

附件



广州市大型活动志愿服务工作指引

(试行)

共青团广州市委员会
广州市精神文明建设委员会办公室
广州市民政局
2023 年 12 月

目 录

前言	7
1 总体介绍.....	8
1.1 范围.....	8
1.2 规范性引用文件.....	8
1.3 术语和定义.....	8
1.4 分类.....	9
1.5 基本原则.....	10
1.6 各方职责.....	12
1.7 资源配置.....	14
2 志愿者基本要求.....	16
2.1 志愿者权利与义务.....	16
2.2 志愿者基本知识和技能要求.....	17
2.3 志愿者基本行为规范.....	18
2.4 志愿者纪律规范.....	21
3 筹备规划.....	22
3.1 筹备规划目标.....	22
3.2 筹备规划工作内容.....	23
3.3 志愿者管理部门确定志愿者岗位需求.....	24
3.4 做好宣传动员.....	25
3.5 做好文化建设.....	25
4 招募录用.....	26
4.1 人员招募.....	26
4.2 选拔录用.....	27
4.3 建立档案.....	28
5 组织培训.....	28
5.1 培训策划.....	28
5.2 培训内容.....	29
5.3 培训实施.....	30
5.4 培训评估.....	31
6 运行管理.....	32
6.1 运行管理目标.....	32
6.2 运行管理内容.....	32
6.3 服务保障.....	35
6.4 志愿者大本营氛围营造.....	36
7 激励、总结和成果转化.....	37
7.1 表彰奖励.....	37
7.2 评估总结.....	37

7.3 成果转化.....	38
附件 1 大型活动志愿服务总体方案示例（XX 会议）	41
附件 2 大型活动志愿服务志愿者岗位需求表.....	46
附件 3 大型活动志愿服务志愿者信息汇总表.....	47
附件 4 大型活动志愿服务质量测评表.....	48
参考文献.....	49

前 言

本指引按照《志愿服务条例》《广东省志愿服务条例》《广州市志愿服务规定》等起草。

本指引由共青团广州市委员会提出并组织实施。

本指引起草单位：共青团广州市委员会、广州市精神文明建设委员会办公室、广州市民政局。

1 总体介绍

1.1 范围

本指引规定了大型活动志愿服务工作的主要原则、各方职责、筹备规划、运行管理、总结激励等相关要求。

本指引适用于广州市行政区域内大型活动志愿服务工作。

1.2 规范性引用文件

下列文件对于本指引的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本指引。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本指引。

1.3 术语和定义

1.3.1 志愿服务

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

1.3.2 志愿者

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

1.3.3 大型活动

由党政机关主办、支持的各类体育赛事、综合性会议、展

览会、节庆活动、文艺演出等，或依法定程序批准由法人、其他组织举办的面向公众参与的非营利性大型活动。

1.3.4 大型活动组织方

发起和（或）管理整个大型活动或大型活动某方面的机构组织。

1.3.5 大型活动志愿服务

为保障大型活动顺利举办，组织动员志愿者参加大型活动的筹备、组织、管理、运行等各项工作。

1.3.6 大型活动志愿者

由大型活动组织方招募的提供志愿服务的自然人。

1.3.7 志愿者管理部门

对大型活动组织方负责，统筹协调并组织志愿者参与大型活动志愿服务的机构。

1.3.8 志愿者使用部门

大型活动组织方下设的分支机构，直接使用并管理大型活动志愿者。

1.3.9 志愿者来源单位

志愿者就读的学校、工作的单位或所在的其他机构。

1.4 分类

大型活动志愿服务按照活动内容可划分为重大体育赛事志

愿服务、重大文化艺术活动志愿服务、重大国际国内会议志愿服务、重大主题活动和专项活动志愿服务等四大类。

1.4.1 重大体育赛事志愿服务

包括国际性的综合性体育赛事、单项体育赛事，国家、省、市、区综合性体育赛事、单项体育赛事等重大体育赛事志愿服务工作。

1.4.2 重大文化艺术活动志愿服务

包括国际性的博览会，国家、省、市、区举办的艺术节、电影节、旅游节、文化节等高档次、高品位文化艺术交流活动志愿服务工作。

1.4.3 重大国际国内会议志愿服务

既包括具有重大国际影响力、能够代表国家形象的国际会议的志愿服务，也包括国家、省、市、区举办的会议志愿服务工作。

1.4.4 重大主题活动和专项活动志愿服务

包括但不限于庆典、仪式、游园、灯会等各种公益性重大主题活动的志愿服务工作。

1.5 基本原则

1.5.1 坚持党建引领

坚持党对志愿服务工作的领导，发挥共产党员、共青团员

在志愿服务活动中的先锋模范作用。

1.5.2 保障人身安全

遵循安全第一、预防为主的原则，对传染性流行病、自然灾害、人为灾害或其他突发事件做好应急预案，确保大型活动安全有序，并保障志愿者的人身安全。

1.5.3 满足活动需求

系统识别和确定大型活动组织方、志愿者使用部门的需求与期望，确保提供的志愿服务满足相关需求。

1.5.4 维护合法权益

树立“以志愿者为本”的理念，注重保护志愿者的身体和心理健康，尊重志愿者及其提供的志愿服务，保障志愿者的合法权益。

1.5.5 明确管理责任

大型活动组织方、志愿者管理部门、志愿者使用部门应遵循“谁使用、谁管理、谁负责”的原则，履行志愿者管理职责，关注流程之间的接口管理，加强统筹协调，实现志愿服务管理的无缝连接。

1.5.6 加强应急管理

识别志愿服务过程中的潜在风险，加强对各类突发事件的应急管理。

1.6 各方职责

1.6.1 大型活动组织方

大型活动组织方职责包括但不限于：

——活动组织方案中明确提出志愿服务需求和工作要求；

——参与志愿者招募选拔工作并提供保障；

——确认志愿者招募录用结果；

——参与确定志愿者培训内容并为培训工作提供保障；

——为志愿者管理提供支持；

——做好应急及风险管理工作，要求包括但不限于：建立应急与风险管理机制，对可能出现的自然灾害事故灾害和公共卫生事件等突发状况和风险进行预判制定应急预案并组织演练；及时排除安全隐患、化解风险。

——确定志愿者激励方案和保障措施。

1.6.2 志愿者管理部门

志愿者管理部门职责包括但不限于：

——事先筹划志愿服务各项工作，做好志愿服务岗位的设计和甄别；

——制定志愿者招募方案，发布招募信息；

——参与志愿者招募选拔工作，不限于笔试、面试等；

——确定拟录用志愿者，向大型活动组织方告知并确认招募录用结果；

- 为录用的志愿者建立信息档案;
- 与大型活动组织方、志愿者使用部门、志愿者来源单位协商确认培训内容、工作流程和必要保障,并组织实施培训;
- 确定志愿者管理的要求、程序、规章、制度;
- 协调志愿者管理工作,建立志愿者大本营、成立临时党、团组织等;
- 协调落实志愿者保障;
- 联合志愿者使用部门对志愿服务过程进行监控、检查,针对发现问题制定改进措施;
- 协助大型活动组织方制定应急预案;
- 协助志愿者使用部门及时排除志愿服务安全隐患,及时化解风险;
- 提出志愿者激励需求,与大型活动组织方、志愿者使用部门确定激励方案和保障措施并组织实施;
- 出具志愿服务记录证明;
- 做好志愿服务总结工作。

1.6.3 志愿者使用部门

志愿者使用部门职责包括但不限于:

- 按照“志愿者不担任负有重大管理责任的岗位工作,不担任负有较大危险性的工作,不担任纯重体力劳动的岗位工作,不担任涉及有关机密和财务责任的岗位工作,不从事商业

盈利性工作”的“五不”原则对志愿服务需求进行评估，设计符合需求的志愿服务岗位；

- 参与志愿者招募选拔工作；
- 参与确定拟录用志愿者；
- 安排志愿者岗位，指定专人做好志愿者排班及考勤工作；
- 及时排除志愿服务安全隐患，及时化解风险；
- 联合志愿者管理部门对志愿服务过程进行监控、检查。

1.6.4 志愿者来源单位

志愿者来源单位职责包括但不限于：

- 协助开展志愿者招募工作；
- 配合志愿者管理部门开展志愿者培训工作；
- 协助志愿者管理工作；
- 协助落实志愿者保障；
- 协助制定并落实志愿者排班计划，做好志愿者考勤；
- 做好本单位志愿者激励工作。

注：志愿者来源单位亦可成为志愿者管理部门，承担志愿者管理部门全部职责。

1.7 资源配置

1.7.1 人力资源

1.7.1.1 按照大型活动组织方案确定的规模,应配备数量适宜的志愿者。

1.7.1.2 按照大型活动的服务需求,应配备具备专业能力、有效满足大型活动组织方和志愿者使用部门需求的志愿者。

1.7.1.3 法律、行政法规对开展志愿服务有职业资格要求的,应配备具有相应资格的志愿者。

1.7.2 场所资源

1.7.2.1 大型活动组织方应提供培训场所,供志愿者开展培训。

1.7.2.2 大型活动组织方应提供固定场所作为志愿者大本营,供志愿者轮岗、休息、开展活动等。

1.7.2.3 大型活动组织方应在场所内配备必要的技术装备、设施及物资等。

1.7.3 物资资源

1.7.3.1 大型活动组织方应配置所需的、适宜的志愿者证件、服装及装备等物资。

1.7.3.2 大型活动组织方应提供服装、餐饮、交通、保险、医疗等必备保障,如确有需要,应落实住宿、通讯等保障。

1.7.3.3 大型活动组织方应明确物资缺失、失效、故障等突发情况的处理方法。

2 志愿者基本要求

2.1 志愿者权利与义务

2.1.1 志愿者的权利

2.1.1.1 自愿参加大型活动志愿服务。

2.1.1.2 接受与志愿服务有关的知识和服务技能培训。

2.1.1.3 参与志愿服务计划的拟定、设计、执行及评估，获得所参与志愿服务活动的信息。

2.1.1.4 在参与大型活动志愿服务过程中遇到困难和问题时，可获得大型活动组织方、志愿者管理部门、志愿者使用部门、志愿者来源单位的帮助，并提出意见和建议。

2.1.1.5 获得从事志愿服务工作所需的物质和安全保障，不承担涉及重大管理责任、机密管理责任、财务管理责任、重体力劳动及需要专门劳动保护等不适宜志愿者承担的工作。

2.1.1.6 要求大型活动组织方、志愿者管理部门、志愿者使用部门、志愿者来源单位等无偿、如实出具志愿服务记录证明。

2.1.1.7 有特殊情况不能继续参与服务，经志愿者管理部门批准后退出的权利。

2.1.1.8 法律、法规规定的其他权利。

2.1.2 志愿者的义务

2.1.2.1 遵守法律、法规，以及其他相关志愿服务制度。

2.1.2.2 尊重志愿服务对象的权利,保守国家秘密及志愿服务对象的个人隐私和商业秘密。包括但不限于:遵守国家保密法律、法规和规章制度,履行保密义务;提供个人真实信息,自愿接受保密审查;不违规记录、存储、复制秘密信息,不违规留存秘密载体;不得以任何方式泄露所接触和知悉的秘密;未经审查批准,不得擅自发表涉及尚未公开工作内容的文章、著述;离岗时,自愿接受脱密期管理。

2.1.2.3 接受志愿者管理部门、志愿者来源单位的选拔。在确认录用后,如无特殊情况,未经志愿者管理部门批准不得随意退出。

2.1.2.4 参加志愿者管理部门安排的教育与培训。

2.1.2.5 履行志愿服务承诺,完成志愿者使用部门安排的服务工作。

2.1.2.6 维护志愿服务形象和声誉。

2.1.2.7 妥善使用和保管志愿服务证件及服装。

2.1.2.8 其他应当履行的义务。

2.2 志愿者基本知识和技能要求

2.2.1 志愿者基本知识要求

2.2.1.1 掌握志愿服务的基础理念与知识。

2.2.1.2 掌握大型活动信息,了解大型活动举办的背景、活

动内容、时间安排、工作安排等。

2.2.1.3 掌握大型活动举办所在地区的情况,了解当地历史文化、风土人情、吃住行信息。

2.2.2 志愿者基本技能要求

2.2.2.1 掌握礼仪知识,具备服务大型活动的礼仪形象和能力。

2.2.2.2 掌握所在岗位需要的语言能力。

2.2.2.3 掌握所在岗位需要的服务技能,熟悉服务地点。

2.2.2.4 遇到突发事件时,具备自我保护并协助现场处置的能力。

2.3 志愿者基本行为规范

2.3.1 统一着装上岗

2.3.1.1 在岗期间,按要求穿着志愿者统一服装、佩戴工作证等志愿者标识。志愿者证件和服装不得出借或超范围使用。

2.3.1.2 志愿者发型应整齐简单,原则上不染发、不烫发,做到前亮额、侧亮耳、长不过颈,男生不留长发。

2.3.2 坚守工作岗位

2.3.2.1 严格按照证件权限划分,在规定区域内通行、服务。

2.3.2.2 不无故离岗、脱岗。因个人原因短时间(2小时内)离岗的,须告知其他志愿者。需离岗提供志愿服务时应先获得

原岗位负责人同意，以安排机动岗位的志愿者暂时替岗，以应对无法预料的突发情况。不宜长时间、长距离离岗服务。

2.3.2.3 未经授权时，仅听从志愿者管理部门工作人员的安排。如遇志愿者管理部门外的工作人员提出服务要求，或职责范围外的任务，应第一时间请示志愿者管理部门负责人，经同意后方可执行。

2.3.3 认真履行职责

2.3.3.1 对承担的每一项服务任务有始有终，尽职尽责。

2.3.3.2 确保通讯工具畅通。

2.3.3.3 坚持“首问负责、对口接待”。职责范围内的问题，应及时回复处理；非职责范围内的问题，主动提供问题解决渠道。

2.3.3.4 服务期间，不得随意处理个人事务，不得随意接打私人电话，不玩手机，不从事与服务工作无关的活动。

2.3.4 提供优质服务

2.3.4.1 积极主动、热情周到、用语文明、举止得体，注意外事礼仪，遵守国家法律，模范遵守社会公德，树立良好形象，提供优质服务。

2.3.4.2 服务和培训期间，不得吸烟、饮酒、出入娱乐场所、私下约会及其他影响志愿者形象的行为。

2.3.4.3 不主动向服务对象索要签名或提出合影等要求。不

接受服务对象宴请、消费等，不得有任何商业或获利行为。

2.3.4.4 遇到误解、无理要求或不公待遇时，应保持冷静和克制，并及时向负责人反映。

2.3.4.5 及时做好工作交流，向其他志愿者分享工作经验，提醒可能出现的问题，有条件时提出解决方案。

2.3.5 提高安全意识

2.3.5.1 注意保护好人身及财物安全，遇到突发情况要及时与岗位负责人联系，取得帮助。

2.3.5.2 关注周边环境，发现安全隐患时应迅速通知团队负责人，并根据实际情况及时向周边其他工作人员求助。

2.3.6 特定志愿服务要求

2.3.6.1 外语服务。熟练使用大型活动使用的官方语言。若有活动相关的不常用词汇，应提前熟悉掌握，提前准备常用问答。应按照《中华人民共和国翻译服务规范》开展服务。

2.3.6.2 手语服务。协助听障人士与健听人士交流。手语应按照《国家通用手语常用词表》开展服务。

2.3.6.3 盲文服务。为盲人提供安全的交流环境，协助盲人与他人交流。相关服务应按照《中国盲文》开展。

2.3.6.4 特殊设施服务。服务对象中有残障人士、婴儿等特殊人群时，应协助工作人员提前准备好轮椅、婴儿推车等相应设备设施。

2.4 志愿者纪律规范

2.4.1 服务工作纪律

2.4.1.1 遵守所在团队和服务岗位的相关规定，服从管理，积极主动开展服务。

2.4.1.2 遵守工作时间，不迟到、不早退、不擅自离岗，上岗前做好必要的准备工作。

2.4.2 外事工作纪律

2.4.2.1 维护国家形象与利益，严格遵守国家法律法规。

2.4.2.2 尊重各国传统习俗及宗教信仰，不干涉他人正常的宗教活动，不进行议论。

2.4.2.3 了解并熟练掌握外事服务对象文化背景和风俗习惯，保持尊重、平等、热情的态度。

2.4.2.4 不得以组织方或志愿者名义进行任何违法活动，也不得以组织方或志愿者名义从事任何政治或宗教活动，或发表言论。

2.4.3 新闻宣传纪律

2.4.3.1 服务期间不宜接受正式采访，如确有需要，经请示志愿者管理部门负责人同意并安排替岗人员后，方可接受采访。

2.4.3.2 如拒绝媒体采访，应礼貌地说明原因，如“对不起，我正在服务，不方便接受采访”等；

2.4.3.3 接受采访时应维护志愿者形象，展现志愿者风采；提供给媒体的信息和内容应客观、准确；对于不了解、不便于回答、与志愿者工作无关的问题可以礼貌地拒绝；

2.4.3.4 结束采访后应及时将采访情况向大型活动志愿服务管理部门反馈。

2.4.4 保密工作纪律

2.4.4.1 服从大型活动志愿服务管理部门安排，接受保密知识教育，增强保密意识，严格遵守保密制度。

2.4.4.2 不向无关人员透露服务过程中有关涉密环节的工作。严禁私自复制、剪辑内容涉密的文件，不得将涉密文件带离服务岗位。

2.4.4.3 严禁使用微博、微信、微视、抖音、小红书、快手、知乎等社交媒体软件私自发布涉密信息、不雅照片（音视频）、不恰当言论或任何影响志愿者形象的内容。

3 筹备规划

3.1 筹备规划目标

3.1.1 统筹协调大型活动志愿服务工作，确保志愿服务工作按照时间节点、工作任务有序推进。

3.1.2 合理配置人、财、物。

3.1.3 提升志愿服务工作效率。

3.1.4 通过大型活动促进志愿者个人成长提升。

3.1.5 推动志愿服务事业发展。

3.2 筹备规划工作内容

3.2.1 大型活动组织方确定统筹、管理志愿者工作的机制，包括但不限于：

——确立志愿者管理部门，明确志愿者管理部门的工作职责；

——确立志愿服务工作各相关方协调机制。

3.2.2 志愿者管理部门编制大型活动志愿服务总体方案，包括但不限于：

——总目标、工作原则以及具体工作任务；

——组建协调管理机构，明确管理框架、职责及人员配备、任务分解及时间进度计划；

——根据具体需求确定经费来源及预算；

——方案编制过程中，应保持与各相关方的沟通。

3.2.3 志愿者管理部门确定志愿者管理的基本要求，包括但不限于：

——志愿者的基本条件、权利和义务；

——志愿者招募选拔的主要工作及时间节点；

- 志愿者服务领域、基本岗位设置及服务时间;
- 志愿者培训的内容和要求;
- 志愿者保障激励和考核评估。

3.3 志愿者管理部门确定志愿者岗位需求

3.3.1 重大体育赛事志愿服务岗位，包括但不限于注册制证岗、赛前准备岗、热身服务岗、赛中检录岗、竞赛服务岗、器材管理岗、仲裁录像岗、场地管理岗、竞赛秘书岗、观众服务岗等 10 大类岗位。

3.3.2 重大文化艺术活动志愿服务岗位，包括但不限于导演助理岗、舞台监督岗、演出场务岗、重要演员接待岗、伴宴团队服务岗、直播团队服务岗、现场综合保障岗、场外保障岗等 8 大类岗位。

3.3.3 重大国际国内会议志愿服务岗位，包括但不限于注册制证岗、抵离迎送岗、礼宾接待岗、会场引导岗、媒体宣传岗、交通出行（参观考察）岗、安全保卫岗、医疗卫生岗、后勤保障岗等 9 大类岗位。

3.3.4 重大主题活动和专项活动志愿服务岗位，包括但不限于会务礼宾岗、口岸接待岗、展区引导岗、媒体宣传岗、安保后勤岗等 5 大类岗位。

3.4 做好宣传动员

3.4.1 大型活动组织方应提供志愿服务宣传动员保障，包括但不限于人力、经费、物资、信息保障。

3.4.2 大型活动组织方应制定志愿服务宣传方案，宜包含：

- 宣传方式、内容及口径；
- 宣传队伍组织架构及职责分工；
- 各阶段宣传活动及时间推进计划；
- 保障需求及经费预算。

3.4.3 志愿者管理部门应开展志愿服务宣传工作，宜包含：

- 介绍大型活动志愿服务工作进展；
- 展示志愿者风采，树立优秀志愿者典型；
- 开展志愿服务主题宣传教育活动；
- 组建志愿服务宣传队伍并加强培训。

3.5 做好文化建设

3.5.1 根据大型活动时长、规模、参会人数以及志愿者参与人数等相关因素，按照实际需求建立该大型活动志愿服务文化建设小组，主要工作任务是规划设计志愿服务标识系统。

3.5.2 志愿服务标识系统各要素的设计要符合艺术性、高识别性，特别是要与大型活动本身的一级标识系统相结合。

3.5.3 志愿服务标识系统的基本要素包括志愿者昵称、志

愿服务标志、标语口号、标准字、标准色彩、志愿者歌曲、吉祥物、制服装备、志愿者大本营、专属物资等，根据大型活动需要，涉及其中一项或几项要素。

4 招募录用

4.1 人员招募

4.1.1 志愿者使用部门提出志愿服务岗位需求，经大型活动组织方审核确定后，提交志愿者管理部门。

4.1.2 志愿者管理部门根据大型活动组织方提供的志愿者需求和保障方案，制定招募方案，内容应包括但不限于：

——招募及选拔方式；

——志愿者来源单位的工作职责，招募岗位及人员数量、招募条件；

——各阶段工作方案及时间推进计划。

4.1.3 各志愿者来源单位经志愿者管理部门授权后，按照招募方案、责任分工开展招募工作。

4.1.4 根据志愿者招募方案，发布招募信息，内容宜包含：

——活动的目的及意义；

——招募岗位及人员数量、招募条件；

——招募的时间节点；

- 志愿者的权利、义务；
- 报名的途径与方式；
- 服务注意事项或服务可能需要承担的风险。

4.1.5 招募方式

4.1.5.1 采用定向方式向企事业单位、社会组织等单位或机构招募志愿者。

4.1.5.2 通过公开方式面向社会招募志愿者。

4.2 选拔录用

4.2.1 按照各类志愿服务岗位的招募数量、条件，由志愿者管理部门、志愿者使用部门、志愿者来源单位以及岗位业务相关专业人员共同对报名者进行遴选。

4.2.2 志愿者管理部门可根据志愿者岗位描述，采取面试、笔试、情景模拟、心理测试等方式选拔志愿者，必要时可进行水平测试。

4.2.3 选拔结束后，通过志愿者来源单位将录用结果告知报名的志愿者。录用结果的通知方式包括但不限于：公开公布名单；采用电话、短信、电子邮件、微信等方式通知。

4.2.4 必要时与被录用志愿者签订服务承诺书。

4.3 建立档案

4.3.1 志愿者管理方应建立志愿者档案管理机制，为录用的志愿者建立信息档案并妥善管理。

4.3.2 志愿者档案内容包括但不限于志愿者个人信息、服务场所、岗位、服务时间。

4.3.3 志愿者管理方应对志愿者档案承担保密义务。

4.3.4 宜使用志愿服务信息系统（原则上使用广州“志愿时”系统）管理志愿者档案。

5 组织培训

5.1 培训策划

5.1.1 志愿者管理部门按照培训内容负责培训策划，包括但不限于：

——培训的目的、意义；

——培训课程的设计，宜包括课程内容、师资、课时、教学方法、教材、课件等；

——培训方式、培训时间、培训地点；

——拟采用的培训教材、课件以及师资选择；

——参与培训的单位的工作分工。

5.1.2 志愿者管理部门根据培训策划，委托适合的培训机构、志愿者来源单位开展培训工作。

5.1.3 志愿者管理部门与大型活动组织方、志愿者使用部门应根据培训策划要求，确定培训的实施环节和保障措施。

5.1.4 大型活动组织方提供的培训保障包括但不限于：

- 培训工作必要的人力、经费、物资、场地等；
- 志愿者保险、交通、食宿等；
- 岗位演练的工作装备和实践基地。

5.1.5 组建专项志愿者培训讲师队伍，编写编印培训手册，优化培训课程与内容，并全程跟踪指导志愿者团队建设。

5.2 培训内容

5.2.1 通用培训的内容包括但不限于：

- 志愿服务的基本概念、主要内容和价值；
- 志愿者的权利、义务；
- 志愿者所需的心理知识、团队精神、礼仪规范等基本知识；
- 志愿者所需的公共安全与突发事件应急处理知识；
- 志愿者团队管理及纪律规范等；
- 大型活动的基本情况；
- 大型活动组织方的组织结构、工作分工等；

——大型活动举办地区的介绍，包括地区概况、文化、历史、交通等；

——大型活动举办场所及周边基本情况。

5.2.2 专项培训的内容包括但不限于：

——完成岗位所需的专业知识与技能；

——对志愿者自身已掌握相关专业知识与技能的进一步强化。

5.2.3 岗位培训的内容包括但不限于：

——志愿服务岗位介绍，包括但不限于岗位名称、上岗时间、上岗地点、岗位职责、工作任务、服务流程、操作规范、工作技巧等；

——实地考察。围绕本岗位所开展的工作内容，对工作区域及周边环境，及与本岗位工作相交叉的岗位工作内容与环境进行实地考察学习；

——岗位演练；

——具有潜在风险的岗位应提示风险的类型和防范措施。

5.3 培训实施

5.3.1 组织培训应满足以下要求：

——志愿者管理部门负责志愿者培训工作，志愿者使用部门应在志愿者管理部门统筹安排下积极主动做好专项培训、岗

位培训工作；

——培训对象应包括但不限于：被录用志愿者、大型活动组织方相关负责人、志愿者使用部门相关负责人、志愿者来源单位相关负责人；

——培训工作应与成果转化工作结合；

——培训资源应力求可重复利用。

5.3.2 培训实施环节包括但不限于：

——培训策划方案的落实；

——对参与培训必要的管理。

5.4 培训评估

5.4.1 志愿者管理部门负责培训评估工作。

5.4.2 培训评估内容包括但不限于：

——对培训进行全过程评估，包括培训过程中各阶段培训的设计、安排、效果等；

——对培训师资、教材、教法进行评估；

——对培训管理工作进行评估；

——培训结束前对参与人员开展培训效果抽样调查，包括受训人员、讲师、培训组织人员等；

——自培训开始至服务结束，应结合培训、岗位服务等环节，对受训人员进行考核，对培训目标达成情况进行评估。

6 运行管理

6.1 运行管理目标

运行管理目标包括但不限于：

- 提供优质、高效的志愿服务；
- 保障志愿服务工作的顺利运行；
- 使志愿者通过大型活动充分锻炼自我、实现价值；
- 弘扬志愿精神。

6.2 运行管理内容

6.2.1 大型活动组织方应做好志愿服务相关应急及风险管理工作，要点包括但不限于：

——设立风险防控小组，制定风险防范工作机制和风险处置机制，制定应急预案，明确和落实责任部门和人员；

——应对的风险内容，宜考虑人员和财产安全风险、意识形态风险、舆情风险、财务安全风险等；

——在活动前、活动中、活动后针对不同类别的风险进行管控，制定预案并组织演练；

——根据风险识别体系，针对不可预测风险、可预测风险及已知风险，采取针对性措施，减轻风险；

——与志愿者根据需要签订服务协议，明确双方权利义务，

约定服务内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等；

——做好志愿者培训、志愿服务信息登记及过程管控；

——志愿者在服务期间若受到意外伤害，应当立即终止服务，积极协调医疗机构进行救治并做好相关理赔、慰问工作。

6.2.2 志愿者管理部门负责志愿者督导工作，要点包括但不限于：

——建立志愿者工作督导机制，组建志愿者督导队伍；

——对志愿者工作提供及时、有效的指导与帮助；

——对志愿服务过程进行检查，若发现问题应采取措施及时纠正，并保留记录；

——设立志愿服务投诉渠道，妥善处理投诉，及时告知投诉者处理结果，并保留记录；

——对志愿服务过程检查、投诉处理中发现的问题确定产生的原因，制定措施消除产生的原因，避免再次发生，并保留记录。

6.2.3 志愿者管理部门应通过志愿服务信息系统（原则上使用广州“志愿时”系统），完成活动前、中、后全程管理，如实记录志愿者的个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息，确保信息安全。

6.2.4 志愿者管理部门宜建立大型活动志愿者临时党、团支部，要点包括但不限于：

- 组织开展形式多样的党建、团建工作；
- 了解志愿者工作情况和思想动态；
- 引领党员、团员发挥先锋模范作用，发挥党组织、团组织战斗堡垒作用。

6.2.5 志愿者使用部门负责志愿者的岗位及时间安排，要点包括但不限于：

- 制定并落实志愿者排班计划，做好志愿者考勤；
- 根据工作内容，安排志愿者轮岗、轮休；
- 出现志愿者上岗异常情况，应与志愿者管理部门保持沟通。

6.2.6 志愿者使用部门对志愿者因个人不可抗拒原因无法继续从事志愿服务工作时，工作要求应包括：

- 请志愿者向志愿者管理部门提出申请，并给出同意退出或不同意的回复；
- 同意志愿者退出后，引导退出人员完成交接工作，交还资料、装备和物资；
- 将退出人员移出相关线上工作群、邮件组、通讯组；

——志愿者管理人员应视岗位实际需求确定是否需要调岗或增补志愿者，团队内部无法协调志愿者补岗时，应及时向志愿者管理部门反映，争取支持。

6.3 服务保障

6.3.1 志愿者交通保障，应包括但不限于：

——志愿者上岗期间交通由大型活动组织方、志愿者使用部门统一调配；

——应明确交通服务的提供时段、范围和方式；

——应明确对交通有特殊需求的志愿者的解决办法。

6.3.2 志愿者餐饮保障，应包括但不限于：

——应明确餐饮提供的时段、地点；

——应考虑用餐者的特殊需求；

——应注重做好食品安全工作。

6.3.3 志愿者制证保障，应包括但不限于：

——证件的制作、发放时应确保证件信息正确无误；

——证件的发放应及时准确；

——证件权限应与志愿者岗位职责相匹配；

——明确证件遗失等突发情况时的处理办法。

6.3.4 志愿者服装保障，应包括但不限于：

——由志愿者管理部门统一配备，也可按照大型活动组织

方要求穿着统一服装；

- 服装应及时准确发放；
- 应考虑服装调换的便利性；
- 明确出现服装损坏、污毁、丢失等情况时的处理办法。

6.3.5 志愿者保险和医疗保障，应包括但不限于：

- 落实实名注册志愿者保险，做好保险理赔工作；
- 应明确志愿者医疗保障处置办法；
- 根据志愿服务工作复杂度和服务时长，酌情为志愿者提供心理咨询服务。

6.4 志愿者大本营氛围营造

6.4.1 志愿者大本营主要用于志愿者休息、用餐、自我提升、应急处置等。大本营的氛围营造应与大型活动的举办理念一致，设计简约大方、动感青春。

6.4.2 志愿者大本营包括但不限于办公区、仓储区、休息区等区域，充分考虑到志愿者休息、学习、交流的多样化需求，让志愿者在服务之余实现自我提升。

6.4.3 志愿者大本营宜包括：

- 宣誓角。宣誓角悬挂党旗、入党誓词、团旗和入团誓词；

——读书角。读书角提供政治理论学习书籍、大型活动相关的主题学习以及其他重要文件等；

——留言墙及打卡拍照墙。设立符合大型活动理念的背景板，为志愿者提供打卡合影、张贴照片、留言讨论的场地。

6.4.4 志愿者大本营物资保障，包括但不限于：补充餐食（茶歇）、办公桌椅、饮水机、充电插座、应急药箱等基础设施，以及阅读书籍、纸张、便签条、彩色笔等。

7 激励、总结和成果转化

7.1 表彰奖励

7.1.1 志愿者管理部门及时准确向志愿者来源单位颁发感谢信，包括但不限于：志愿者人数、提供服务的内容及时长、志愿者名单。

7.1.2 志愿者管理部门宜向志愿者提供激励措施。

7.1.3 各相关方宜及时有效收集、宣传志愿者的典型事迹并组织媒体进行报道，树立志愿服务品牌形象。

7.1.4 志愿者管理部门应将表现出色的大型活动志愿者优先纳入各级荣誉推荐人选。

7.2 评估总结

7.2.1 志愿者管理部门按需制定志愿服务质量测评表，自行或委托第三方机构，对大型活动参与方和相关方进行抽样调查，通过信息采集、汇总、整理和分析，评估大型活动参与方和相关方对志愿服务质量的满意度。

7.2.2 志愿者管理部门宜通过问卷调查、个别访谈、座谈会等形式对志愿者参与志愿服务的自我评价进行调查，评估参与志愿服务对志愿者的积极影响。

7.2.3 志愿者管理部门适时举办志愿者经验交流会，促进志愿者之间的学习沟通，提升综合能力。

7.2.4 志愿者管理部门评估总结包括但不限于：

- 工作实际情况、重要事项等具体描述、关键数据、效果评估及原因分析等；

- 总结工作、经验和人才队伍建设；

- 总结重大事件。

7.2.5 志愿者管理部门根据志愿服务满意度评估结果、志愿者的自我评价结果和评估总结报告，确定志愿服务管理改进目标，制定改进措施，并保留记录。

7.3 成果转化

7.3.1 纪念物品转化

纪念物品主要是指承载志愿精神的实物，如各类标识、饰品等，这些纪念品（在向志愿者发放后的剩余物品）可以采取放置当地博物馆，或建立专门志愿服务工作陈列室等形式，予以展示，充分发挥其宣传和推广志愿精神、理念的作用。

7.3.2 城市志愿服务站转化

在活动期间用于服务观众和游客的城市志愿者服务站，可以转化为常态化运营的社区志愿服务阵地。

7.3.3 志愿工作文化宣传品转化

志愿工作图文与影音资料、志愿者文艺作品、宣传品等在整理、汇集成志愿者工作档案的基础上，制作成大事记或者其他宣传品，用于服务当地志愿服务事业发展。

7.3.4 志愿服务标识系统转化

在大型活动志愿服务过程中设计产生的各类志愿服务标识系统属于志愿者管理部门所拥有的知识产权，可由志愿服务管理部门进行注册登记，衍生其他宣传产品，激励全社会和广大志愿者。

7.3.5 人员队伍的保留

主要指对志愿者工作专家队伍、志愿者管理队伍、志愿者专业队伍和普通者队伍等不同层面的各类志愿者人才的保留。他们可转化为当地志愿组织的专家顾问团、志愿服务专业人才库、志愿服务培训师资、应急储备志愿团队成员等。

7.3.6 管理经验转化

主要包括总结提炼志愿者工作的培训系统、管理方式、运行模式等经验，将其转化成当地志愿者工作的培训内容、长期管理机制或孵化成志愿服务项目。

附件 1

大型活动志愿服务总体方案示例 (XX 会议)

一、背景介绍

XX 会议（以下简称会议）将于 XX 年 XX 月 XX 日至 XX 日在 XX 召开，会议由 XX、XX 等单位主办，XX、XX 等承办。根据会议工作方案，XX 单位负责本次会议的志愿者管理工作。

二、工作目标

为弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，做好会议志愿服务工作，展现志愿者良好风貌，展示广州文明城市良好形象。

三、组织架构及分工

按照总体工作方案，志愿服务组为 XX 领导小组下设的专项工作组之一，组织架构如下：

（一）XX 单位、XX 单位共同组成志愿者管理部门，XX 担任组长。

（二）志愿者管理部门分组及成员组成。

1. 统筹协调组

组长、副组长、组员

工作职责：负责 XX 志愿服务工作方案及应急方案等工作方案的起草与呈批；负责收集、汇总、反馈并跟踪落实各工作小组情况；负责编制工作团队“每日一报”；负责工作团队的统筹联络、会务安排及通报等工作；与志愿服务使用部门对接；统筹协调小组下设志愿者呼叫中心。

2. 招募培训管理组

组长、副组长、组员

工作职责：负责做好志愿者报名、招募、配岗及后续维系等工作；点对点联系、对接志愿者使用部门，确认关于志愿者工作的要求、配岗、管理等内容；协调和联系相关部门做好志愿者背景审查和证件申报制作等工作；组织开展志愿者通用培训，协助志愿者使用部门开展志愿者岗位培训和应急演练，在督查过程中及时反馈涉及志愿者的各类应急事件；负责志愿者运行督查工作；负责指导反馈志愿者上岗规范。

3. 后勤保障组

组长、副组长、组员

工作职责：负责志愿者服务物资（水、用餐、服装、证件、激励物资）的采购、配送、登记、发放、管理、维护、回收处理等工作；负责协调及保障志愿者用车；负责志愿者保险、通讯的采购和用车、休息场地的协调落实工作；负责协调做好志愿者医疗卫生保障工作。

4.宣传活动组

组长、副组长、组员

工作职责：负责志愿服务工作的新闻宣传工作；负责志愿者典型人物及事迹的材料收集、整理及宣传报道工作；做好志愿服务领域相关舆情监测工作。

四、工作安排

（一）明确需求

由大型活动组织方确定志愿者岗位、人数、时间、条件等相关需求。（X月X日-X月X日）

（二）宣传动员

制定宣传方案，按照方案执行相关工作。（X月X日-X月X日）

（三）招募选拔

根据大型活动组织方确定的志愿者需求，明确志愿者岗位、招募范围、招募方式、选拔录用标准等要素，组织开展招募选拔工作。采取面试、笔试、心理测试、情景模拟等方式选拔志愿者。最终录用结果确定后，通过XX网站进行志愿者录用名单公示。（X月X日-X月X日）

（四）培训工作

对志愿者进行会议背景情况、安全救援知识及保密教育、礼仪接待和团队能力等方面的通用培训。根据需要对志愿者进

行相应的专项培训和岗位培训，并进行模拟演练。做好培训全过程的管理和评估工作。（X月X日-X月X日）

（五）上岗服务

按照各岗位工作要求，组织志愿者有序上岗，完成工作任务。（X月X日-X月X日）

（六）激励嘉许

志愿服务结束后，及时向志愿者发放志愿服务证明及激励物资，向志愿者来源单位颁发感谢信。（X月X日-X月X日）

（七）总结提升

发放志愿服务质量测评表，评估志愿服务质量的满意度。举办志愿者经验交流会，促进志愿者之间的学习沟通，提升综合能力。开展评估总结工作，评估志愿服务管理中的经验和不足。（X月X日-X月X日）

五、服务保障

（一）提供相关证件、服装和其他必备物资。

（二）X月X日至X月X日培训、集中上岗期间，安排志愿者统一乘车。

（三）提供志愿服务期间的餐饮保障。

（四）志愿者上岗期间提供保险和医疗保障服务。

（五）维护志愿者的其他正当权益。

六、经费预算

项目类别	项目名称	具体内容	金额（元）	备注
宣传动员经费				
招募选拔经费				
培训工作经费				
志愿者保障经费				
志愿者激励经费				
.....				

附件 2

大型活动志愿服务志愿者岗位需求表示例（XX 会议）

组别	序号	岗位	工作区域	工作要求（如性别、专业要求等）	工作职责（志愿服务工作内容）	使用团队 对接人	使用日期	上岗-离 岗时间	交通 安排	就餐 安排	住宿 安排	备注

附件 3

大型活动志愿服务志愿者信息汇总表示例（XX 会议）

序号	职责	姓名	性别	身份证号码	电话	衣服 尺码	政治面貌	所在学校、学院	就读专业	外语水平
1	队长									
2	副队长									
3	副队长									
4	XX 团队 小队长									
5	队员									
6	XX 团队 小队长									
7	队员									
8	队员									

附件 4

大型活动志愿服务质量测评表

志愿服务岗位				志愿者人数		
精神状态	统一着装	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
	规范礼仪	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
	热情服务	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
工作状态	守时度	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
	责任感	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
	主动性	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
	执行力	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
综合评价		☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般	☐ 不满意	☐ 很不满意
建 议						

参考文献

- [1]志愿服务条例[Z],2017
- [2]广东省志愿服务条例[Z],2020
- [3]广州市志愿服务规定[Z],2023
- [4]大型活动志愿服务管理规范,北京市地方标准 DB11/T 1393—2017
- [5]“青春上海”大型活动志愿服务管理规范,上海市地方标准 DB31/T 1147—2019
- [6]大型活动志愿服务岗位规范,浙江省地方标准 DB33/T 2188.1—2019
- [7]大型活动志愿服务管理规范,安徽省地方标准 DB34/T 4022—2021
- [8]大型活动志愿服务管理规范,四川省地方标准 DB51/T 3097—2023
- [9]第五届中国国际进口博览会志愿者临时党、团组织建设工作指引
- [10]大型活动志愿服务的组织与管理[M].北京:中国青年出版社,2014