

力,每一次我在回答观众的问题时都能以最快的速度,最热情的态度给他们最准确的答案。每一次听到观众感谢的话语和激动的赞扬时,我都欣慰的体会到我为奥运做了贡献,也为光大争得了荣誉。

我这个人在工作中一丝不苟,在生活中却是大大咧咧,乐于助人,乐于交际的人。从光大来到奥运观众呼叫中心,我和单位不同部门的同事相处的就像一家人一样,特别是组长和主管的细心照顾更是让我体会到了集体的温暖。可惜的是我们的团队被分开并和其他单位的伙伴组合成一个新团队。新团队的成员大多都是外地的,他们第一次来北京。看他们对北京充满好奇,我自然就成为了他们的小导游了。所以一到休息日就担任起导游,我们逛街串巷,上山下水,品尝小吃,买特殊纪念品,忙的也是不亦乐乎。而且在他们生活上有什么困难时我也会热心的帮助他们。在短短的连个月工作生活里相处的非常愉快、非常和睦。

张薇:(有故事)2008年对于我来说因为奉献奥运,参与奥运显得格外意义非凡。自从奥运观众呼叫中心成立以来,我就和光大的30多位同事开始了在金宝街的工作,负责接听国内外的奥运观众来电。因为是在奥运会前,观众来电不是太多,我只接听到了一个从国外打来问奥运期间从酒店到场馆路线的电话。

2008.8.8号之后,因为交通部的T3呼叫中心缺人,我和5位同事被派到了奥运大厦,负责24台对讲机,为T3团队的司机提供语言支持。这边的工作时间长,强度大,我们工作12小时,休息24小时,几乎天天都在上班,工作期间24台对讲机不停的在讲话,虽然大部分不是在对他们讲话,但如果听12小时的话,耳朵和身体会非常的不适应。但很高兴的是,我们所有同事都出色的完成了这项工作。在工作期间,由于签约饭店没有按照规定设置T3上下车区,导致了司机找不到客人,客人找不到司机的这种情况,我们就从中协商,帮助他们按时见面。但有一件事情是给我留下了最深的印象。有一天,一位司机呼叫说已经在饭店等待客人超过15分钟,让我们帮忙联系客人,联系过客人之后,客人手机是留言手机,多次联系不到。按照规定,司机等候超过20分钟就可以离开,我们就只能建议司机再多等几分钟。司机等了半小时后返回场站,突然又接到客人电话说在饭店门口等司机,司机还没有到,经过询问后才知道客人订了12

点的车,司机接到的是11.30的指令,征询了客人的意见让客人稍等一下。挂断电话后我就马上联系了T3团队的总调和车队调度,他们让司机再次出来接客人,我们就准备通知客人再等待一会,结果客人的电话又无法直接接通了,司机20分钟内就到达了饭店,结果又找不到客人了,拨打了好多次电话后,我终于联系到客人,他已经乘坐了一辆出租车,因为下午有会议,怕有耽误,我和他解释了司机师傅已经在饭店门口了,因为客人刚上出租车,又返回饭店去和司机见面了,3分钟后,我们听到了司机的汇报,说已经接到客人,终于一块石头落了地。因为每一位有T3交通权限的客人都是国内外的奥组委重要领导,如果没有及时解决他们的问题,可能会影响到非常重要的工作。

我们虽然不能象场馆内的志愿者那样对观众和官员进行面对面的服务和帮助,但我们通过电波,依然为他们提供最热心,最细致的服务,尽我们的力量帮助奥运会的顺利开展。通过将近3个月的服务工作,对自己在光大的工作也有了一个更深刻的认识。回到工作岗位后,我会以更好的服务态度,更加熟练的业务知识对待每一位来电的客户,在平凡的工作岗位上为光大银行为客服中心奉献力量。

金进

志愿者的这些人里都是我的前辈,不管工作经验上,还是语言能力上。所以我实在没什么好自豪的。不过当志愿者的过程,让我学到很多。以前总觉得一些对我们国家怀有偏见的外国人是少数,后来了解到很多国外的舆论都对我国很偏激之后,我对外国人的态度就尤其的小心。这期间所有的问题我都要仔细琢磨并且核实之后,才给国外游客回复。我想,这比在单位工作更需要严谨,严肃,因为我所考虑的不仅仅是游客的处境,还需要想到如果服务不周到,他会对中国之行留下怎样的印象。对一部分外国游客来说,我们呼叫中心可能是奥运期间唯一一种他们可以通过语言沟通来寻求帮助的途径,所以我们说过什么,什么态度,决定了他们对中国的印象,对中国人的印象。想到这些,我总是很庆幸自己有这样的荣幸,真正的为国家的形象做一点什么。同时,也感到一些惶恐,因为深知自己的不足,还需要不断的学习加以弥补。

还有就是,我想说说面对投诉时的心态。处理投诉客户我并没有太多经验,

但我觉得心态和技巧很重要。由于大雨取消的网球比赛使很多持票观众不能观看自己所希望观看的场次。由于某些部门工作流程的不完善,答复观众的口径最后做了变更导致观众无法按时观赛。在我给他回复电话之前,我已经做好了充分的被投诉的准备,因为这的确是由于我们的疏漏给观众造成了损失。可是当我耐心地一遍又一遍重复着抱歉的话术,并且安抚观众情绪,用理智的办法帮他减少到最低之后,他似乎也就不那么愤怒了。我想,同理心,耐心,信心,是面对投诉顾客应具备的心态。解决这个问题之后,我对今后的工作也有了很大信心。我发现,不仅在单位的工作对志愿者工作很有帮助,而且在做志愿者期间,也学会了很多东西,懂得了很多道理,这些都会对我今后的工作,学习和生活产生长远的影响。

奥运带给我们的国家荣誉,自尊和富强,同时也带给我们这些幸运的,能够亲临奥运工作的志愿者们,无限的动力和一种勇于克服一切困难的精神。这可能就是奥运精神。

周雅楠

爱在这里延续

相对于奥运会,残奥会不仅让我们欣赏到精彩的比赛,更多的是能带给我们一种感动。9月8日,我有幸作为记者去农大体育馆做了一个小小的采访,采访过程中发现了一个让在场所有人都感动不已的故事。我想把它告诉更多的人,让爱在志愿者身上,也在所有人身上传递下去。

听农大志愿者的描述是这样的,这是一个由50人组成的观众团,其中25位成年人,25个孩子。这25个大人来自世界各地,但都是中国关爱基金会的义工,他们分别领养了25个来自中国的残疾儿童,这些父母这次是特意买票来带他们的孩子学习残疾人运动员的精神。我当时就被震撼了一下,大家都在议论‘这需要多崇高的人格和多美好的爱心啊’。我觉得非常对,但我也有一点点担心,这些孩子能和他们的父母愉快相处吗?他们真的能跟普通孩子一样吗?进到场馆,我果然见到了这个特殊的团队。这些父母拥有各色皮肤,年龄差别也很大,他们有的认真的看着比赛,有的在和孩子一起玩,和普通的父母一样。孩子们则快乐的一起玩耍着,很随性的说着笑着,作游戏,有的还在地上打滚,脸上充满了天真无邪,和普通的孩子完全没有什么两样。当一个家长看到

一个小朋友在爬栏杆时，马上从座位上起身过来，边扶着他边叮嘱‘小心，别摔下来’。

所有和我一起来的同事都感叹不已，为这些孩子惋惜也为他们高兴。虽然他们有缺陷，但幸运的是他们得到了一点不比普通孩子少的爱，得到了和正常儿童一样的生活环境，他们都非常聪明可爱，很善于表达，相信他们都会成长的非常好。他们的父母，这些关爱基金会的义工们，我想他们的生活不一定是最富裕的，但他们一定是最幸福的，因为他们的心中充满了爱，这种爱跨越国界，跨越人种，跨越一切困难，直达孩子们的内心，直达我们每一个人的内心。我发自内心的想为他们做点什么。残奥会让我感受最深的就是人与人之间的这种和谐和关爱，我希望我以后也能参与到这些义工中去，用我力所能及的方式传递这伟大的力量，也希望会有更多的人和这些父母一样奉献自己的爱心给残疾人特别是残疾儿童。

白明珠

到奥运大厦服务让我终于体验了真正的夜班。一个人在调度室里，面对着二十四部对讲机，要时时刻刻关注它们的动静。调度室外是大学生志愿者的办公区，他们一样也有夜班。夜间的电话不是很多，但是他们每个人都坐在自己的电脑面前，守着电话，没有人放松状态。这种敬业的精神是相互影响的，虽然只有我一个人在调度室工作，但是我也不敢懈怠。通常到凌晨12点多，在预计没有电话的情况下，大学生志愿者才会互相换着休息一会。而我那二十四部对讲机是日复一日的工作，所以我几乎不能休息。有时候真的太困了，就打盹，但是耳边一旦响起“语言中心”的呼叫声，我就会立刻坐起来，迅速恢复清醒的头脑，然后回复司机师傅们的请求。真的，一夜下来，身心都是比较疲惫的，还有一点神经衰弱，但是我们同事之间没有听到过抱怨声，大家都是抱着认真服务奥运的心态来工作的，所以无怨无悔。

高雅楠

在做志愿者的过程中接到过很多电话，我来选两件有意思的说。

有一天我照常迁入系统时选择了中英文双线，接到一个电话的时候我照常中英文先打招呼，没想到对方的那位先生用磕磕巴巴的汉语对我说：“我是外国

人。”我立刻用英语问他是否有什么可以帮他的，可是对方却更慌了，半天用更结巴的英语回答：“I am Japanese。”原来这位先生只知道12308的汉语服务热线。刚好我在大学学过一些日语，我立刻用日语问到：“にほんじん？（日本人？）”那位先生非常兴奋的“はいはい（是的是的）”的回答我。然后，我和那位先生互相杂用着中文英语日语，总算把12308的日语热线告诉了他并且告诉他打这个电话就会有精通日语的志愿者帮助他了。这位先生一直非常兴奋，最后要挂电话时一直“ありがとう（谢谢）”个不停。我能帮上他的忙还能把自己在学校时学到的东西用上，我也很高兴。

有一天我旁边一位从甘肃来的女孩接了一个电话，对方是一名北京本地的阿姨。这位阿姨要问路，但她说话非常快，而且夹杂很多北京土话，接电话的志愿者听不太懂。后来这位阿姨要求换人接电话，组里只有我是北京本地人，所以我就接过了电话。接电话后发现这位阿姨说话有点冲，感觉有点生气有点不耐烦。我仔细的问清了阿姨家门口车站的名称，并且不厌其烦的给她介绍了各种乘车方式。我并没有刻意讨好但她最后很感谢我的耐心，还让我对之前的那个女孩表示感谢，说之前急事为了赶快到鸟巢看比赛。这件事让我觉得其实我们的观众和志愿者都很可爱。

李婧

转动命运之轮

给予过他人，才知道什么是真正的快乐。“给人玫瑰，手留余香”，当我栽种的花都开好的时候，我们该选择什么？

在志愿成为志愿者前，我愿意将我栽种的花与路人分享，陶醉于她娇艳的颜色，呼吸着她沁人心脾的芬芳。在这短短的三个月的志愿者的工作将要结束的时候，我渐渐明白最美的不再是我栽种的玫瑰，是给予他人后，那带笑的面庞，是心紧贴着心，手握着手感动。不再只是为那一句感谢，更多的是那难以描述的可以带走或已经生根在心的快乐。

当疲倦于一个七日又一个七日的轮回时，没有勇气打破那固有的规律。只是平静的等待，看路人匆匆，或躬身自耕。

志愿者的激情，信念就像是落在命运之轮的翅膀。终于觉醒——转动、飞翔才是灵魂来世界的终极快乐。我想，我可

以，也更愿意，将怒放的玫瑰剪下，赠予路人，让这芳香在人群中走走停停，将一个花园的美丽飘向每个人的心里。当心中的玫瑰怒放的时候，才发现世界已经完美了。命运的轮转才真正的开始。

回想那命运的种种转弯，今天终于醒悟这都是我的财富。追溯奥运志愿者报名那天，下午3点是最后的报名时间，习惯早到一小时的我，搭上了报名的末班车；面试前过道转弯，我主动前去帮助的一位长者，告之我放松心情，展现自己。让我以愉快的心情通过。被录取后，家人、同事的祝福，让我感恩于心。

在此，无论是否流俗，还是要将心中不能不说的话写出来：

感激中国光大银行的领导为我们争取到这次机会而付出的努力！

感恩信用卡中心客服部对我的培养！

感谢工作中教导我的每个前辈！

当命运之轮将要求我转回自己本职工作时。我怀着青春的激情，乐于给予的心态，投入到熟悉却已经有新认识的工作当中去。兑现我的承诺：不抛弃可以帮助客户的每一个机会；不放弃可以给予其帮助的每一个方式；行胜于言的付出。

命运之轮，真正开始了由我主控的转动！

我在幸福大街分中心工作的时间里，组织之前没有行业工作经验的北外来源的信息咨询员，因而对呼叫中心工作有了全面了解，通过在晚班时段以小班形式在线测试、培训等方式，帮助信息咨询员尽快熟悉并找到了呼叫中心行业工作的线上感觉。通过内部了解，内部交流的途径，挖掘到了很多具有培养潜力和业务能力突出的老师同学，在“监听助理”、“业务能手”等方面颇有成效，在质量管理方面通过定向人员排班的调节，大力推行了自我检测的理念，通过小语种老师或业务突出的同学开展自我检测自我监听的方式，互相点评互相打分，以此大力促进了整个职场的工作能力和业务熟练程度。在“神秘客”的拨测中，与几位老师、同学的沟通提高了大家对工作严肃性的认识，同时普遍增强了信息咨询员的风险意识和危机处理能力，几次受测均表现出了良好的处理和衔接。

在这段时间里，我同时从老师、同学、同事身上学到了很多，大家对待工作的韧劲和肯与钻研的精神让我感动，同



## 四. 工作花絮

时, 对于一个临时组建的集体, 能够营造出如此良好友善积极向上的工作氛围, 应该说, 是大家齐心协作的共同结果, 而如此高的团队协作意识和协作能力, 让我深有感触: 在任何环境中, 在任何工作面前, 只要团结一致, 齐心协力, 就一定能创造巨大的生产力。在工作期间, 自己亲身经历并组织参与了一次志愿者意外受伤的救助, 大家共同协作急救的经历, 让我看到了志愿者身上兄弟的友爱, 这种胜似亲情的友情, 也让我在这短短工作期间, 感受颇深。

最后, 我发自内心的想说一句.... 感谢你走进我的生命, 奥运

黄莹有故事在刘翔的退赛之初, 不是只有他要承受观众的不理解, 我们12308也有接到辱骂刘翔以致辱骂我们组员的情况。当时我听到录音, 观众因为非常气愤, 从电话接通开始就一直在骂刘翔脏话, 我们坐席代表站在安抚的立场上, 也导致被骂。观众因为情绪非常激动, 所以安抚无果。组员柳青一直在听, 但是观众没有停止的意思, 最后只能视为骚扰电话处理。电话挂断后, 我担心这个86年出生的浙江小女生会觉得非常委屈, 但是当我试着安抚她时, 但她却转过头来对我说: “我没事儿, 对于这种电话, 咱们有没有相应的话术安抚客户, 强制挂机时, 能不能也有一句规范话术? 这样以后再接到这种电话就会处理的更好一些了。。。 ”我当时真的觉得她很棒, 一个刚刚毕业, 客服经验不到半年的小女孩的专业精神深深的打动了我。不久, 应对这种情况的话术就公布了。。。。。

徐璐的故事 “Thank you for calling, this is volunteer carol, how can I help you today?” 每天伴随着这样的开场白, 我在奥运观众呼叫中心12308英文线的接线工作开始了。从7月1日呼叫中心开始投入运营开始, 我便有了新的组织——C13组, 我有了新的伙伴——我亲爱的11个朋友, 从这一天开始, 我们小组的伙伴们在这个崭新的环境里慢慢的彼此熟悉, 在互相帮助中慢慢成长, 记得我们组的第一个英文外线电话, 是在我们晚班临近下班的时候接到的, 一位外国朋友要去HIDDEN EATA这个餐厅, 我们组便大家一起帮忙找答案, 但在我们的资料中并没有找到这家餐厅, 我们便根据观众提供的模糊地址, 主动联系到餐厅附近的其他商家, 最后确定了这

家餐厅的准确地址, 用最快的速度回拨告诉给观众最准确的信息, 回完了电话, 也早已超过了我们下班的时间, 但是我们组的伙伴们都还守在那里, 没有人有怨言, 我们都为能够帮助别人解决了问题而感到欣慰。从那以后的每一天, 我们都会在伙伴们遇到困难的情况下给与帮助, 以求用最快速度解决问题, 我的伙伴们还经常会自己编辑一些知识库里的内容, 分享给大家, 方便大家查找信息, 这就是我们之间互相的信赖, 我们成为了一个团结的集体。在我的奥运生活中, 我付出了汗水, 也收获了意外的温暖和感动。

李云森的故事那个奥运故事, 我想了一阵子, 但是真的没有什么鲜明的感人事件发生在我周围, 都是一些很琐碎的小事, 所以实在不知写些什么故事, 只能简短写些对这段时间以来的感触了, 还请见量。

奥运感触: 因为中英文都要接, 所以还是对国人感受更深一些, 大家都对在本国举办奥运会很兴奋, 热情度很高, 也很关注赛事信息。很多人外地人都专门来北京看奥运会。尽管我们的服务还存在信息没有及时到位的情况, 但是大家也都表示理解, 很感谢他们。外国观赛人员, 则接触不多, 实际上没有接过几个外国人电话, 但是也能感受到, 他们对北京奥运会的热情、支持、关注与理解。

关于照片, 在职场时自己没有照过, 我自己就没有拍过了, 所以, 这个我也提供不了。

1.2008.8.8永远也忘不了, 奥运会开幕, 大家心情激动澎湃, 组员: 筱苗、文文、小鲁、子姗, 大家举起了手中的可口可乐, 为奥运加油、干杯!

2.2008.8.30和晶晶到奥林匹克公共区游览, 欣赏美丽的夜景、流动的人群, 惊叹科技的发达, 心情随着人潮, 时高时低, 当夜风吹过我们的脸颊, 是那样的惬意。

### 奥运我身边的故事

(王艳杰)

#### 奥运故事之出租车司机的故事

奥运来了, 在北京, 不仅仅是城市面貌有了很大的改善, 北京人民发生了很大的变化。北京的出租车司机也首当其冲, 向世界人民展现中国人民的真诚友好。这是我这个在12308工作的小小志愿者最大的感受, 奥运期间我们经常收到出租车司机打来的电话, 他们不怕麻烦, 一定要确定每个外国客人的目的地, 而不是为了赚钱就随便给他们载去一个地方。有一天我还接到一个出租车司机的电话, 他说我车上有两个外国人要去八达岭, 你能帮我问问他们要去那里旅游还是办事情吗? 要是旅游你帮我告诉他们时间太晚了, 可能去了也不能看长城了。小小的关怀就展现了他们的热情和友好。

#### 奥运来了公交车售票员的故事

这是一个很平凡的故事, 却让我看到了无限的温馨, 一次坐319路公交车, 听到车前排很热闹, 看过去看到售票员正手拿着一个英语学习书在告诉一个外国人如何去天坛公园。外国人很感激地听着, 他们还时不时地察看那本书, 有时互相理解错了还彼此大笑。我会英语, 但是我没有去打扰他们, 他们虽然彼此不能完全沟通, 但是他们正在尝试沟通, 就像中国和世界, 我们正在架设桥梁。

#### 奥运我的故事

奥运来了, 我很荣幸可以在千万人中成为一名奥运志愿者, 我感谢光大银行给了我这次机会, 我为此激动不已, 我告诉自己身上的任务很重, 我要用微笑服务北京, 服务奥运。作为一名奥运志愿者, 生活中, 我时刻告诉自己我的行为是北京城市的容貌。微笑, 礼貌, 热情, 得体是我生活中不断重复的词语。工作中, 我是一名在12308呼叫中心的工作的志愿者, 奥运信息咨询员是我的职位, 这是一个平凡的职位, 没有

## 四. 工作花絮

镜头前的风采，没有阳光下的光荣，我们是默默地做好奥运的后方工作，用我们微笑的声音告诉奥运的观众们，我们很高兴能为奥运出一份力。每次听到观众们茫然不知所措的声音时我们的心也焦急起来，但当我们为他们找到适合的乘车路线，方便的出口，帮他们解决他们的难题时换来他们的那声谢谢时，我的心真的是激情澎湃。上班下班挤公交车的辛苦已经变得那么微不足道了。

### 奥运会我团队的故事

在12308的日子那么快，我们C20组的成员们转眼在一起快要分别了，大家的不舍之心都没有用言语表达，却都在行动中见证，我们组共有11名成员，组长：陈春梅（风风火火，但做事情却井然有序）；组员：蔡震（我们唯一的男同志像大熊猫一样珍贵），单颖英（别被她的外表骗了，小女生也是雷厉风行的），马敏桀（理智的思维，绝对有当思想家的潜质），唐钰（新疆女孩，热情豪爽的麦霸），海珊（巨蟹座的女孩，贴心可爱，和她在一起很温暖），丁颖颖（我们未来的外交家），王琳（温柔的小妹妹，永远是笑容满面，却在拍DV时像做报告一样严肃），晓明（四川的辣妹子可不仅吃辣椒的工夫了得，唱歌也好听），王婕（我们的外语专家），最后就是我了，但那得由他人评说了。大家来自不同的地方，但我们是一个团队，在奥运这段时间里我们能互相帮助共同完成了我们的奥运之行，相信这会使我们一辈子的回忆。我来自英语C20组！

奥运会结束了，我们在奥运过程中的收获将会伴随我的一生！

（冯叶红）

在我们这儿有一位年过七旬的老人，她是二外的一名退休的老教师，这次也参加08奥运志愿者中来。和我们一样，老人作为一名呼叫中心的咨询员。虽然老人年事已高，但是精神还是非常的高涨。对待工作的态度一点不低于我们。每一次接通电话时，无论致电的观众年龄是高或是低，老人都是以一种十分尊重平和的语气耐心细致地询问和解答着各种问题。而其他的奥运志愿者，也都是真心真意地想为北京奥运会做点事情、尽点责任。为奥运会做贡献是不分大小的，志愿者们也是不分年龄的。但无论是像这位老人一样高龄的志愿者，还是我们这些中青年志愿者，还是那些年幼的少年志愿者，都是值得我们敬重的——他们的高尚的精神，他们强健的体力，他们充沛的精力，以及他们引为自豪的特长。

这样的故事，数不胜数！志愿者，有着不求名利的心态，强壮的体质和良好的精神状态以及个人形象，更重要的是，大家吃苦耐劳的本质、无私奉献的品德。正是因为有了无数奥运志愿者的默默无闻的奉献，才能让我们的各项准备工作如期完成，也才能保证2008年北京奥运会的圆满成功。所以，所有奥运志愿者，都是值得我们敬重的好榜样！

（戴璐）

2008年的暑假我见证了北京奥运会，而且北京奥运会志愿者的工作也帮助了我成长，在短短的3个月的呼叫中心工作中，我认识了来自祖国四面八方的朋友，还有几位外国友人。在这里每个人都充满了热情，每个人都是朝气蓬勃。虽然我们不在赛场上，但是我们的呼叫中心更像是一个组织有力的小赛场，服务于来自世界各地观赛和旅游的客人，认真热情的回答客人们的问题，充分发挥自己的力量。为客人们答疑解惑，为迷路的客人们指明方向，为寻找美食的客人们推荐北京的美食，为对北京不太了解的客人们献计献策，我们用北京人特有的热情和亲切为北京奥运会献出自己的力量。

参与奥运会志愿者服务是我人生中一份很大的光荣，志愿服务过程中，我开拓了视野；同时因为参与呼叫中心的运行，我更深刻的体会到团队的意义，而由于这个服务是来自于全世界不同国家的观众，更让我深刻的感受到提供满意服务的重要性，尤其是在参与残奥会的服务中我发现残奥会和奥运会最大的区别是：从观众的角度看，奥运会是一种竞技体育的欣赏；而对于残奥会，观众所体会到的更是运动员不畏残疾积极拼搏的顽强意志的敬佩。我个人不太敢面对的就是残奥会，可能因为我内心中有一部分是被这些运动员感动着的，因为自己能做到的事情并没有认真的去做，和这些运动员比起来我真的事太渺小，所以我没有足够的勇气去面对，但他们的精神一直伴随着我的志愿者工作，一直督促着我，并且在以后的工作中我都会以严格的标准要求自己。

为期三个月的志愿者工作将要结束，心中充满了无限的不舍，对我来说北京奥运会不仅是一次大型的赛事活动，她更像一个人生赛场，我要用什么心态去面对？当然是要像这些奋勇拼搏的运动员们，还有这些我身边的默默奉献的志愿者们。



## 五. 奥运有感

---

### 在三个月中紧张并进步着——记在奥运志愿者呼叫中心的收获 (闻娜)

时光如白驹过隙，当我还在唏嘘初到北京时的激动和兴奋，却已接近历时三个月的奥运志愿者生活的尾声，尽管这段特殊的经历要告一段落了，但在我看来这恰恰是一个新起点的开始。因为在这段时间中所学习到独立自主、英语技能和工作态度等等其他都将作为我今后人生一笔巨大的财富，它们把我的生活和工作带领上了一层新的台阶。

其实这次来到北京是我真正意义上的离开父母独自生活，在以前这完全是难以想象的事情。所以在开始的一段时期内除了对于陌生的新鲜感，更多的是种需要被迫独立所感到的不适应。虽然无论是招行的领导还是奥组委的领导都给予我们各方面的照顾，但是毕竟志愿者人数众多，而且事务繁杂，所以很多地方还是要靠我们自己去调整的。于是有些事情要自己拿主意做决定，有的困难要自己想办法去克服，有时孤独都要自己找活动去排除。有人说过时间是最好的老师，而我也慢慢的工作的磨练上和同事的磨合中，逐渐发现日子也不是那么难过，独立也不是那么困难。我也从开始的事无巨细都喜欢拿起手机询问家长，到后来的处理完事情以后再和父母商讨是否处理得当；从开始的遇到问题就推给朋友或者组长，到后来和他们一起商量解决困难的方法；从开始的觉得孤独就自己躲在寝室看电视，到后来的和组员积极的参加我们志愿者的各项活动。所以这段尽管短暂却又难得的独立生活的经历对我而言，实在是一个契机，它让我离开了父母羽翼下的小世界，进入一个更为宽广独立的大集体。

作为一个英语坐席而言，要用非母语去顺畅的与人交流已经会有不小的压力，而作为一个奥运志愿者，要代表中国的形象更是时时刻刻手心里捏着把汗。还记得自己接的第一通英语来电，

虽然比较顺利的完成了对话，但是事后想想其实还是有许多地方可以改善的，比如说话的语速和语调。因为我一紧张就总是会不自觉的说话急促，而语调也比较平。所以在对方听起来的时候总会觉得我的态度比较平淡，这令我非常的苦恼，总是在想怎么解决这个问题。巧的是在北京这边也会有外教的英语培训，老师John是个经验和阅历都非常丰富的人，所以在闲聊的时候他也会不时的提到学习英语的窍门就是：多听，多说，多读。而对于我困惑上的指导就是，根据对方的语速来说话，说的时候注意用升调就可以了，这样听上去就不会显得急促又平淡。后来我试了几次，果然效果还是很不错的。其实也经常听到有些人在讨论这个英语培训，总觉得上课的内容太松散没有针对性。而我觉得这个培训其实是奥组委对于我们志愿者极好的福利，其实我们能有多少机会和外国人面对面交谈呢？外教的培训并不是让我们去系统的学习语法词汇，而是让我们有了更多聆听外国文化和思想的机会，有更多敢于开口和专业的英语母语人士交流的机会。所以我相信认真参与到培训当中的人不能说有质的突破，其实也或多或少的有量的积累。

工作对于我这个毕业一年的人来说，其实还只能说是刚刚进门而已，而对于工作的态度也是在这段时期中不断调整和成熟，相信我们现在志愿者呼叫中心里大多数人也还是处在这么一个阶段。在原来的单位我们所要求的是热情、专业和积极的服务态度，而现在在志愿者呼叫中心的要求也是微笑、微笑再微笑。其实以前我有些迷惑什么是热情和积极，来到这里以后，每天看到自己身边的人都在微笑，就算是以前互不相识的人也会打个招呼，整个呼叫中心就象是一个温暖的大家庭，整个人都觉得暖洋洋的，而在工作当中这种温暖和微笑也就不自主的通过电话传到了观众的心中。而积极的态度其实从我们选择当志愿者的时候就已经开始形成了：

当观众没有参观券无法进入公共区参观而焦急的时候，我们提供她理解和安慰，并且回电告诉她最好的解决方法；当下雨天场馆安检协查志愿者不够时，我们放弃自己的休息和娱乐，第一时间赶到场馆接手工作。在这三个月里我突然体会到了为什么有人经常说：“要在工作中体会生活，而不是为了生活去工作。”因为当我们抱着积极的态度面对原本枯燥的工作时，才会发现它的另一面原来是那么的富有挑战性和成就感。

短短的三个月，或许我能学习和体会到的东西还非常有限，但是我至少已经体验到了那种志愿者的精神：奉献，友爱，互助，进步。在我理解起来就是不要固步自封，要学会给予和关爱，这样才能使人与人之间联系起来，就象一种思想和另一种思想的交流才会产生第三种思想一样，给予的越多，我们才能得到更多，我们才能激发自己和他人的进步。将这种志愿者的精神运用到自己的人生规划当中去，我们将会看到不一样的自己和未来。



## 五. 奥运有感

### 绚丽的蓝色华彩 ——北京奥运之12308 (周燕)

当嘹亮的零八奥运钟声唤醒整个世界，久久回响在北京上空的时候，每一个热情洋溢的中国人都在用独特的方式谱写着属于奥运的华彩乐章，在这个炎热的8月里，皇城根下因为奥林匹克愈加熠熠生辉，生机勃勃；在这个特殊的8月里，奥林匹克因为“蓝色立方”倍显亲切感人，温情无限。

“蓝色立方”，——人们这样称呼身着蓝色祥云衫的志愿者，——如此晶莹剔透、唯美空灵的名字，如同海洋那样宽广无限，包容一切。何等的幸福，我能够成为这立方中的一点蓝，仿佛是一滴雨珠在蓝天漂游之后重又回到了大海的怀抱。虽然不同于场馆志愿者每天奔波场馆间为观众服务；虽然曾被帮助的人可能永远都不知道我们的样子；虽然……，但是我们同样奋斗在奥运的第一线，作为12308奥运观众呼叫热线的信息咨询员，戴上耳麦通过电波传递着中国对于来自四面八方奥运观众的问候，绽放微笑的声音永远是12308最独特的标志。

古人常说：身在异乡为异客，每逢佳节倍思亲。如果古人同我们一样身处奥运大家庭中，他一定不会有这样的感伤，“同一个世界”让我们亲如家人，“同一个梦想”使我们有缘相聚。12308的职场永远活跃着我们青春的身影，12308的电波永远激荡着我们动人的旋律。如果说奥运之前12308是一本等待谱写的乐章，那么奥运之后它已经被抒写上了最完美的华彩，我们走到哪里，12308的音符就会在哪里响起：观众来电，我们身先士卒，详尽解答他们的各种疑问；场馆支持，我们风雨无阻，认真帮助每一位现场观众。

在这里，青春的风采因奥运梦想得

以彰显，“萍水相逢，都不平庸，每一个人，都是英雄”；在这里，人性的光辉因奥运精神愈显夺目，“忘了自己，宽了心胸，我是明星，点缀天空”。我们学会付出与收获：付出的是汗水和艰辛，因为我们是成就了弓箭的弓，我们是无尽天空的空，把汗水融化成满脸笑容；收获的是满足和自豪，因为我们拥有同样的梦，我们圆满了这世界的梦，所有光荣都刻在心中。

奥运的辉煌已被世界铭记，史册上将会写下这浓墨重彩的一页。亲爱的伙伴们，虽然奥运已经落下了帷幕，但属于我们的蓝色华彩仍在继续，不论未来走到哪里，请不要忘记，我们曾经是12308的一份子，请将这绚丽的蓝色华彩带给每一个需要它的人……

## 六. 生活万花筒

---



## 六. 生活万花筒

### 奥运观众呼叫中心知识竞赛暨志愿者风采展示记 (黄振伟)

9月1日下午3点,观众呼叫中心的志愿者们在北京师范大学英东会议中心参加了“奥运观众呼叫中心知识竞赛暨志愿者风采展示”活动。

下午14时许,来自金宝街、皂君庙以及幸福大街的观众呼叫中心各职场的志愿者纷纷入场,他们在场不仅作为观众更多的是为即将参加比赛的各自职场的代表队加油助威。14时55分,观众呼叫中心的领导们也来到了比赛现场参与评委工作,到场的有观众呼叫中心主任黄可瀛、服务总监吕克勤、运行指挥蓝益民等。他们作为评委为参加风采展示的各位选手点评打分。

下午3时整比赛正式开始。参加知识竞赛的三支队伍分别代表金宝街、皂君庙及幸福大街三个职场在台上展开了激烈的角逐。比赛共分为必答题、录音题、抢答题及风险题四个环节,呼叫中心志愿者所应具备的大部分专业知识都被囊括在这些题目之中,同时现场还邀请到了总值班室的专家在选手作答后对其答案进行专业的点评。这几个环节中,录音题的形式最具挑战性,选手们要在听完一段模拟的工作录音之后,在限定时间内指出该录音中志愿者工作应对的不当之处并加以改正。比赛在紧张激烈的气氛中进行,来自各个职场的志愿者代表也表现出了他们扎实专业的业务素质。而精彩的比赛让台下的志愿者们也摩拳擦掌跃跃欲试。穿插在比赛间歇的是各职场带来的志愿者风采展示,包括歌曲、诗朗诵、演讲等节目,这些同样精彩的节目不仅给知识竞赛的代表队带来了分数加成,同时也博得了场下观众阵阵掌声。代表皂君庙职场的节目是由西安外国语大学的五位学生志愿者合唱的多语种版本

《北京欢迎你》,他们将这首广为传唱的奥运歌曲用自己所学的外语演绎出来,别样的风情引得场下观众阵阵喝彩,充分体现了大学生志愿者的风采。在最后一轮风险题之前,现场还进行了在8月份举行的呼叫中心志愿者征文大赛的颁奖仪式。最后,来自幸福大街的代表队凭借出色的发挥获得了第一名。比赛结束之后,黄可瀛主任应邀上台发表总结。黄主任说这次活动举办得非常成功,不仅令她印象深刻而且也很让她感动。然后她向所有人通报了一个振奋人心的消息:根据奥组委在观众中的调查,奥运观众呼叫中心获得了极大的好评,得到了绝大部分观众的信任。奥运会期间我们的工作是非常成功的。同时她也向在场的志愿者提出了要求,在残奥会期间继续努力工作,争取圆满完成整个残奥会阶段的工作任务。

整场活动在下午五点钟结束,志愿者们也重新回到了自己的岗位。在这里祝愿我校所有的志愿者在残奥会阶段工作顺利,取得更多的好成绩!

### 红动中国,红动长城 (文:钱佳玮 摄影:包宇康)

奥运结束,残奥将至。奥运观众呼叫中心的工作也暂时进入了休整期。8月24日晚,招商银行信用卡中心的宝贝们非常惊喜地收到了来自卡中心领导们的短信,祝贺我们奥运期间工作的成功,同时也对之后的残奥会工作给予了鼓励。

奥运会的结束没有影响我们服务观众的热情,从8月26日开始的休整期,我们的宝贝们还是一如既往地坚守岗位。

为了继续鼓舞大家的士气,让大家以更好的状态投入到残奥会的工作中,8月28日,在招商银行信用卡中心领导的大力支持下,客服部王丽总经理代表卡中心、客户服务部和成都营运中心亲自来到北京慰问志愿者,并和我们一起展开了“红衣日”活动。

天公作美,8月28日秋高气爽,85名招行志愿者身着“红动中国”的衣服,相聚在长城。“不到长城非好汉”,今天,我们这些招行人都要爬长城,做好汉!

爬上长城向下望,延绵的长城上点缀着一抹抹“招行红”,刹是好看。顿时,我们都变成了朵朵映山红,与巍巍长城一起抒写“和谐”。

瞧瞧我们这架势,时刻都不忘给自己是来自招商银行的志愿者。在长城上摆CMB(China Merchants Bank),真是太有创意啦!

长城之行,让我们看到了巍巍中华的伟大,同时,也增加了我们集体的凝聚力。我们相信,我们的团队是最棒的,我们一定能够将这次奥运志愿工作圆满完成!我们会用我们的实际行动和表现来感谢招行领导对我们的关心和支持!

## 六. 生活万花筒

### 汗水与骄傲 ——记奥运呼叫中心拔河比赛 (李响)

“有个拔河比赛在报名，你来不来？”周菲拎着本子笑眯眯地问我。我们c23组多是江南美女，小巧玲珑，相对而言我就被划拨到力量型选手一族，当然要踊跃报名。于是翌日下午，我就在皂君庙呼叫中心的拔河比赛赛场紧张备战了。

下午三点半，整齐的选手队列已经排好。参赛者共分为四组，采用三打两胜的淘汰制。我们c23组属于第二组，同组的还有西外的男生，这可为我们增添了强大的有生力量。领队很快选出十个女生和五个男生，二组就要第一个参赛啦！我很幸运地列在选手组中，其他组员找来充气棒和彩旗，挥舞着大声为我们加油鼓劲。

第一场比赛开始了。我们沿绳子左右排开，前面由男生开锋，中间女生稳固，后面则有男生大将压阵。我双手攥紧麻绳，扎稳下盘，全神贯注，在看到裁判彩旗落下的同时全身发力，拼小命地向后拔。啦啦队用充气棒打出节拍，领队挥着彩旗高喊“加一油、加一油”！我感到队友困难的呼吸，感到肌肉酸痛，但同时也感觉到绳子在向我方移动。随着裁判一声哨响，我们赢了第一场比赛！！大家兴高采烈地互相击掌拥抱，分享胜利的喜悦后又紧张地投入下一场比赛，最终以二比零战胜了第一个对手！

虽然我们第二组在上场比赛获得全胜，但在决赛中却陷入苦战。决赛对手组实力非凡，不但人高马大，连姿势和用力方法都很专业。虽然有专业助理教练为我们进行了一些辅导，但是我们还是开局就输给对手，然后扳回一局，双方一比一战平。

关键的决胜局开始啦！冠军的争夺战开始啦！！经过四场激烈的比赛，我们的体力有些透支，但对手也同样如

此！我们拼尽全力，在比赛刚开始时挡住了对手猛烈的进攻，双方陷入胶着状态。“加油！加油！”拉拉队和领队狂热地叫喊助威，赛场的气氛更加热烈。

“加油！加油！”我紧抓着麻绳，就好像抓住救命稻草。腰、腿、背、臂，全身上下肌肉都绷紧着向后用力。对手强大的力量正不断想把我们拉向彼方。全身酸痛。我突然听不到任何声音，只在心里默念着坚持住，坚持住，我们会赢，我们会赢！就在这时我感觉到了绳子的轻微移动，全体队员像得到了信号一样向后发力！“加油！加油！加油！”对手松动了！我们抓住这一良机一鼓作气，用力！用力！哨声响了，我们赢了！！

我们赢了！！大家拥抱在一起，尽情享受汗水和胜利带来的狂喜！我的双手因过度用力而不断发抖，但是坚持，坚持到底，我们终于获得了成功！虽然只是一场拔河比赛，但是亲身体会的小小运动，让我更加深刻地认识到奥运领奖台上冠军的泪水和汗水，认识到那51块金牌的来之不易，认识到我们的祖国与奥运的百年缘起！

08奥运已经成为我们的骄傲。作为服务奥运的呼叫中心志愿者，我们也要成为奥运的骄傲。One world, one dream, 让这响亮的口号永远回荡在全世界的蓝天碧海之间，回荡在人们心间！

### 把北京带回家 ——生活小贴士 (李响)

无与伦比的北京奥运会已经圆满落幕。大家在北京生活3个多月，肯定免不了要给亲朋好友购买一些土产。那么买什么好呢？本期的生活小贴士里火火就给大家介绍几样极富北京特色的特产和购买地，让大家把北京带回家。

北京是充满人文色彩的千年古都，在饮食、传统工艺、艺术等方面都有独到的发展，特产更是多如繁星。

先说吃：北京蜜饯果脯是最方便携带的传统食品代表作。传说果脯最早是明朝御膳房独家生产的，后来传入民间，距今已有300多年历史。茯苓饼也是北京的传统名点，以茯苓霜和精白面粉做成薄饼，中间夹有用蜂蜜、砂糖熬溶拌匀的蜜饯松果碎仁。这两种食品很常见，在超市和商场都可以买到，特点是传统风味，并且容易携带。

另外塑装糖葫芦、京八件糕点、塑装烤鸭等食品也是北京特产。小包装食品多买一些，带回去可以很多人分。大家可以搜索就近的超市，也可以到西单购物中心一层的特色食品专柜，很容易就能买到各种包装的商品。

西单购物中心一层

地址：西单北大街132号

考虑到西单地区的交通拥堵，最好是乘坐地铁前往购物。可以乘602到北苑路大屯站，换乘地铁5号线，在东单站换乘地铁1号线在西单站下车。

再说工艺品：漆器、景泰蓝、牙雕可以说是北京三大传统工艺品。出于环保考虑，火火就不再向大家推荐牙雕，不过在王府井工美大厦里有很多出色的牙雕展示，有兴趣的可以去看一下哦。雕漆漆器也是北京传统



## 六、生活万花筒

工艺之一，漆器以铜为胎，胎上用色漆敷涂数十层或百层，等漆阴干后进行雕刻，具有浓郁的民族艺术风格。

景泰蓝更是北京一大知名传统工艺，各种景泰蓝首饰、器具、链坠工艺精美，有很强的装饰感。

如果想在最短的时间饱览各种老北京工艺品，最好就是去王府井的工美大厦。漆器、牙雕、银器、琉璃、景泰蓝、内画壶、丝绣、泥塑、剪纸应有尽有，并且价格还很公道。以漆器为例，工艺感极强的红漆手镯低价位区在3~20元，配中国结的手机漆坠低价位也在10元以下。另外工美还会有一些特价活动，火火曾遇到过银器和古法琉璃的促销，实在是happy。

工美大厦位于王府井大街路东，紧邻王府井书店。从驻地前往王府井可以乘坐地铁5号线在大屯路东站上车，在东单站下车后西行即到。

另外潘家园市场也是一处充满着艺术品、古玩、民间旧货、工艺品、收藏品、装饰品的有趣市场。经营商品包括文房四宝、古籍、字画、旧书刊、玛瑙玉翠、陶瓷、中外钱币、竹木牙雕、皮影脸谱、佛教信物、民族服装、服饰、文革遗物及生活用品等。是北京最便宜的旧货市场，吸引着大批中外游客。火火曾在潘家园花15元买得一对苗银耳环，至今爱不释手。不过需要提醒大家的是，在潘家园市场一定要充分发挥侃价本领。有眼力的也可以抽空去潘家园捡“漏”，说不定能以低价淘到国宝哦~

潘家园市场开市时间：周一至周五 早上08:30 - 下午17:30；周六、周日 早上04:30 - 下午17:30。

下面为大家提供两条从驻地到潘家园的路线

### 路线一：地铁路线

从小营北路出发乘地铁5号线在大屯路东站上车，在惠新西街南口站下车换乘地铁10号线，然后在劲松站下车，

下车步行约50米换乘974，在劲松东口站上车，经过1站在潘家园桥站下车。

### 路线二：公交路线

从小营北路出发乘602在静安庄站下车，下车步行约50米换乘954，在静安庄站上车，经过4站，在潘家园桥北站下车。

另外老字号吴裕泰、张一元的花茶有着传统包装并且物美价廉，高中低档茶品俱全。吴裕泰牌的茉莉牡丹绣球、茉莉雪针、莲峰翠芽等8个品种还曾经连获国内外金奖。如果你实在想不出该买什么或者为了恶搞某人，那么就去买几瓶红星二锅头吧！二锅头酒是北京的传统白酒。制作烧酒需要蒸酒三次，第一次和第三次冷却的酒含有杂质，所以只收取经第二次换入锡锅里的凉水冷却而流出的酒，起名“二锅头”，质量一流。红星二锅头酒是京文化典型代表，当之无愧的北京特产了，各大超市有售哦！

呵呵，本期的生活小贴士就到这里，火火非常感谢大家的关注和支持。志愿者的工作就要结束了。希望大家把各种特产带回家，把崭新的友谊带回家，把珍贵的回忆带回家，把北京也带回家！

# 七. 演讲稿

---



## 七. 演讲稿

### 在风雨中感受快乐 (快易理财室——叶小梅)

今天，再多华丽的语言也无法表达作为志愿者的我是多么的自豪，多么的骄傲。此时此刻，我更想用日常的锁事来与大家分享我的心情。

今年北京的8月天说变就变，一会晴天一会雨。这不，刚刚才出了大太阳，现在却下起了大雨。但这丝毫没有影响我们志愿者的服务热情。

奥运会开始后的第三天，也就是8月10号的上午，已是上班的第五天的我还是跟往常一样，在12308呼叫中心忙碌地工作着。到了下午，突然下起了大雨，网球比赛被迫取消，电话量突增，我们一边接着电话向观众解释并安抚，一边在想，场馆的志愿者这时肯定比我们更辛苦，我们一定要认真接好每一通电话，希望我们也能为他们分担一些。

8月11号的零点30分，还在睡梦中，电话突然响起，“紧急通知，因为赛事的变动导致场馆的压力加大，需要我们临时调人支援。早上5点40分出发要到北区场馆群支援安检工作，马上通知到你的各位组员”！这是总值班室工作人员打来的电话，睡梦中的我被惊醒，一方面感到责任重大，一方面心里又在挣扎，怎么办？该怎么通知我的组员们？这个时候她们肯定都已经入睡了，但想到明天可能会有一大批的观众在等着我们疏导，我便毫不犹豫的拿起电话，先打了小超的手机，传达了这个消息，原本平时比较懒散的小超，这时却毫不犹豫的说：“没问题，就算是现在要去，我也会马上起来，服务好每一位奥运观众是我们的责任。”心中一阵感动，再打给俊斌和立昆，他们也是二话不说就答应了，还有我同宿舍的欧静，这位美丽可爱的女孩，还没等我把话说完便已把出发需要的东西准备好了。

到了早上5：10分，我便给每位组员打电话，看他们是否都已起床。5：40分，还下着雨，我们穿着雨衣出发了，来到北区场馆的安检口，这时的雨已渐停，当时已有很多观众在等候安检，因为情况比较紧急，所以经过场馆志愿者简单的交代注意事项后我们便马上开始工作了。我的工作主要是引导观众到安检口排队，告知安检时的注意事项：不断地提醒观众“请把门票、手机、钥匙放在手上，以便安检”“请不要把饮料和食品带入场馆，感谢大家的配合，祝大家观赛愉快”。还记得当天的比赛安排有：曲棍球、网球、射箭。曲棍球和射箭是如期进行了，但因10号下午下雨，当天17点的网球比赛顺延到11号下午，很多观众的门票因此而无法在11号继续观赛只能作退票处理，且当天下午四点左右也下了阵雨，导致我们观众的人流量加大，很多观众都在抱怨，这个说“我是从大老远的香港过来的，为的就是看这场比赛，现在却说要取消？！又不是因为我的原因超成的，凭什么要我退票啊？”另外一位观众也接着说道“就是，我们都在这站好几个小时了，而且还下雨，这么做我们肯定不接受！”……面对观众的情绪，我顾不上早已嘶哑干涸的喉咙，也来不及先去喝口水，因为此时此刻，观众需要我们的安抚比什么都重要，作为志愿者的我们，这一整天和观众在一起，身上的衣服和鞋子因淋过雨还没干透，湿热湿热的。但在过去招行的工作，让我学会以同理心站在顾客的角度去感受，所以我怎么可能不理解此时观众的心情呢？面对着那些因排队过长时间或因比赛时间改变而无法观看比赛情绪激动观众，我尽最大的努力和最真诚的心跟观众解释并道歉：“确实非常抱歉，您的心情我很理解，但是根据网球竞赛规则表明：网球很容易受天气干扰，所有才会有退票这一惯例，请您理解与支持。”

经过我们的耐心解释和真诚的道

歉，得到了观众的谅解，听着观众一句句“你们的服务态度真不错”“你们辛苦了”，原本的疲惫不堪便一扫而光。观众的一个微笑一句夸奖，让我感到无比的幸福。是的，幸福原来就是这么的简单。

残奥会已经到来，我愿用我所有的热情，融入残奥会，用心服务每一位观众。借着奥运会和残奥会，让我们把志愿者精神传得更远更长！

### 暴风雨中的光辉 (彭超)

随着米仓千寻那首熟悉的《岚の中で輝いて》响起，我的思绪再次回到了那个风雨交加的日子。

2008年8月10日我们来到北区场馆支援安检。10日的凌晨0：30我们才得到支援信息，6：00我们已经站在安检口待命了，经过简单的培训，6：30我们正式上岗，前一晚短暂的睡眠并没有影响我们的热情，作为一名呼叫中心的志愿者，这样的经历不是谁都有机会的，我感到自己的小幸运。

8月份的天气说变就变，这不，当天空不作美的时候，暴雨就突然袭来了，这场暴雨是不仅仅是对我们每一个负责场馆的志愿者身体耐力和毅力的考验，更是对我们志愿者精神、沟通和服务技巧的磨练。当时场馆里面比赛还在继续，随着雨势的猛大，我们的心也着时的拧紧了許多，肩上的担子也重了不少。没带伞的观众越来越多，我们迅速将手中的雨衣发给观众，有的志愿者甚至将自己身上的雨衣披到观众身上。我们的帽子湿了、衣服湿了、鞋子也湿了，当我们四目相对时那一笑，无需过多的言语，我们的精神早已拧成了一条绳，是的，这雨水无法浇灭我们的热情，我们站在暴雨中挥洒着汗水，在雨中我们是那一抹希望的蓝。

不久网球比赛取消的消息传了出来，有工作人员出来建议观众回去避雨

并办理退票事宜。情况发生了变化，人群中发出了不满意的声音，大家都冒雨等了那么久，现在却说网球比赛取消。于是一群群的观众开始围上来，询问什么原因让网球比赛取消。一群接一群的观众围着我们的同事许漫旋、何志东，而我也被一群外国观众给围住了，他们用英文或中文质问我们为什么比赛取消，他们只买了这场比赛的票，对于退票他们无法接受。而我们只能用中文或英文一遍一遍的回答他们，我也很抱歉听到这个消息，目前我这里的消息只是里面的网球比赛取消了，建议你们办理退票事宜。显然他们对这个答复并不满意，经过我们不厌其烦耐心的解释后，观众才在依依不舍的情况下离开了。面对着观众的不理解，当时我有些郁闷，我和你们一样也被雨淋湿了，比赛取消也是因为这无可奈何的天气，为什么观众不能理解一点呢。但转念一想，如果我大老远来看比赛，被雨淋湿了才被告知比赛取消，我或许会比他们还生气。当我设身处地为他们考虑时，我的心豁然开朗。而在95555工作培养出的我们优秀的服务意识和沟通技巧在此时发挥了强大的效用，我们在面对不同年龄、性格和需求人群的种种沟通和语言上的小诀窍在这里都派上了用场，这些技巧让我们身上的蓝色为人们所接受，冷静之余给予我们更多的是谅解。在观众眼中，我是一名志愿者，作为志愿者的我，一举一动都代表着我的祖国，我要用我的服务捍卫我们身上的蓝色。想到这，我怂怂肩，慧心笑了笑，继续坚守着我的岗位。

就在这次考验中，我们组的成员各个都表现的非常出色，在出现这样的危急情况下，仍坚守自己的岗位，为观众继续带来更艰巨的任务。组长苏莉为了能让更多的观众了解这个消息，不惜站到桌子上去解释，黄袁缘在检票口不停的和观众解释现在无法入场，何志东在面对观众的谩骂时依然有礼貌的告知比赛取消的消息。我们都是英雄，不仅仅是我们坚守了岗位，

更是因为我们恪守了在成为志愿者那天的誓言“让志愿者的微笑成为北京最好的名片，用热情真诚良好的服务为国家赢得尊严和友谊”。

也许过不了几天，这次不愉快的经历就会从人们的脑海中淡忘，然而天空记得，因为它是它带来了考验，大地记得，因为泥土中混着我们的汗水，背后的青山记得，因为它见证了在那暴风雨中不辱使命的志愿者。

### 服务志愿者 (李静文)

2008年7月1日，随着奥运观众呼叫中心的正式开通，标志着志愿者的生活真正的开始。

我是一名奥运呼叫中心的粤语服务主管，是一线的坚强后盾。我很清楚自己的责任重大。因此，我不断记忆各种与奥运相关的知识，仔细琢磨每一场赛事的细节，不断的更新核实最新的信息，以保证服务的及时和高效。

我不曾忘记那次你接到了观众扬言5天之内刺杀足球裁判的来电时，你神情凝重的找到了我，我了解基本详细情况后给你留下了一句话“我知道了，放心，我会妥善处理的”，此刻我看到的是你舒展的脸，你步伐轻盈的回到了坐席。我在5分钟之内立即上报总值班室并拨打了110，也报告了奥组委秘书长和运行指挥，整个流程顺利的完成了，朝阳区派出所工作人员也在我们的协作下把案件升级到指挥中心。事后，我一直想要感谢你，因为遇到紧急事件时，你第一个找到了我，是你对我的信任，是你给予我自信，当我看到你舒展面孔的那一刻起我更加的明确，我该用行动来感激你。

8月8日起，来电不断的增加，8月14日，更是因为下雨天气引起不少意外的投诉与不满，当你第一次找到我的时候，你是如此激动的向我述说观众的不满与抱怨，你是如此的紧张与不安，

此刻我明白，你的不安来自我，来自于这个呼叫中心，你不清楚我能否为你提供帮助，你不知道这个呼叫中心投诉处理是如何的流程。此时，我耐心的给你解释了我们的投诉处理流程，我用我的专业知识及服务技巧稳定了你的情绪，并清晰的让你知道我是你强而有力的后援，不管出现什么问题，我们是共同作战的，你并不是一个人。此后面对的每一通投诉与抱怨时，你开始变得从容，你更多的是与我共同讨论与研究解决方案，我们有了一致的步伐，你是前线，我是后援兵。

身体是革命的本钱，作为奥运战友，我会特别的珍惜你的身体。我还记得那次听到你咳嗽时，我给你送上胖大海，你惊讶了，记下了我的名字；还记得那次你在职场全身无力时，我递来一杯热水，你向我说了无数个谢谢；还记得那次你因肚子不舒服我陪同你到医院检查时，我们相约同游上海。在职场中，我就是120，当你生病的时候，我会第一时间出现，而每一次的出现，我都有很大的收获，我收获了友谊与真诚。

这就是我，奥运期间的每一天，我扮演着不同的角色，我有着不同的称号与任务，每天面对的都是些琐碎繁多的小事。但因为有你，我从来不得觉得苦和累，因为有你，才让我对职场中度过的开闭幕式充满了期待，也因为有你，我才能够经历着与其他志愿不一样的奥运服务生活。

我是一名奥运志愿者，但我不是一名普通的志愿者，我被赐予更光荣艰巨的任务，我是一名服务奥运志愿者的志愿者。你们用声音传递激情，而我用行动传递友谊，我穿梭于金宝街职场5楼和6楼之间，出现于你遇到困难的第一时间。

亲爱的志愿者，亲爱的伙伴们，我的服务因为有你而更加的精彩！



## 七. 演讲稿

### 志愿精神永放光芒

(王雪艳)

时光如梭，17天的时间就是弹指一挥间，人的一生有许多个17天，但2008年8月8日至8月24日对于每一位中国人来说都是不平凡的17天，这是全体中国人梦圆北京的17天，这17天承载着所有中国人对奥运长达百年的热切期盼。这17天，我无比荣幸地作为一名志愿者在北京度过，8月24日晚，当鸟巢的火炬渐渐熄灭时，我和我的伙伴们百感交集，兴奋、不舍、欣慰、、、汇集于心，我们看着电视屏幕，模糊了双眼，说不出话来。

志愿工作的一幕幕似乎才刚刚发生，百般滋味都涌上心头。我忆起在场馆的安检口，我捡到了一张比赛门票，可周围全是熙熙攘攘的人群，丢失门票的观众此刻该有多心急呀！可门票上没有任何信息可以找到失主，我要怎么办呢？思索再三，我决定站在原地等待，这是最笨却最有效的办法，因为也许他会原路回来找寻的，幸运的是，过不了多久，我看见一位先生在人群中焦急地东张西望，于是，我走上前去：“请问您需要帮助吗？”他急切地说：“我刚刚拿在手上的门票，”太幸运了，我成功地找到了失主，先生连着说着谢谢，我说，比赛快要开始了，快进去吧！那一天，我收获到了雷锋式的快乐！我还记得在金宝街，一位观众打来电话，他告诉我们场馆里的空调开得太低了，他觉得冷。可是我们无法提供直接的帮助，只好说请让现场的志愿者帮助您吧。虽然这个问题最终并不能从我们这里得到解决，虽然我们遇到这种事情也会因为帮不上忙感到些许无奈，但是，我们感受更多的，应该是理解和欣慰，因为观众打来电话，对我们不仅是信赖，还有依赖，因为依赖我们，所以会打来电话，这种依赖，让我们更深地意识到自己的责任和使命感。我体会到了付出和被依赖带来的快乐。

我们忆起马行长和唐行长的莅临亲访，忆起徐总在这短短两个月内三次来京探望我们，每一次都来去匆匆，每一次都掩住疲惫带给我们温馨和问候，她不仅到职场深入了解我们的工作，还不辞辛苦冒雨为我们带来南方甜润的龙眼和广东凉茶，让广东伙伴们的思乡情在阵阵津甜中得到舒缓。这一切都历历在目，振奋和鼓励着我们做好奥运志愿服务的决心。我们的领队不止一次地在会议上问我们：什么是志愿精神？有一天，我进8308宿舍看到一个药箱，小小的长方形盒子，内容却很丰富，常用药、甚至非常用药，都一应俱全。我好奇地打听起它的来历，才知道它是我们公认的管家彭超在深圳准备好的，因为想到有许多伙伴来到北京之初会需要一点适应期，他悉心准备了这个药箱以备不时之需。当我知道它来历的一刹那，志愿精神的含义在我心中更清晰明朗了，这不就是呈现在我们眼前的志愿精神吗，这无私的关怀，一心为民的奉献，当然是志愿精神！

现在，我们已经爱上了志愿者的工作和岗位，如今，志愿服务已经融入了我们的生命，渗透到了我们生活中每一个角落，变成了我们的一个习惯。我听到王敏她们在地铁口看到外国游客拿着地铁卡不知道如何使用时，职业习惯让她不由自主地走上前去帮助她们；我和苏莉在车上看到从香港来京的观众拿着地图查找去鸟巢的路线时，职业习惯让她不由自主地直接说出了正确答案；任富强帮助外国游客点菜等等等等，这样的事情每天都在发生。我们的一声问候，一份体贴，一个手势，一份温暖，一点分享，一份关怀...都一点一滴地诠释志愿精神，它是一种力量，就像奥运火炬传递一样，可以在每个人心中传递，也能够汇聚所有人的热情。我们用最温暖的关怀，在精诚服务中以情动人；我们用最热情的声音，在专业服务中向世界传达中国人民的友谊；我们用最真诚的心灵，向每一个人表达着尊

重、理解和关爱。

奥运会结束了，志愿服务却没有结束，把志愿精神传递下去，就是我们开始的新征程，我们要将它带出北京，带到深圳，带回95555，我们一个人带动20个人，就能让我们整个电话银行中心变得更加温馨和谐，富于激情和旺盛的生命力；我们每个人做一件小事，就能成就一件大事；每个人迈出一小步，就能带动集体迈出一大步！亲爱的伙伴们，伸出你们的双手！一起行动吧！让志愿精神长长的传递，永放光芒！

### 谁的梦想在飞翔……

-----我的奥运

(黄玫 招商银行信用卡中心)

身披五环，脚踏火焰  
谁的梦想在飞翔……  
串联五洲与四洋  
来到华夏五千的东方

记忆狂欢，相聚零八  
谁的梦想在飞翔……  
时间定格七年前的莫斯科  
萨马兰奇是否提到“北京 中国”

化身五色福娃，驾驶祥云火把  
谁的梦想在飞翔……  
经历过冷眼嘲讽，恶意阻挠  
最终被人性善本融化，摇曳在鸟巢上方

汶川六月激荡，炎黄子孙携手同忧  
谁的梦想在飞翔……  
小林浩活蹦跳在姚明身旁  
他们说，是巨人在与未来相倚靠

世界见证盛典，梦想收获奇迹  
谁的梦想在飞翔……  
菲尔普斯揽金，博尔特破纪录  
纷呈创造奥林匹克历史

中国飞升第一，指标刷新历史  
谁的梦想在飞翔……  
世界向伊拉克运动员鞠躬致敬  
我们仍旧为刘翔鼓掌欢鸣

细语感谢来电，预祝观赛愉快  
谁的梦想在飞翔……  
我的声音绽放微笑  
挂机时甜蜜的“再见，您好”

有人在问，有人在思考  
谁的梦想在飞翔……  
外国朋友向我们竖起大拇指  
对了，是“同一个世界，同一个梦想”

### 我的奥运

我的奥运是个梦，我的奥运是行动；我的奥运是奉献，我的奥运是收获。

原来的我是招商银行信用卡中心成都二中心的一名普通客服专员，我每天都会和上百位客户打交道，处理我平时熟悉的信用卡业务问题。为客户提供最满意的服务。同时我也是个怀揣梦想与激情的女子。至从2001.7.13北京申奥成功之后，我就梦想着自己能够成为一名奥运的志愿者，给北京奥运盛事贡献自己的一份力量。

2008.4月幸运的我遇到了报名参加奥运观众呼叫中心志愿者的机会，我毫不犹豫的报名了。为了奥运，我在面试前准备很多跟奥运有关的知识题材，中文和英文的都有，也看了很多TV，自己不愿意失去这个宝贵的机会。感谢卡中心领导对我的支持，现在我有幸成为了一名光荣的奥运志愿者，能够服务于北京，服务于奥运。此时的我是无比的激动。同时我也感受到了自己责任的重大，单位领导对我非常的重视，希望通过我大家一起的努力能够服务好奥运，为祖国奉献一份力量。

在奥运期间我经历了许多，也收获了许多，我进一步的成长了。

作为北京奥运呼叫中心的志愿者，我的工作重点是要接听来自世界各地的英语观众的电话，为他们提供奥运赛事的相关问题咨询，以前的我虽然是“老”客服专员，处理过很多客户的电话，但是我现在面临的是暂时放下以前我所熟悉的业务知识，学习全新的奥运专业知识和于外国观众的沟通技巧。虽然是全新的起点，但是我依然有信心，也有决心要把此次工作完成好，将我的热情与微笑带给世界各国的观众。

7.1日之前是我的奥运专业知识的培训阶段，培训中我认识了奥运观众服务的理念，了解了场馆运行的基础知识。并且认识了我在呼叫中心的业务和奥运场馆观赛规范，让我对奥运的观赛规则有了初步的了解。我学习到了有关什么是奥运服务，观众服务的特点，观众服务的核心特点是什么以及我北京奥运观众服务的特色，了解到场馆服务有哪些团队以及我们奥运服务会接触的人群。让我更进一步的了解到我们即将要服务的客户们大概是怎样的客户人群。认识了场馆运行的概念，场馆分区，场馆内观众服务设施，客户群流线，场馆团队组织结构，重要观赛信息等。这些都是与我们以后服务中所要遇到的与我们服务紧密相连的知识。在上线之前我还接触到了与我以前工作呼入流程不同的电话咨询业务流程，包括：呼入，呼出，升级，投诉，应急等正常流程和非常流程，一些简单的应答技巧和应答话术。

7.1我正式上线了，奥运初期我们的话务情况还算好。观众来电咨询如何报名参加志愿者，北京住宿，北京旅游和订票的问题比较多。然而，我们12308主要负责奥运赛事的相关信息咨询。虽然如此，即便这些问题超出了我们的服务范围，我也会尽全力的为观众找寻问题的答案或者提供正确的解决途径供观众咨询，做到切实有效的服务，满意观众，热情主动为原则。记得有一次一位英国的客户来电，她向往能够成为一名北京奥运志愿者，1个月之前有

发过EMAIL到奥组委志愿者邮箱，现在在她邮箱里有一封中文的邮件，她看不懂，也不知道是什么意思，她一直没有接到过其他通知，她很着急。根据业务流程来讲，志愿者的问题不在我们的服务范围以内，我们也会尽可能的为观众考虑解决问题的途径，按照正常的处理方式：告知她可以访问我们的志愿者网站，她不太愿意，她希望知道我们负责部门的电话，由于目前负责电话没有更新，我告知观众耐心等待帮她确认，由于志愿者招募工作已经结束，目前所有已经录用的志愿者进入培训阶段，随后建议她可以尝试通过那个邮箱回复一封邮件过去，或许可以找到问题的答案，她最终也接受了这个方法。当然我们每天遇到的问题都是各式各样的，我们都会尽量为观众多方面的去咨询一下，有些疑难问题我们也会留给专家去帮观众解答。不过观察中我体会到外国观众一般不轻易的打服务热线，他们生活的独立性是他们的习惯，除非真正的遇到了不能解决的问题。一旦他们来电，我们都应该很理解的灵活的去帮助他们解决一些问题。

8.8开始我们迎来了呼叫中心的话务高峰时期，很多客户来电咨询有关奥运的交通，门票，公共区参观，场馆，观赛规则，运动员等等的信息。我们也开始进入紧张的状态，中文话务紧张的情况下，我们也会有中英文双签。很多问题是我们能处理但是又超出了服务范围的，有的问题是很宽泛只能概述的，有的问题是我们能准确回答的，有的问题是疑难的问题只能回溃给专家，有的问题是抱怨等等。记得有一次，一位阿姨打电话来问我8.12在水立方的比赛有哪些，当时在线的时候我提供了多个比赛项目，阿姨很感谢的对我说了句谢谢，但是后来我用闲暇时间再搜索，发现还有一项比赛也是在水立方里举行的，我便跑去跟主管申请，给客户回个电话，主管同意了。我觉得能给客户最完整的信息就尽量提供，所以主动给阿姨回



## 七. 演讲稿

电，接完电话后阿姨，亲切的说了两句谢谢，我顿时体会到，服务的意义所在。还有一次也是遇到一位叔叔来电查询交通，虽然这个不在服务范围，我们也会尽量为观众查询，当时给叔叔提供了地铁路线，叔叔接受了，电话挂断后我突然发现叔叔看的是下午开始的田径，一般田径结束时间都相对晚一些，要是叔叔全场观看，地铁可能会没车，这时，我便立即找主管申请回电，告诉叔叔这个情况，并建议叔叔打公交热线询问较晚的乘车方案，叔叔也感激的跟我说声谢谢。在接电话的时候，我们虽然不能保证每位观众的问题我们都能完整详细周全的提供给客户，但是我们在面对每一位观众的时候都应该有这样的态度就对了，这样才能给予客户更多更满意的帮助。

我的奥运服务看似简单轻松，没有场馆志愿者那么的劳累和辛苦，但是呼叫中心的服务工作是通过另一扇门来敲开与观众沟通的通道。我虽然不能看到客户身处的环境，但是我靠心去体会，靠经验去分析，我通过语言来传达信息让观众满意，有时候在观众来电说他现在的情况时，我不能看见实际情况，也不能轻易的给观众任何承诺，我就需要靠自己的语言去假设或者去分析建议客户，我们的服务在沟通这块要求的比较严格。尤其像现在是残奥会，对残疾人的服务要用平常心，尊重、理解、关爱的去服务。但是也要避免用到一些敏感的语言，可以说在呼叫中心，我每天都在成长，每天都有学习和体会，我用语言来展示我们呼叫中心志愿者的专业和风采，我用语言表达我们呼叫中心志愿者的服务和热情。

这就是我的奥运：平凡又特殊，普通又充满挑战，奉献中充满了收获。我的奥运同样精彩！

### 精彩奥运暂歇，志愿精神永存 ——奥运志愿者工作有感 (陈晨)

百年的梦想、七年的期盼、四年的等待，13亿中国人终于在2008年梦圆东方。如果说奥运会和残奥会带给全世界人民的是兴奋和欣喜、是突破和超越、是尊重和友谊，那么奥运会和残奥会志愿者带来的就是面对面的甜美微笑，而奥运观众呼叫中心志愿者带来的则是绽放微笑的声音。

三个月前，来自各个金融行业呼叫中心的志愿者整装待发，从祖国的五湖四海奔赴北京，加上高校的学生志愿者和各国的专家志愿者，组成了奥运观众呼叫中心一千多人的志愿者团队。作为观众呼叫中心的志愿者，我们怀着激动的心情、载着圣洁的梦想、负着光荣的使命开始了我们注定不平凡的奥运之旅。

此时此刻，回首过往的九十天时光，刚抵京时庄严的誓师大会仍然历历在目，奥运前夕在鸟巢、水立方中心区踏勘学习的场景还清晰地脑海中回荡，各种专业知识、英语和礼仪文化的培训也仿佛如在昨日。志愿者工作生活的点点滴滴更是不胜枚举。

清楚地记得从呼叫中心启动第一天起，耳麦就成了常伴我们左右的好伙伴，她把我们每一位志愿者的声音传递给来自五大洲的观众。这些声音不论语种，同样甜美，充满微笑。我们的工作是把奥运会和残奥会的相关信息通过电话传达给观众。有时观众会询问同样一个问题，我们会耐心地重复几句话；有时观众会一次性询问几十个问题，我们会迅速地解答。我们的工作看起来简单，但量多重复性强，加上三班倒难免身心疲惫。但我们每个人都清楚，只要是工作时间，就要以最饱满的热情和微笑去对待每一通电话，每一位观众。因为，这是志愿者的职责，无可懈怠。

志愿者本是一家，自然不分你我。

奥运期间场馆急需安检志愿者，观众呼叫中心志愿者奔赴奥林匹克公园北区场馆群支援安检工作，体验了场馆志愿者的辛勤。我们对每位观众露出微笑，都能获得同样的笑容或点头致意，让我们感到在电话服务中体验不到的微笑的魅力。不同的是眼前是实实在在的笑容，让我们在疲惫之余更多地感受到了欣慰。在场馆的支援工作中我们也遇到了一些不太配合的观众，但在我们的耐心解释下还是按规则入场。值得一提的是，参加支援的志愿者有前一天感冒发烧的，有身体不适中暑的，但没有一人退缩，在短暂的休息后又全力投入工作。带队领导也都冒着烈日引导观众入场，还不时鼓励我们，真正是我们以身作则的表率。这些支援工作中的小细节感动着现场每一位志愿者。

工作之余，奥组委还组织了不少文娱活动，志愿者风采大赛、征文比赛、K歌大赛、踢毽子比赛、棋牌大赛等等，形式多样的活动为呼叫中心志愿者提供了互相交流的平台。尤其让我们感慨的是，奥组委每月都精心安排一次生日会，为三个月中过生日的志愿者送上最难忘的生日祝福和礼物。正如一位外国专家在生日会上所言，这是别样的庆生氛围，永生值得收藏的珍贵记忆。

三个月的工作和生活中，收获颇丰，遗憾也在所难免。8月8日晚奥运会开幕式正如火如荼地进行，观众呼叫中心近百名志愿者却仍守在自己的岗位，错过了开幕式的直播。当天身在职场的我们只能通过浏览官方网站的图片感受现场的精彩。然而缺憾只是一时的，可贵的是持之以恒地坚守岗位。观众呼叫中心志愿者值得为自己骄傲，正是那么多人的默默付出，成就了开幕式的完美。这也是对志愿者含义最好的诠释。

除了遗憾，这段时间我们获得更多的是感动。七月初观众呼叫中心开通初期刘淇书记对我们的视察和叮咛，八月奥运期间刘剑部长对我们的探望和寄语，呼叫中心各职场领导对我们无时无刻

刻的关怀和鼓励，都让我们感动并感谢。而志愿者间的互帮互助，同微笑、共吃苦的精神，更是让我们感谢这次美丽的邂逅。

从七月到九月，三个月的坚守岗位，九十天的团结作战，观众呼叫中心的志愿者交上了令观众满意的答卷。我们付出了很多汗水，也收获了更多成长。“我参与，我奉献，我快乐”，当我们穿上蓝色的志愿者制服，在电话中用声音绽放微笑，就如同碧蓝的晴朗天空时时传播着令人舒心的愉悦。我们在帮助他人的同时自己也收获了快乐，获得了成长。奥运会结束了，残奥会闭幕了，但志愿者精神将永不停逝，在我们未来的人生中发扬延续，成为我们人生的指路标，督促我们建设更和谐美好的社会！

### 记奥林匹克在我心中演讲比赛

这里不是战场，但胜似战场，但见全场屏气凝神，有人舒眉会心，有人锁眉苦忆，浅浅的汗丝早已点点的渗上选手的额头。紧张？刺激？自信从容？恐怕这些个简单的词语是不足以全面表达出于2008年9月12日19点30分在OBD小食堂二楼所举办的这场——奥林匹克的意义主题演讲比赛决赛上各参赛奥运志愿宝宝们的心情的。这并不是一场真正的比赛，轻松和谐而愉悦的气氛贯穿了这次竞赛的始终，而这更胜于一场正式比赛，我们通过演讲的方式，回顾了这三个月以来的志愿服务工作的方方面面，在这些服务的回望里我们比拼的是志愿者的精神和服务意识，我们，在对过去的总结里默默感受公平竞争、相互理解、友谊、团结的这一奥林匹克精神！

这场竞赛，我们很荣幸的邀请到了翟秦秘书长、吕克勤、团队建设总监蓝益民、刘忠华、张广刚和泰康人寿的吴江担任我们的评委。在

一曲激情澎湃的《歌唱祖国》拉歌声中，今晚的决赛拉开了序幕，在正式比赛开始之前，奥组委各领导和95555驻京志愿者团队一起观赏了招行奥运志愿者团队大事记的短片，短片汇集了大量同事幕后的心血，由全体志愿者活动工作照片中挑选出来的照片串联而成，短片回顾后，我们的决赛正式开始了！

此次参加比赛人数共14名，是在初期的三场预赛中从60名演讲选手中精挑细选出来的优秀的文稿和选手。在每一场初赛后，选手听取了蓝总的修改意见，在对文章反复的修改后，他们今晚自信满满。首先，由孙文文带着她的《微笑、奉献并快乐着》开始了我们今晚对奥运志愿工作的回顾。随后，14名选手一一上台将自己身边发生的事情晒出来与大家进行了分享，一段段感人的小故事、一丝丝细心的提示、一个个贴心的通话、一次次周全的查找路线，一切的一切都体现出95555志愿者为观众尽心的服务。这些服务感动你，感动观众，感动全世界，就是志愿者在北京最大的收获！今晚选手们各尽所能的将最为感人，最为精彩的故事一一诠释着。

为了缓解我们选手紧张的心情，比赛中途我们还穿插了猜谜游戏！我们可爱的志愿者们利用身体的语言和彼此的默契积极参与到了这个游戏中，一起竞猜着北京和奥运等相关的一系列词汇。之后华叔和翟秘书长也在我们的动员下，参与了这个游戏。全场欢声笑语、气氛高涨，在我们活动组的组织和孙凯的带领下，这个小游戏将我们的演讲比赛又一次的推向了一个小高潮。

最后，奥组委的领导纷纷发表了对这场演讲比赛激情的感言，在蓝总的宣布下，我们决出了1个一等奖、2个二等奖和3个三等奖。他们分别是王娟、蔡震、王雪艳、刘欢苑、张媚、彭超。翟秘书长、吕克勤和蓝总、刘忠华、张广刚和泰康

人寿的吴江分别为一、二、三等奖颁发了获奖证书并且合影留念。

赛后，蓝总对招商银行电话银行中心赴京60名志愿者进行了总结，六月十九日，招商银行出征北京，在祖国百年奥运圆梦之时，在奥林匹克伟大精神的引领下，60名志愿者恪守志愿者誓词，用行动践行了志愿者无私奉献的服务精神。我们团结互助，热情友爱，在短短两个多月的工作和生活中涌现了一批批优秀的员工，他们积极热情，不仅在工作上严于律己、友爱他人，创造了高质量高数量的通话服务，更在团队的工作中不辞辛劳，一次次牺牲自己的休息时间默默而无私的为团队的活动及各方面工作的开展贡献自己力所能及的力量，他们是我们团队的表率，经过61名95555志愿者团队全体员工的表决投票，我们评出了9名月度服务明星，组长之星、业务之星、活动之星、写作之星各三名。

能成为千千万万志愿者中的一员亲身感受奥运，参与奥运，展现自我，拥抱世界，这是一份十分荣耀的使命！奥运，这是祖国向世人展示她英姿英发的耀眼时刻；奥运，这是960万平方公里的热情沸腾的时刻！感受着大家团结奋进的精神，感受着选手超越自我，为信念而战的勇气，我们13亿双眼的梦想如圣火一般炙热，13亿颗真心与祖国振兴的强劲脉搏一起跳动。如今，中国已成为世界的焦点，我们用自己的微笑和双眼见证了祖国08这一盛事，9月12日晚的演讲结束了，我们再一次一起回忆了3个月的快乐工作和生活，虽然，眼前，志愿者的生活即将结束，但志愿者的精神和奥林匹克精神已永远的烙印在了我们的心灵深处，并指引着我们用奉献去吹响再次起航的号角，用勤劳和汗水迎接未来的生活和工作！









奥运观众呼叫中心