

# 服务保障是有温度的

## ——专访北京冬奥组委运动会服务部部长于德斌

于2017年5月成立的运动会服务部一开始负责北京冬奥会56个业务领域的10个业务领域,后来又增加了1个接待业务领域,达到11个业务领域,先后孵化出安保部、交通部、注册中心、志愿者部的观众体验处和赛事服务处,以及负责三个冬奥村运行的奥运村部。运动会服务部目前主要承担着除运动员和随队官员之外的涉奥人员的吃、住,所有涉奥人员的医疗服务、公共卫生(疫情防控)工作,以及反兴奋剂、接待等5个业务领域。

部长于德斌在接受新华社记者专访时表示,目前各项工作基本上都准备就绪,除了驻守总部人员外,大家逐渐下沉到场馆、签约酒店、工作人员和志愿者驻地等,参与到整个一线的组织工作当中。



奥林匹克塔天穹厅展出的北京冬奥会火种灯

### 医疗保障通力协作

从实际出发,为了更好地贯彻冬奥会医疗可持续发展,加速落实京津冀协同发展战路,于德斌告诉记者:“我们先后与北京、延庆、张家口三地派驻的医院签订了41家定点医院的协议,同时跟北京和河北15个医疗机构签订了责任书。我们对延庆、张家口的一些医院,派入了北京的一些医生和建制团队去支持,不管从设备、人员力量还是管理机制角度,都得到了极大的补充。既从可持续、绿色环保方面考虑,也充分展示了中国的科技发展水平。”

此外,根据每个场馆比赛运动损伤特点和赛时需求,有针对性地配备了包括骨科、口腔科等专业医院、专科科室的医务人员。以冰球场馆为例,

### 针对性强专业对口

在距离冰球场地仅35米处,就有一个经过特别设计的牙科诊室,结合运动特点增配了CT、牙椅等设备。

“像冰球,一旦球打到嘴巴的话,有可能就会‘满地找牙’。我们选派了北京的口腔医院作为主责单位,做好这方面的医疗救护保障。再比如像高山滑雪、雪车雪橇,这种赛事受伤概率比较大,且容易发生骨折和多发部位的损伤,我们就把运动性创伤见长的北大人民医院、骨科见长的积水潭医院作为场馆保障医院,收治医院是北医三院延庆院区,这些医院都是在国内外知名的医院,我们安排了最好的医院、最强的医疗团队参与冬奥医疗服务保障,这样的话专

业对口,专业的人干专业的事。”于德斌说。

据了解,三个冬奥村的综合诊所设置了牙科、急诊、内科、外科、眼科、耳科等18个科室,满足了比赛开始后,每天16个小时基本门诊和24小时紧急救治和转运需求,3100多名医护人员坚守在一线的FOP(竞赛场地)医疗站。

“这要求我们的医生要熟悉掌握国际惯例,熟悉掌握体育运动救护规则,熟悉外语的对话技能。在国家卫健委的指导下,我们得到了北京市卫健委和河北省卫健委的大力支持,调动医护人员的力量,去支撑我们整个综合诊所的服务保障工作,也得到了国际奥委会的认可。”



1月10日在主媒体中心外拍摄的交通班车乘车点

### 防疫细致入微 体现人文关怀

当前变异新冠病毒毒奥密克戎毒株在全球迅速蔓延,也给冬奥会疫情防控工作带来巨大挑战。于德斌表示,通过我们的严防严控、“外防输入、内防反弹”这套机制,确保来华涉奥人员从入境到离境实行全流程、全封闭、点对点的闭环管理政策。一旦有无症状感染者出现,将送至专门的隔离设施,在

满足解除隔离标准后可有条件地参赛或工作。对于有症状的感染者,将送至定点医院,符合出院标准或者解除隔离标准后,可离开医院和隔离设施。由此产生的密切接触者,需要按照政策单独居住,在满足相关政策后,可以在有条件的环境下进行比赛或者工作。采取这样的疫情防控政策和措施,

为的是确保参赛人员、涉奥人员的安全,保障赛事顺利进行。

根据国际奥委会要求,各利益相关方均设立了新冠联络官,负责督促本团组人员落实北京冬奥会防疫手册。“为做好利益相关方注册人员防控工作,我们成立了新冠联络官综合协调办公室,专门负责对接

协调新冠联络官,并将新冠联络官联络方式给对应的冬奥村或签约饭店,确保在紧急情况可以第一时间联系新冠联络官,由其协助联络有关人员和配合落实管理措施。”于德斌说。

“他们的生活习惯、民族宗教,包括就餐,我们都做了充分的考虑。比如在签约饭店内增

加了一些人性化的服务,设置了日用消耗品的售卖。我们也丰富了饮食的供给工作,包括从风味的考虑,价格的考虑,弄成不同的套餐供这些利益相关方选择。同时在隔离设施内,我们还配备了医生、护士、医疗设备、药品,包括救护,一旦出现体征变化,马上就可以转运定点医院救治。”

### 吃好住好展现礼仪之邦热情好客

在于德斌眼中,古人所说的“民以食为天,民以居为安”乃是至理名言。为了保障各利益相关方的食品保障,制定了8天一循环的菜单,中国食品研究机构分析了营养成分,反复与国际奥委会沟通,征求各利益相关方意见,形成了最终的各利益相关方菜单。冬奥餐饮服务,一方面展现中华饮食文化,另一方面体现中华礼仪之邦的热情好客。

“冬奥会恰逢春节,我们在驻地给大家准备了饺子,教大家怎么包饺子,为什么吃饺子,增

加体验感与参与感。包括春卷,元宵节煮元宵等等,把这种传统文化,通过奥运会和美食这个平台介绍出去。”

而更多的工作则需要做在“上桌前”,食材供给、运输、存储以及食品安全等问题都要全盘考量。于德斌说:“我们得到了北京、河北等全国20余个省市几百家供应商的积极支持。经过专家团队选择,最终确定了200多家供应企业共同参与保障冬奥会期间的食材食品供应,供应企业名单会受到行业主管

部门监管并进行严格的动态管理。同时在北京冬奥会食品供应安全协调小组各成员单位的支持指导下,京冀两地商务、市场监管、农业农村、园林绿化、公安从种植养殖、加工制作、仓储流通、供应有序等各环节开展全链条全流程监管和调控,确保供应顺畅、食品安全。此外,我们还面临着降温、大风、大雪等极端天气,给延庆赛区、张家口赛区食材食品在山地运输带来挑战,这种突发的天气变化还可能推迟比赛,包括食材食品是否能

连续供应等。针对这些风险情况我们也制定了相应的应急预案。”

北京冬奥会、冬残奥会涉及的三赛区共有82家官方接待饭店。据于德斌介绍,冬奥会赛时接待饭店将在大堂、餐厅等公共区域设置屏幕,提供赛事直播服务,营造良好的冬奥氛围。非比赛时段将播放北京冬奥宣传片,增设冬奥特许商品和北京、河北礼物展卖服务,讲好中国故事。

冬奥村是运动员在冬奥会期间的家,媒体下榻的签约饭店

是媒体的家,打造温暖舒适的冬奥村和媒体饭店是检验冬奥会服务水平的重要标志。“我们在冬奥村配备了健身设施,有洗衣房,烘干机等,包括居民服务中心以满足他们的需求。同时还为运动员们提供了鲜花店,特种商品的售卖,美容美发美甲等服务,包括银行、咖啡厅,以及旅游门市部,开辟一些定点专门的旅游项目,在固定的时段让他们可以去旅游景点进行闭环的旅游体验。”于德斌表示。

据新华社