“我怕我没有机会,跟你说一声再见……”10月28日,黄龙体育中心田径场最后一个比赛项目结束,硕大的田径场响起了歌声,场上的运动员们向观众席挥手致意,全场观众也站立鼓掌与运动员告别,久久不愿离去。

杭州亚残运会期间,黄龙体育场承办田径项目,在5天半的比赛时间里产生了153块金牌,完成了153次颁奖流程,接待了来自42个国家和地区的660余名运动员,服务了9万余名观众,圆满完成赛会任务。如今,赛事已经结束,但是余韵未消,运动员突破自我时的怒吼声,观众欢呼时激动的表情,工作人员忙碌的身影、小青荷温暖的笑脸……每一个瞬间都令人流连。

黄龙:这是全新的起点

本报记者 高玲玲

细密周到的流线,一个都不少

10月28日,黄龙体育场迎来最后一个比赛日。仅半天的赛事,就吸引23051名观众前来观看。“这还不是最多的,10月27日当天来了28955名观众为运动员加油。”黄龙体育中心观众服务领域主任任静娜说。

接待这样的观众量级,对于经历过亚运会足球赛事的黄龙观众领域团队来说,并不是难事。“不过,与亚运会有所不同,亚残运会观赛的观众中,需要给予特殊照顾的人群数量较多。”

5天半的比赛时间里,黄龙体育中心共接待观众91166人,其中就包括292名残疾人观众。“为他们做好服务,是服务好亚残运会的重要一环。”为此,黄龙观众领域团队制定了专门服务流线——在残疾人观众通过检票口的同时,设置在9个点位的21位应急协调员会立刻行动起来,通过无障碍电梯或无障碍升降平台将残疾人观众送至无障碍座席,随后交由座席区志愿者予以时时关注,离场时再由志愿者引导原路返回。

值得一提的是,亚残运田径赛场成了万千孩子的“第二课堂”。据统计,在10月23日至26日期间,共有12所学校的9200名小学生以团队形式来到黄龙体育场观赛。为了给孩子们创造更好的观赛环境,黄龙体育中心票务、交通、安保、观众等领域联动,提前对接、了解学生们的出行时间、出行路线,规划坐席区域,并全程做好车辆停放、进场离场引导、观赛氛围营造等各环节。孩子们稚嫩整齐的加油声、成片挥舞的充气棒一度成为黄龙体育场的一道风景。

专业较真的态度,实现0差错

作为杭州亚残运会产生金牌数最多的场馆,黄龙体育中心在5天半的比赛中,一共要举行153次颁奖仪式,平均每天要颁奖20余次,在如此频繁的情况下,黄龙体育中心依然圆满完成任务,做到零失误。亚残奥委员会首席执行官泰瑞克·索埃也对黄龙的体展和颁奖工作表达了认可和点赞。

“升旗、奏国(会)歌是颁奖仪式中最重要的环节。”黄龙体育中心体育展示与颁奖礼仪主任张英表示,表面上看,颁奖仪式只有短短几分钟,但背后却是一个非常复杂且流程性很强的过程,从选旗、绑旗,再由升旗手绑旗花、升降旗,最后将旗帜交回熨烫挂回,超过10道“工序”。

整个颁奖环节由体育展示现场操控、礼仪托盘手、嘉宾及运动员引导和升旗手四部分人员组成,要求现场操控员准确地在亚残运会曲库中找到并播放国歌、会歌。不同的是,这一届的亚运会和亚残运会,有一个特别的黑科技装置叫“一键通”,确保国(会)歌播放完的同时,刚好让旗帜升到旗杆顶部。

这套装置减少了工作量,但是为了达到零失误,体展部门依然准备了应对突发状况的“B计划”——当“一键通”的国(会)歌出不了声,负责后台同步的工作人员会将备份国(会)歌无缝衔接播放出来;若升旗时发生机械故障,会有护旗手进行手动升旗。而当出现名次并列的情况,升旗系统也将由自动切换到手动模式,确保两面旗帜高度一致。

“小青荷”不怕辛苦,只因值得

同样在10月28日,在结束上午的赛事服务后,“小青荷”们在他们工作了10天的地方拍了大合影,之后坐上“黄龙专线”回校。大三学生金楚宁说,在车子启动的那一刻,他没忍住,哭了。“确实有点舍不得。”这10天来,负责投掷支架器材的他,在为运动员固定助残设备时,从不敢松懈,他说,每一根链条都关乎着运动员的安全和成绩。

据了解,10月19日至10月28日期间,来自浙江科技学院的897名“小青荷”参与亚残运会田径比赛服务。他们经过严格培训后,被细分到多个领域。早上5点30左右从学校出发,晚上8点左右回到学校,用“披星戴月”来形容再合适不过。“是很辛苦,但是也很值得。”

“小青荷”们留下了很多温馨的画面:火出圈的“大手牵小手”主人公王永强是田径项目分级组志愿者,当天他牵着一位坐轮椅的印度运动员手,将他送至上车点。“我之前服务过他,他觉得我在后面推可能会有点累,才让我从前面拉着他一起走,没想到竟然火了。”服务热身场区的施夏轩在听到身后一声“Excuse me”后,发现了一位单臂运动员指着脚上散落的鞋带,立马领会了他的意思,上前为他系好。

“小青荷”们的付出也受到各国运动员的点赞,亚残运期间黄龙体育中心共收到约40封表扬信。礼宾接待领域的陈芷涵更是收获了一个意外惊喜,她曾服务过的亚残奥委员会首席执行官Tarek Souei在离开贵宾室时认出了她,并大声向她道谢。只因为在测试赛中,陈芷涵曾负责接待Tarek时,将他的用餐喜好和习惯牢记在心,细致周到的暖心服务给Tarek留下了深刻的印象。

与以往不同的是,亚残运期间,“西湖阿姐”城市志愿队伍也加入了黄龙的志愿服务,她们周到娴熟地为国外运动员推轮椅、指路,并手把手教他们编非遗“小花篮”。新老志愿者同框,共同向亚洲展现杭州温度。

场馆惠民开放,蹚出新路

当圣火熄灭、会旗落下,“后亚运”“后亚残运”话题被提上日程。其中,市民最为关注的就是不少因赛而建,因赛而改的体育场馆如何利用。

10月29日,在亚残运会结束后第二天,黄龙体育中心发布公告,室外田径场跑道区域、笼式足球场(1、2号)、儿童游乐区分别于10月30日和11月1号对外开放。其实,亚运及亚残运会期间,黄龙的场馆群也没有完全封闭,而是通过适时调整场馆封闭线,将非办赛场馆惠民开放,成为56个亚(残)运场馆中唯一一个实现“一边办赛,一边开放”的场馆。9月以来,黄龙开放的体育场馆接待运动爱好者超过20万人次。

为了将黄龙建成运动休闲综合体、文体培训大本营、竞赛表演集聚区,黄龙体育中心从三个方面入手,一是积极发挥专业场馆的专业优势,引入知名的顶级体育赛事,培育群众体育赛事品牌;二是巩固壮大自有培训项目品牌,培育引进社会体育培训机构,配套餐饮、体育消费;三是以数字化改革为牵引,推动公共体育场馆服务扩面提质,提供更为智慧化的定制服务以及增值服务。

“惠民开放是黄龙体育中心‘一场两馆’的利用途径之一。”黄龙体育中心场馆群运行团队秘书长沈剑说,他们在场馆改造之初就制定了完备的赛后利用方案,推动亚运成果全民共享。2021年,黄龙体育中心就制定了业态规划方案,将场馆运营基调定为“以体为主,突出公益”。