ICS XX.XXX

X XX

备案号：XXXXX-2016

DB

北 京 市 地 方 标 准

DB/T XXX—2016

大型活动志愿服务管理规范

Management regulations on volunteer service in large-scale activities

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX发布 XXXX-XX-XX实施

北京市质量技术监督局 发布

目次

[1范围 - 1 -](#_Toc461367954)

[2规范性引用文件 - 1 -](#_Toc461367955)

[3术语和定义 - 1 -](#_Toc461367956)

[4筹备规划 - 2 -](#_Toc461367957)

[4.1筹备规划原则 - 2 -](#_Toc461367958)

[4.2筹备规划目标 - 2 -](#_Toc461367959)

[4.3筹备规划工作内容 - 2 -](#_Toc461367960)

[5招募录用 - 2 -](#_Toc461367961)

[5.1招募录用原则 - 2 -](#_Toc461367962)

[5.3招募录用职责 - 3 -](#_Toc461367963)

[5.4招募录用流程 - 3 -](#_Toc461367964)

[5.5招募录用工作内容 - 3 -](#_Toc461367965)

[6培训提升 - 4 -](#_Toc461367966)

[6.1培训原则 - 4 -](#_Toc461367967)

[6.2培训目标 - 4 -](#_Toc461367968)

[6.3培训职责 - 4 -](#_Toc461367969)

[6.4培训内容 - 5 -](#_Toc461367970)

[6.5培训流程 - 5 -](#_Toc461367971)

[6.6培训工作内容 - 5 -](#_Toc461367972)

[7运行管理 - 6 -](#_Toc461367973)

[7.1运行管理原则 - 6 -](#_Toc461367974)

[7.2运行管理目标 - 6 -](#_Toc461367975)

[7.3运行管理职责 - 6 -](#_Toc461367976)

[7.4运行管理工作内容 - 6 -](#_Toc461367977)

[8保障激励 - 7 -](#_Toc461367978)

[8.1保障激励原则 - 7 -](#_Toc461367979)

[8.2保障激励目标 - 7 -](#_Toc461367980)

[8.3保障激励职责 - 7 -](#_Toc461367981)

[8.4保障激励工作内容 - 7 -](#_Toc461367982)

[9成果转化 - 8 -](#_Toc461367983)

[9.1成果转化原则 - 8 -](#_Toc461367984)

[9.2成果转化目标 - 8 -](#_Toc461367985)

[9.3成果转化职责 - 8 -](#_Toc461367986)

[9.4成果转化工作内容 - 8 -](#_Toc461367987)

[附录A - 10 -](#_Toc461367988)

[附录B 11](#_Toc461367989)

[附录C 12](#_Toc461367990)

[参 考 文 献 13](#_Toc461367991)

前言

本标准按GB/T 1.1-2009 给出的规则进行编写。

本标准由北京市志愿服务指导中心提出并归口。

本标准起草单位：共青团北京市委员会、北京市志愿服务联合会、北京志愿服务发展研究会、北京志愿服务基金会、北京工业大学。

本标准主要起草人：郭新保、任炜、张晓红、陈炳具、王赢、陈光、王欣、王虎、肖树生、高琪、刘赢、朱丛琳、曹仕涛、王杰。

本标准为首次发布。

大型活动志愿服务管理规范

# 1范围

本标准规定了北京市大型活动志愿服务管理的规范，包括术语和定义、筹备规划、招募录用、培训提升、保障激励、运行管理、成果转化等。

举办地在北京的大型活动志愿服务管理工作可以参照本标准。

# 2规范性引用文件

下列文件作为参考对于本标准的确立是必不可少的。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，但鼓励对于文件的最新版本是否可用进行研究。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T 31598《大型活动可持续性管理体系要求及使用指南》

GB/T 19000《质量管理体系》

GB/T 24000《环境管理体系》

GB/T 28000《职业健康安全管理体系》

# 3术语和定义

GB/T 31598界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

大型活动志愿服务 Volunteer service in large-scale activities

在举办大型活动过程中, 组织动员志愿者参加大型活动，就活动期间的引导、接待、信息咨询、语言翻译、医疗急救、媒体服务等提供志愿服务，以确保大型活动顺利举办。

3.2

大型活动志愿者Volunteers in large-scale activities

为大型活动提供无偿服务的志愿者个体。

3.3

组织方 Organizer

发起和（或）管理整个大型活动或大型活动某方面的实体。

3.4

志愿者部门 Volunteer department

对组织方负责，组织并管理志愿者参与大型活动志愿服务的机构。

3.5

志愿者使用部门 User departments of volunteer service

直接使用、管理志愿者服务于大型活动的组织方下设机构。

3.6

志愿者来源单位 Home institutions of volunteers

因服务需求向学校、社会组织等招募的志愿者所在单位或机构。

3.7

人员点计划 Number of volunteer service posts

完成一项大型活动所需要的志愿服务岗位总数。

3.8

人员计划 Number of volunteers

服务于大型活动的全部志愿者人数总和。

# 4筹备规划

## 4.1筹备规划原则

4.1.1应统筹考虑，涉及全过程，其内容应全面覆盖大型活动志愿服务工作。

4.1.2应充分考虑大型活动组织规模、规格等级、服务标准、服务对象等因素。

4.1.3应确保大型活动志愿服务人力资源充足，统筹考虑志愿者岗位调整及可能出现的流失等情况。

4.1.4应兼顾确保大型活动顺利进行、志愿者个人成长及志愿服务事业发展。

## 4.2筹备规划目标

4.2.1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。

4.2.2人力、物力、财力等资源得到合理配置。

4.2.3对志愿者进行统筹使用、动员管理，提高志愿服务工作效率。

4.2.4助推社会志愿服务事业发展。

## 4.3筹备规划工作内容

4.3.1确定统筹、管理志愿者工作的机制，包括但不限于：

——确定志愿服务项目运行的主责方，成立志愿者部门；

——明确志愿者部门工作职责；

——建立志愿服务工作各相关方协调机制。

4.3.2确定大型活动志愿服务总体规划，包括但不限于：

——总目标、工作原则以及具体工作任务；

——组织协调管理机构的组成、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；

——制定宣传方案。

4.3.3确定志愿者通用政策，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；

——志愿者保障激励基本政策；

——志愿者考核表彰。

# 5招募录用

## 5.1招募录用原则

5.1.1组织方应在大型活动运行期开始前提出志愿者需求信息。

5.1.2应考虑志愿者岗位需求与志愿者自身条件的关系，包括但不限于文化背景、身体条件、知识水平等。

5.1.3部分岗位不适宜招募志愿者，包括但不限于：以营利为主要目的，重大财务管理、物品管理，存在人身伤害风险或处于危险工作环境，重体力劳动等。

5.2招募录用方式

5.2.1定向招募

采用定向方式向学校、社会组织等单位或机构招募志愿者。

5.2.2非定向招募

通过公开方式面向社会进行志愿者招募。

## 5.3招募录用职责

5.3.1组织方职责包括但不限于：

——提出志愿服务需求和保障；

——与志愿者部门确定志愿服务需求和保障。

5.3.2志愿者部门职责包括但不限于：

——确定志愿者招募需求，制定志愿者招募方案；

——发布志愿服务项目并管理招募信息；

——组织志愿者在“志愿北京”平台实名注册；

——对报名的志愿者进行选拔，向组织方告知并确认招募录用结果；

——对招募工作开展评估。

5.3.3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；

——推荐优秀志愿者。

5.3.4志愿者使用部门职责包括但不限于：

——参与志愿者招募选拔工作；

——确定拟录用志愿者。

## 5.4招募录用流程

招募流程列于图A.1。

## 5.5招募录用工作内容

5.5.1招募准备

5.5.1.1组织方提供的大型活动志愿服务岗位清单（参见附录B）应包括但不限于：

——组织方及志愿者使用部门名称；

——岗位名称、志愿服务时间、职责及招募条件；

——各岗位人员点计划及人员计划。

5.5.1.2组织方应为招募各环节提供必要的保障，包括但不限于：人力、物资和经费保障。

5.5.1.3志愿者部门根据组织方提供的志愿者需求和保障方案，制定招募方案，方案内容应包括但不限于：

——招募志愿者参与志愿服务的目的和意义；

——招募方式；

——负责招募的单位工作职责；

——志愿服务岗位的招募数量、条件；

——各阶段工作方案及时间推进计划；

——保障需求及经费预算。

5.5.1.4各招募参与单位经志愿者部门授权后，按照招募方案、责任分工开展招募工作。

5.5.2招募信息发布

招募信息的内容应包括但不限于：

——活动的目的及意义；

——招募方式；

——招募数量和条件；

——招募的时间节点；

——志愿者的权利、义务；

——报名的途径与方式。

5.5.3选拔录用

5.5.3.1志愿者招募单位应根据各岗位特点，由志愿者部门、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。

5.5.3.2应根据志愿者岗位描述，采取面试、笔试、情景模拟等方式选拔志愿者，必要时可进行水平测试。

5.5.3.3选拔结束后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；通过志愿者来源单位通知。

5.5.4招募信息管理

5.5.4.1志愿者部门应为录用的志愿者建立档案并管理，应符合以下要求：

——志愿者档案应由专人负责保管；

——档案管理及相关数据分析应纳入成果转化工作；

——依照法律法规对档案信息保密。

# 6培训提升

## 6.1培训原则

6.1.1志愿者部门是培训的主责部门。

6.1.2培训对象应包括但不限于：组织方的志愿者部门人员、被录用志愿者、志愿者使用方志愿者工作负责人、志愿者来源单位负责人等。

6.1.3培训内容包含但不限于：通用培训，即志愿服务基础知识和技能、大型活动项目的介绍；专业培训，即志愿者服务所需的专业知识；岗位培训，即志愿者对接岗位所需知识。

6.1.4培训课程设计应强调互动。

6.1.5培训工作应与成果转化工作结合。

## 6.2培训目标

培训目标包括但不限于：

——提高志愿者服务水平；

——提高志愿者的专业技能；

——提升志愿者综合素质；

——满足服务需求；

——传播志愿精神。

## 6.3培训职责

6.3.1组织方职责应包括但不限于：

——提供培训的必要保障；

——与志愿者部门确定培训内容。

6.3.2志愿者部门职责应包括但不限于：

——与组织方协商确认培训内容和保障；

——向组织方、志愿者来源单位确认并告知培训安排；

——组织实施培训；

——对培训进行评估；

——将志愿者培训时间纳入志愿服务记录。

6.3.3志愿者来源单位职责应包括但不限于：

——发布培训信息；

——配合志愿者部门开展培训工作。

## 6.4培训内容

6.4.1通用培训的内容应包括但不限于：

——志愿者、志愿服务与志愿精神等的基本概念；

——志愿服务的意义与价值；

——志愿者的权利、义务；

——志愿者所需的应急常识、心理知识、团队精神、礼仪规范等基本知识；

——举办地区的介绍，包括地区概况、文化、历史、交通等；

——大型活动的基本情况；

——组织方组织结构、工作分工等；

——活动举办场所及周边基本情况。

6.4.2专业培训的内容应包括但不限于：

——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。

6.4.3岗位培训的内容应包括但不限于：

——岗位职责、工作任务、服务流程、操作规范、工作技巧等；

——工作区域及周边环境踏勘；

——岗位演练。

## 6.5培训流程

培训流程列于图C1。

## 6.6培训工作内容

6.6.1培训策划

6.6.1.1根据工作方案，志愿者部门需进行培训策划，其内容应包括但不限于：

——培训的目的、意义；

——培训课程的设计，包括但不限于：课程内容、课时、教法、教材、课件及师资等；

——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。

6.6.1.2志愿者部门应根据培训活动的策划，授权培训单位和志愿者来源单位开展培训工作。

6.6.1.4志愿者来源单位配合培训单位落实培训工作。

6.6.2培训保障

6.6.2.1志愿者部门与组织方应根据培训要求确定培训的实施环节和保障。

6.6.2.2组织方提供的保障应包括但不限于：

——培训工作必要的人力、经费、物资等；

——志愿者保险、交通、食宿等；

——岗位演练的工作装备。

6.6.3培训实施

6.6.3.1培训实施环节应包括但不限于：

——培训策划方案的落实；

——对参与培训人员必要的管理；

——培训各环节的组织运行监控。

6.6.3.2组织培训应满足以下要求：

——培训内容应具有针对性、实效性，以确保受训人员能够按照要求完成岗位服务；

——根据不同培训对象的特点、实际情况的需要等因素，及时调整培训内容、方式等；

——培训工作应开发可再利用资源，务求节俭。

# 7运行管理

## 7.1运行管理原则

7.1.1应遵循“谁使用、谁管理、谁负责”的原则。

7.1.2应树立“以志愿者为本”的理念，尊重志愿者，保护志愿者的合法权益。

## 7.2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；

——保障大型活动的顺利运行。

## 7.3运行管理职责

7.3.1组织方职责包括但不限于：

——为志愿者管理提供支持；

——保护志愿者权益。

7.3.2志愿者部门职责包括但不限于：

——确定志愿者管理的要求、程序、标准；

——协调志愿者管理工作，建立志愿者之家、成立党团组织等。

7.3.3志愿者来源单位职责包括但不限于：

——协助志愿者管理工作的开展；

——提供相应的志愿者保障。

## 7.4运行管理工作内容

7.4.1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；

——志愿者上岗出现异常情况，应与志愿者部门保持沟通。

7.4.2志愿者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。

7.4.3组织方应做好应急及风险管理工作，要点包括但不限于：

——建立应急与风险管理机制；

——对可能出现的突发状况和风险进行预判；

——制定应急预案；

——及时排除安全隐患、化解风险。

7.4.4志愿者部门负责志愿者组织党团组织建设工作，要点包括但不限于：

——建立党团组织；

——发挥党员、团员的示范带头作用；

——开展志愿者激励。

# 8保障激励

## 8.1保障激励原则

8.1.1组织方提供的保障和激励应覆盖所有志愿者。

8.1.2保障和激励应覆盖志愿者工作全过程。

8.1.3保障和激励应坚持节俭原则。

## 8.2保障激励目标

8.2.1保护志愿者的合法权益。

8.2.2保障志愿服务对象和第三人的正当权益。

8.2.3调动志愿者积极性，强化志愿者队伍的稳定性，确保圆满完成服务任务。

## 8.3保障激励职责

8.3.1组织方职责应包括但不限于：

——督促志愿者部门提出保障和激励的需求；

——与志愿者部门确定保障和激励方案；

——落实志愿者保障和激励工作。

8.3.2志愿者部门职责应包括但不限于：

——提出保障和激励需求；

——与组织方确定保障和激励方案；

——落实志愿者保障和激励工作，及时向组织方反馈落实情况。

8.3.3志愿者来源单位职责应包括但不限于：

——协助志愿者部门开展保障和激励工作；

——做好本单位志愿者的激励和保障工作。

## 8.4保障激励工作内容

8.4.1保障工作的内容及要点

8.4.1.1服装保障，要点应包括但不限于：

——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。

8.4.1.2证件保障，要点应包括但不限于：

——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。

8.4.1.3餐饮保障，要点应包括但不限于：

——应明确餐饮提供的时段、地点；

——应考虑用餐者的特殊需求。

8.4.1.4保险和医疗保障，要点应包括但不限于：

——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。

8.4.1.5交通保障，要点应包括但不限于：

——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。

8.4.1.6场所保障，要点应包括但不限于：

——提供固定场所，建立志愿者之家，供志愿者轮岗、休息及开展活动；

——场所内配备必要的技术装备、设施及物资等。

8.4.2激励工作内容及要点

8.4.2.1志愿服务证明，要点应包括但不限于：

——应及时准确发放；

——应清晰反映志愿者参与活动的实际情况。

8.4.2.2宣传报道，要点应包括但不限于：

——应贯穿志愿服务全过程；

——应及时有效收集、宣传志愿者的典型事迹；

——应明确宣传口径及纪律要求。

8.4.2.3志愿者激励品，要点应包括但不限于：

——激励品设计制作应在大型活动开始前完成；

——应明确激励品的发放范围、渠道等；

——鼓励组织方开发激励物资。

8.4.2.4评比表彰，要点应包括但不限于：

——应明确评比表彰的申报环节、表彰形式等；

——及时发布评比表彰结果，并颁发证书。

# 9成果转化

## 9.1成果转化原则

9.1.1应提早准备、全过程实施。

9.1.2应坚持理论与实践相结合。

## 9.2成果转化目标

9.2.1形成大型活动志愿服务总结报告及档案归档。

9.2.2形成可供大型活动志愿服务工作借鉴的成果。

9.2.3为未来大型活动志愿服务储备人力资源。

## 9.3成果转化职责

9.3.1组织方职责包括但不限于：

——确定成果转化方案；

——为成果转化提供支持。

9.3.2志愿者部门职责包括但不限于：

——确定成果转化的要求和内容等；

——落实成果转化工作；

——建立档案。

9.3.3志愿者来源单位职责包括但不限于：

——协助成果转化工作的开展；

——做好本单位的成果转化工作。

## 9.4成果转化工作内容

9.4.1工作总结及评估，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；

——总结工作亮点、经验和人才队伍建设；

——总结重大事件或紧急情况。

9.4.2档案工作，包括但不限于：

——总体方案；

——岗位分布及工作任务；

——志愿者基本信息表及相关影像资料；

——实物。

## 附录A

（规范性附录）

招募流程

做好前期调研

明确招募要求

制定招募计划

发布招募信息

志愿者报名

录用志愿者

选拔

淘汰

退回报名登记库

培训

图A.1 招募流程

## 附录B

（资料性附录）

岗位需求表

岗位编码：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 中文岗位名称 |  | 中文岗位简称 |  |
| 英文岗位名称 |  | 英文岗位简称 |  |
| 大型活动名称 |  | 部门 |  |
| 人员计划数 |  | 志愿者类型 | □通用志愿者□专业志愿者 |
| 工作层级 | □主管□组长□助理□员 | 英文工作层级 |  |
| 准入区域 | 此处为通行权限 |
| **基本要求** |
| 语种要求 |  | 水平要求 |  |
| 主要职责 |  |
| 其他招募条件 |  |

表B.1岗位需求表

## 附录C

 （规范性附录）

培训流程



图C.1培训流程

# 参 考 文 献

[1] 北京市大型社会活动安全管理条例2005-9-9北京市人民代表大会常务委员会

[2] 北京市志愿服务促进条例2007-9-14 北京市第十二届人民代表大会

[3] 关于进一步加强和改进志愿者工作的意见2009-3-21中共北京市委、北京市人民政府

[4] 北京市志愿者管理办法（试行）2010-10-30北京市人民政府

[5] 中国注册志愿者管理办法 2013-11 共青团中央

[6] 关于推进志愿服务制度化的意见2014-2-19 中央精神文明建设指导委员会

[7] 中国志愿服务大辞典2014-9第一版第一次印刷中国大百科全书出版社北京志愿服务发展研究会

[8]大型活动志愿服务的组织与管理2014-11第一版第一次印刷中国青年出版社北京志愿服务发展研究会组织撰写