



峰会有我 更加精彩

金秋时节,海河碧波荡漾,见证着上合组织天津峰会的高光时刻。盛会的成功,不仅源于台前的精彩,更离不开幕后坚守者的付出。虽然他们岗位不同,却以同样的诚挚和专业,默默守护着这场国际盛事。这些平凡而温暖的身影,让天津这座城市充满温度与厚度,让世界看到中国服务的精细与真诚。

南开大学志愿者杨云帆

当好跨文化沟通的“纽带”

■ 记者 姜凝

“服务媒体记者,除了要有相关的专业知识,还要有良好的沟通能力和处理突发事件的心理素质。”聊起当志愿者的感受,南开大学2023级硕士研究生杨云帆有自己的感悟。峰会期间,杨云帆负责陪同媒体记者参访城市,将专业的课堂知识转化为跨文化沟通的实际能力,在服务中展现出中国青年的风采。

参访中,媒体记者经常会询问天津在经济发展、现代科技、传统文化、生态保护等方面的情况,为使语言表达更精准,杨云帆收集了大量素材,一有空就查找相关资料,尽己所能、尽心解答,当好桥梁纽带。在这次难得的实践机会中,她的语言表达和沟通能力都得到了明显提升。

更难得的是,在陪同嘉宾参访的过程中,杨云帆也深刻感受到了国家的发展成就。“中外嘉宾乘船夜游海河时,我听到一名来自哈萨克斯坦的记者表示,天津在保护城市文化的同时大力推进现代化建设,这些经验非常值得其他国家借鉴。在媒体记者参观天津港‘智慧零碳’码头时,来自吉尔吉斯斯坦的记者对眼前看到的先进技术和畅通国际物流通道表示非常震撼。听到嘉宾们的称赞,我感到很自豪,也让我更加坚定了练就过硬本领、学以致用的信念。”杨云帆说。

天津医科大学志愿者张悦

随身包里装着暖心守护

■ 记者 王音

“医用纱布5包、创可贴20片……”8月30日中午,上合组织天津峰会嘉宾接待酒店外的急救车上,天津医科大学口腔医学院硕士研究生张悦正对着清单核对物资,她的指尖点过清单,手中的笔勾得又快又准,不一会儿就把一整页清单核对完,箱内的物资也码得整整齐齐。

这是她以医疗保障志愿者身份上岗的第一天。张悦从早上到岗就没闲着,先跟着医生熟悉医务室的药品和设备,又和同伴清点急救车上的物资,按“常用药放上层、耗材放中层”的规矩归置,“早中晚各核对一遍,少一样都得立刻补”。

从大一起参与志愿服务的张悦,曾在残运会为运动员服务,也曾赴新疆支教。但作为医疗保障志愿者服务如此大规模的国际盛会,对这个甘肃女孩来说还是第一次。“我现在既紧张又兴奋,上岗前反复温习培训内容,练习心肺复苏等技能,还整理了常用的英文医疗用语。”她告诉记者,自己特意准备了一个小腰包,里面装着速效救心丸、葡萄糖口服液。担心有人突然低血糖,她还塞了两颗水果糖。

张悦和同伴商量好“2人值守、1人巡逻”的方案。巡逻时,她揣着应急包在酒店大堂溜达,眼睛时刻关注着来往人群。“应急包里装的不仅是药品,更是一份踏实。”张悦摸了摸应急包——不必言说,却始终准备着;未必被看见,却始终在场。

天津外国语大学志愿者梁鸿娜

译说非遗 传递中华之美

■ 记者 姜凝

“漆艺在中国有着数千年的历史。您可以体验一下,制作一把独一无二的漆扇……”天津外国语大学高级翻译学院俄语笔译专业2024级硕士研究生梁鸿娜,在峰会期间为来宾翻译讲解中国传统非遗技艺。

“在这里,我不仅是信息的传递者,也是文化沟通交流的桥梁,向各国宾客讲好中华文明故事、展示中华文化之美。”梁鸿娜说,她的主要任务是非遗代表性传承人讲解时的语言翻译,经常需要用俄语回答外国嘉宾和记者的问题,“我们要在短时间内向外国宾言简意赅地准确传达非遗内涵,还要引导他们进行互动体验,使其感受中国传统文化之美和匠心技艺之美,这对我们的语言表达能力和临场应变能力都是不小的考验。”

在准备时,梁鸿娜除了将俄文版的解说词背得滚瓜烂熟,还根据时长设计了不同的表述方式以随机应变。此外,她还会选用贴近外国听众思维习惯和语言习惯的话语表达,讲好中华文明故事。“外宾们对中国传统非遗技艺很感兴趣,不少人在体验后连连夸赞。”梁鸿娜说,“此次翻译志愿服务工作为我们搭建了高水平的实践平台,能有机会向世界展示天津魅力和天津青年的良好形象,我感到非常自豪。”

杨云帆

安丽丽

张悦

苗凡

梁鸿娜(左一)

彭本夏

天津水晶宫饭店客房部经理安丽丽

宾至如归 细节处见匠心

■ 记者 廖展霞

安丽丽的一天,从早7:00通勤、8:00前到岗开始,以20000步的微信步数结束。天津水晶宫饭店承担着上合组织天津峰会的接待任务。作为客房部经理,安丽丽管理着管家、前厅两个部门,不但要对礼宾、大堂、前台等区域的接待问询服务工作负责,还要对266间客房状态了然于心。

“有的客人喜欢温度低一点的房间。酒店两翼的房间因为光照的不同会有温度差异,办理入住时你们要注意询问客人的需求,合理安排。”在前台,她正在手把手规范接待人员的工作流程。

“从接待任务下达开始,我们按照接待国标的标准进行了几轮培训,包括英语对话、客人问询等。”安丽丽介绍,以礼宾岗位为例,要细致到迎接来宾时引导车辆的手势、开车门手的位置、鞠躬角度,甚至白手套的洁净程度都有严格标准。

寓意吉祥平安的苹果捧花、言辞恳切的欢迎信、贴心的服务手册和周边地图……安丽丽和她的团队为入住来宾做足了各种细节上的准备;“为了优化来宾体验,除了加大清扫的标准和频次,我们还新增了健身房和自助洗衣房。每个人还要做到对周边景点、药店,以及天津特产店的位置都烂熟于心,杜绝在面對客人问询时,回答‘我不知道’。”

安丽丽坦言,这次经历对她是一份非常特殊的体验,对酒店的服务提出了更高的要求,希望用他们的努力能为来宾带来美好的体验,展示天津的友好形象。

天津四季酒店中餐行政总厨苗凡

用心用情 制作美味佳肴

■ 记者 马晓冬

有着21年烹饪经验的苗凡是天津四季酒店的中餐行政总厨,为做好上合组织天津峰会的嘉宾接待工作,他和厨师团队的同事们提前精心设计了菜品,兼顾了外国嘉宾的喜好与中国特色。

“比如,我们独创了一道津味干烧海鲈鱼配蚕豆,在天津传统菜干烧鲈鱼烹任方法的基础上,结合入住嘉宾的口味进行了调整,他们非常喜欢。”苗凡告诉记者,除此之外,招牌甜品杨枝甘露也很受欢迎,有的嘉宾甚至专门要走了制作配方。

用心用情,服务盛会。在峰会举办前,餐饮团队就对食品卫生保障、菜品制作、接待等环节进行了多次演练,还精心设计了“天津之眼”等造型的客房欢迎甜品。

“这是我们职业生涯中一次宝贵的经历,希望利用我们的专业技能,让更多国外的客人在品尝美食的同时,了解到中国丰富的饮食文化。”苗凡说。

环卫工人彭本夏

贵客登门 更要一尘不染

■ 记者 雷风雨

夕阳西下,海河波光粼粼。河北区天石舫码头边,一个身影正俯身擦拭观景平台的栏杆。游船缓缓驶过,甲板上传来各国嘉宾的欢声笑语。彭本夏直起腰,望着远去的游船,黝黑的脸上露出欣慰的笑容。他习惯性地用手背擦了擦额头,继续埋头清理栏杆下的细微杂物。

42岁的彭本夏来自黑龙江省哈尔滨市,在河北区从事环卫工作已有6年。这些天,他每天凌晨4点就到岗。“天津是我的第二故乡。上合组织天津峰会的举办,就像家里要迎接远道而来的贵宾,一定要打扫得干干净净!”说着,他熟练操控着微型洗地机。由于大型设备无法在这一区域作业,这台小巧灵活的机器正好可以实现对亲水平台的精细化清理。机身平稳前行,清水刷洗过的地面泛起细腻的光泽。随后,他停下设备,俯身清理砖缝间顽固的残渍。每一个动作都很细致,仿佛不是在扫地,而是在为城市精心抛光。

细心的彭本夏还准备了一个简易医药包,里面有创可贴、湿巾等应急用品。“这些天河边的外宾、游客多,万一有人需要呢?”他腼腆地笑着说。这份超越本职的周到,让简单的保洁工作增添了几分温度。

华灯初上,海河两岸流光溢彩。彭本夏再次巡检码头,看着干净的地面,终于松了口气。“当看到游船经过,船上的外国朋友不停拍照,我心里特别自豪。”他望着河面说,“干净美丽、风景如画的天津有我付出的汗水,所有的辛苦都值得!”



客,做好峰会服务保障。
天津站积极服务旅

天津站

当好“东道主” 服务保畅通

■ 记者 万红

整理好制服、戴好对讲机,一大早,天津站客运值班员施彤和同事们快步走出准备室,准备开启又一天的上合组织天津峰会服务保障工作。作为天津站为服务峰会专门成立的外语服务组,通过专题强化培训,他们能在第一时间提供翻译支持。

迎上合,展风采。作为我市重要的交通枢纽,天津站早早行动起来。“我们升级了服务设施,改造了公共区域,优化了旅客流线,并与公安、交通等多个部门共同完善了应急预案,希望能用热情、周到、专业、高效的服务,让每一位到来的外国友人都能感受到天津人民的热情好客和城市的文明风貌。”天津站客运车间业务指导李瀛说。



天津滨海机场「峰会专席」指挥员做好服务保障。

天津滨海机场

用专业服务“护航”盛会

■ 记者 万红

这几天,天津滨海机场一片繁忙,作为上合组织天津峰会航空运输服务保障单位,这里正以高效有序又细致入微的服务保障,向世界展现着天津风采,传递着中国的好客之道。

天津滨海机场运行控制中心内,“峰会专席”指挥员们紧盯屏幕,精准下发指令;停机坪上,地勤工作人员有条不紊地进行车辆设备准备、引导飞机安全入位;航站楼内,客服人员热情地欢迎着每一位来宾。

天津滨海机场的上合组织天津峰会保障工作领导小组办公室主任刘志强说:“今年3月我们就成立了峰会保障工作领导小组,抽调200多名骨干组建了调度、服务、安保等11个工作组,梳理出全流程23项服务标准,并联合海关、边防、航司等单位开展了200多次各类演练,全力做好上合组织天津峰会服务保障。”



智能巡检机器人校正沿预设路线巡检。

国网天津电力

“科技新兵” 峰会保电

■ 记者 苏晓梅

“电缆隧道内温度19℃,湿度85%,无异常红外发热现象。”在国网天津电缆公司某220千伏地下电缆隧道内,一台四足机器人将监测数据实时传送给运维人员。

上合组织天津峰会期间,为保障天津电网稳定运行并实现高品质供电,国网天津电力开展了天津电力史上规模最大、覆盖范围最广的保电任务。值得一提的是,此次保电还特别加入了“科技新兵”——智能巡检机器人,为电网安全稳定运行加上一道“智慧防线”。

只见这只智能巡检机器人正沿着预设路线稳步行进。它身高在1米左右,其四足结构可跨越40厘米障碍,头上的“眼睛”正精准地对着重要点位,将红外测温 and 可见光画面实时传至电缆智能管控中心。

“智能巡检机器人体积小,更适合在狭窄且地形复杂的电缆隧道内巡检,背负的红外可视双光云台相机,每30秒就能完成一次无死角测温,精度可达±0.5℃,相较于人工巡检,效率提升5倍。”国网天津电缆公司运检第四中心检修班班长张华介绍。

本版照片均由受访者提供