ICS XX.XXX.XX
CCS A XX

DB15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB15/T XXXX—2024

大型活动志愿者服务规范

Service regulations on volunteer in large-scale activities

（征求意见稿）

2024- - 发布 2024- - 实施

内蒙古自治区市场监督管理局 发布

目　　次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本素质 1
4.1 身体心理素质 1
4.2 思想文化素质 2
4.3 其他素质 2
4.4 志愿服务管理部门要求 2
4.5 志愿者权利与义务 2
4.6 志愿者基本知识和技能要求 3
4.7 志愿者基本纪律要求 3
4.8 特定志愿服务要求 3
4.9 仪容仪表 3
4.10 服务行为 5
5 接待行为 6
5.1 介绍 6
5.2 引导 6
5.3 出入房间 6
5.4 送别 7
5.5 上下车 7
5.6 会议培训行为 7
5.7 媒体沟通行为 7
5.8 禁忌行为 7
6 服务语言 7
6.1 用语要求 7
6.2 基本用语 7
7 无障碍服务 8
7.1 基本要求 8
7.2 视障服务 8
7.3 听障服务 8
7.4 肢障服务 8
7.5 心智障碍服务 9
8 实施与评价 9
参考文献 9

前　　言

本文件按照GB/T　1.1-2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件拟请内蒙古自治区党委社会工作部提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古会展经济科学发展研究会、内蒙古自治区质量和标准化研究院、内蒙古自治区博览中心、内蒙古财经大学、内蒙古艺术学院、内蒙古人事人才公共服务中心、包头国际会展中心、内蒙古会博科技发展有限责任公司、内蒙古大学生创业联合会。

本文件主要起草人：王倩、李淑玲、尹慧明、狄建伟、徐昊、葛丽英、杨曦、田志馥、蒋柠、夏智慧、荆国栋、张惠、王德全、宫慧楠、武龙、李建军、李荣艳、查干乌拉、张莉杰、蒋建苓、郭刚、汪士钦、李春阳、毕会娜、尹慧龙、狄钰珈、格根宝力尔、王广飞、李涛、尹玥淇、陈献勇、额博尔夫、秦思扬、杨森。

大型活动志愿者服务规范

1 范围

本文件规定了大型活动志愿者的基本素质、仪表仪容、服务行为、服务语言、无障碍服务、实施与评价要求。

本文件适用于大型活动组织方直接招募的志愿者。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

MZ/T 148 志愿服务基本术语
DB11/T 1393 大型活动志愿服务管理规范
GB/T 36733 服务质量评价通则
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
SB/T 10851-2012 会议中心运营服务规范
GB/T 36681-2018 展览场馆服务管理规范
DB32/T 2686-2014 商务旅游会展服务规范
SB/T 10476—2008 饭店服务礼仪规范

3 术语和定义

MZ/T 148和DB11/T 1393界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

志愿服务 volunteer service

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。

3.2

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

在举办赛事、会议、庆典、会展、演出等大型活动过程中，组织动员志愿者提供志愿服务。

3.3

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

为赛事、会议、庆典、会展、演出等大型活动组织方招募的提供志愿服务的自然人。

4 基本素质

4.1 身体心理素质

4.1.1 身体健康，具有与志愿服务岗位相适应的身体条件。

4.1.2　心理健康，具有控制和稳定情绪的能力。
4.1.3　热爱志愿服务，心态积极、乐观、向上。

4.2 思想文化素质

4.2.1　遵守法律法规和社会公德，诚实守信。
4.2.2　形象端庄、大方，具有一定的人际交往能力。
4.2.3　认同多样性和包容性理念，具有合作精神。

4.3　其他素质

4.3.1　具有使用计算机等办公设备的能力。
4.3.2　爱护并妥善保管公共财物，节约使用办公用品及相关物资。
4.3.3　涉外活动中，除普通话外，具备相应外语交流能力。
4.3.4　具有一定处理突发情况的应变能力。

4.4　志愿服务管理部门工作

4.4.1　制定志愿服务计划并组织实施。
4.4.2　负责志愿者的动员、招募、培训、管理、考核和激励。
4.4.3　联合志愿者使用部门，确定志愿服务具体内容。
4.4.4　负责志愿服务活动资金、物资的筹备、使用和管理。
4.4.5　为志愿者提供保障，维护志愿者合法权益。
4.4.6　制定开展志愿服务活动的措施和制度。
4.4.7　组织开展志愿服务的文化宣传及对外合作。

4.5　志愿者权利与义务

4.5.1　权利

4.5.1.1　参加大型赛会志愿服务活动。
4.5.1.2　接受与志愿服务有关的知识和服务技能培训。
4.5.1.3　参与志愿服务组织的工作，并提出意见和建议。
4.5.1.4　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。
4.5.1.5　在志愿服务活动中遇到的困难和问题时，可获得志愿服务组织的帮助。
4.5.1.6　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、财物管理责任、重体力劳动及需要专门劳动保护、可能涉及危害他人生命安全及公共安全的物品的管理责任等不适宜志愿者承担的工作。
4.5.1.7　有特殊情况不能继续参与服务，经管理部门批准后退出的权利。
4.5.1.8　《志愿服务条例》中规定的志愿者的其他权利。

4.5.2.1　遵守志愿服务组织的管理规定。
4.5.2.1.1　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；不以任何方式泄露所接触和知悉的秘密；未经审查批准，不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。

4.6 志愿者基本知识和技能要求

4.6.1 志愿者基本知识要求

4.6.1.1 掌握志愿服务的基础理念与知识。

4.6.1.2 掌握大型赛会信息，了解大型赛会举办的背景、赛会内容、时间安排及工作安排。

4.6.1.3 掌握大型赛会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。

4.6.2 志愿者基本技能要求

4.6.2.1 掌握礼仪知识，具备服务大型赛会的礼仪形象和能力。

4.6.2.2 掌握所在岗位需要的语言能力。

4.6.2.3 掌握所在岗位需要的服务技能，熟悉服务地点。

4.6.2.4 遇到突发事件时，具备自我保护并协助现场处置的能力。

4.7 志愿者基本纪律要求

4.7.1 不损害国家利益，严格遵守工作纪律，保守工作秘密。

4.7.2 服从岗位安排和调配，服从所在团队的管理。

4.7.3 遵守工作时间，不迟到、不早退。不随意请假，因病、因事不能按时上岗须至少提前一天向志愿者管理部门负责人请假，经相关负责人批准后方可离岗。

4.7.4 不冒名顶替参与培训演练或上岗服务。

4.7.5 服务期间，不接触他人钱物，不参与商业行为，不参与宗教活动。

4.7.6 增强团队意识，注重合作沟通，共同服务进步。

4.7.7 平等对待每一位服务对象，在竞争性活动中保持中立，言行不偏向任何一方。

4.7.8 谨慎使用自媒体、各类上网设施和软件。如遇采访要求，需了解记者身份及采访内容，请示志愿者管理部门负责人，并经志愿者管理部门和使用部门同意后方可接受采访，并在采访结束后及时反馈。在岗期间，不接受正式采访。

4.8 特定志愿服务要求

4.8.1 外语服务

4.8.1.1 熟练使用赛会使用的官方语言。若有赛会相关的不常用词汇，应提前熟悉掌握，提前准备常用问答。应按照

4.8.1.2 《翻译服务规范》开展服务。

4.8.2 手语服务

4.8.2.1 协助聋哑人与听人交流。手语应按照《中国手语基本手势》开展服务。

4.9 仪表仪容

4.9.1 仪表

4.9.1.1 微笑

4.9.1.1.1　面部表情真诚、亲切、善意、充满爱心；

4.9.1.1.2　面对服务对象应微笑以待。

4.9.1.2　眼神

4.9.1.2.1　平视对方，眼神友好，神态专注，以示尊敬和礼貌；

4.9.1.2.2　双方交谈时，保持目光接触，不左顾右盼；

4.9.1.2.3　忌俯视、斜视、窥视对方。不长时间地凝视对方身体某部位或不停地上下打量对方。凝视对方面部的社交区域，即以双眼为上线、唇心为下线、顶点所形成的倒三角区，给人以平等、轻松的感觉。

4.9.1.3　身体距离

交谈时应保持适当的社交距离，让对方感到亲切。

4.9.2　仪容

4.9.2.1　发型

4.9.2.1.1　头发干净整洁，颜色符合岗位要求；

4.9.2.1.2　发型得体大方，长短适当，束起过肩长发。

4.9.2.2　妆容

4.9.2.2.1　保持面容整洁；

4.9.2.2.2　男士剃须修面，不留胡茬；

4.9.2.2.3　女士妆容应遵循“淡雅、自然、适度”的原则，不使用气味浓烈的化妆品；

4.9.2.2.4　指甲保持干净、整齐，不涂抹有色指甲油；

4.9.2.2.5　保持口腔清洁，无异味。

4.9.3　着装证件

4.9.3.1　着装

4.9.3.1.1　服务期间应着志愿者服装；

4.9.3.1.2　着装干净、平整、完好、无异味；

4.9.3.1.3　穿着运动或休闲款式服装，不把外套围在腰间或披在肩上；正装款式服装，按照正装礼仪穿着；制服款式服装，按照相应制服穿着要求穿着；

4.9.3.1.4　不擅自改变服装款式、穿着方法或增加饰物；

4.9.3.1.5　鞋袜保持清洁完好，与服装风格一致；

4.9.3.1.6　如需戴帽，帽檐保持端正，忌斜戴、歪戴、反戴帽子，压低帽檐等。

4.9.3.2　证件

4.9.3.2.1　仅限志愿者本人使用，不得转借他人；

4.9.3.2.2　志愿者在服务过程中全程佩戴证件，按证件规定的通行权限通行，并接受查验；

4.9.3.2.3　挂颈式证件将挂绳在颈部挂好后佩戴在胸前，正面向外；其他款式证件及通行控制物品按组织方或者发放单位要求佩戴；

4.9.3.2.4　保持证件干净整洁，不对有效信息进行涂改、遮挡、覆盖，不得伪造、变造和损毁工作证件，未经许可不在证件上张贴、添加饰品；

4.9.3.2.5　不得使用证件从事与志愿服务无关的活动；

4.9.3.2.6　件丢失应及时上报。

4.10 服务行为

4.10.1 基本行为

4.10.1.1 站

4.10.1.1.1 保持头正，双眼平视，精神饱满，面带微笑；

4.10.1.1.2 保持身体直立，不倚靠，不叉腰，不得将手插在服装口袋之内或双手交叉抱在胸前；

4.10.1.1.3 日常两臂自然下垂于身体两侧，五指自然弯曲并拢；

4.10.1.1.4 在正式场合，除有明确要求外，女士右手四指搭握左手四指或手背，叠放于腹前；男士右手握住左手腕，放于腹前，或相握于身后；

4.10.1.1.5 女士在正式场合，双脚自然并拢、双脚前端在同一水平线上；一般场合，双脚可平行适度打开，或成“V”字形，脚尖分开不超过 45 度；男士在正式场合，两脚前端在同一条直线上或双脚平行打开，但不可超过肩宽。

4.10.1.2 走

4.10.1.2.1 保持步态平稳，步速均匀；

4.10.1.2.2 双脚行走在一条直线；

4.10.1.2.3 靠右行进，遇对向来人时主动靠右让行；

4.10.1.2.4 行进过程中摆臂自然适度；

4.10.1.2.5 3 人及以上行进时排队；

4.10.1.2.6 除紧急情况外不在工作现场内奔跑。

4.10.1.3 坐

4.10.1.3.1 请服务对象先入座；

4.10.1.3.2 入座时，动作轻缓，从座椅左侧入坐；

4.10.1.3.3 落座后，不满坐，双肩自然下垂，上身自然挺直，保持面带微笑；

4.10.1.3.4 着裙装入座时，注意稍微收拢裙摆；

4.10.1.3.5 落座后，女士双膝并拢；男士双膝并拢或分开，注意打开宽度不超过肩宽；

4.10.1.3.6 双手自然放在双膝上或椅子两侧扶手上，不架腿；

4.10.1.3.7 起身时，从左侧轻缓离座；

4.10.1.3.8 离座时如身旁有人在座，以语言或动作先向其示意，并注意离座先后顺序；

4.10.1.3.9 离座后应将座椅归于原位；

4.10.1.3.10 移动座椅时，应注意轻声；

4.10.1.3.11 不在公共场所席地而坐。

4.10.1.4 蹲

4.10.1.4.1 保持上体正直，略向前倾；

4.10.1.4.2 女士下蹲时双腿并拢，并注意护住领口；

4.10.1.4.3 男性下蹲时双腿可适度分开；

4.10.1.4.4 下蹲时尽量与他人保持一定距离，不面对或背对别人下蹲，不突然下蹲。

4.10.1.5 手姿

4.10.1.5.1 引领或指示方向时，五指伸直并拢，手掌自然伸直，手心向上，肘作弯曲；

4.10.1.5.2 递接物品时，应使用双手；

4.10.1.5.3 递接文件、证件、名片等文字或图片物品时，注意字体、图片正对接受者；

4.10.1.5.4 递接茶水时，一只手握茶杯把手或持杯子中下部，另一只手托杯底；

4.10.1.5.5 递接笔、剪刀等尖锐物品时，尖端部位不得朝向服务对象；

4.10.1.5.6 不用食指指点别人或物品、也不要用拇指指向自己。

4.10.1.6　行礼

4.10.1.6.1　点头致意时轻微颔首，面带微笑；

4.10.1.6.2　行握手礼时，志愿者不主动伸手施礼；

4.10.1.6.3　握手时不把另一只手放在口袋中；

4.10.1.6.4　鞠躬礼的距离保持 2m 左右。

4.10.1.7　接打电话

4.10.1.7.1 接听电话

4.10.1.1.1.1　主动致以问候并报出自己身份或岗位；

4.10.1.7.1.2　确认对方基本信息；

4.10.1.7.1.3　询问来电事项并做好记录，包括但不限于时间、地点、人物、事件或事由；

4.10.1.7.1.4　遵循“对方先挂机”原则。

4.10.1.7.2　拨打电话

4.10.1.7.2.1　主动致以问候并确认对方信息；

4.10.1.7.2.2　进行自我介绍；

4.10.1.7.2.3　说明致电事项；

4.10.1.7.2.4　遵循“对方先挂机”原则。

5　接待行为

5.1　介绍

5.1.1　按照尊者优先的原则；

5.1.2　自我介绍时不可缺少姓名、身份及所负责工作等基本要素；

5.1.3　为他人作介绍时掌心向上，五指并拢，指向目标方向。

5.2　引导

5.2.1　行走在服务对象左侧约两步距离；服务对象为一人时，并排行进；服务对象为多人时，志愿者行走在最前面一位服务对象左侧前方 1m 左右；

5.2.2　注意协调双方的行进速度，经过台阶、坡道、拐角或道路不便行走时，及时提示；

5.2.3　上下楼梯时走在楼梯外侧，不在楼梯上逗留；

5.2.4　上楼梯时，志愿者走在最前面一位服务对象身后约 1m 处；

5.2.5　下楼梯时，志愿者走在服务对象前面；

5.2.6　遇无人值守电梯时，志愿者遵循“先进后出”原则，先进入电梯为服务对象按住“常开键”，确保服务对象进入电梯,到达欲前往楼层时，按住“常开键”，请服务对象离开电梯之后再离开电梯，此时可口头示意行进方向；遇有人值守电梯时，志愿者应遵循“后入先出”原则；

5.2.7　乘坐手扶电梯参照楼梯间引导要求，一般靠右站立。

5.3　出入房间

5.3.1　在进入向外开门房间时，先行一步为服务对象拉开门，另一手示意服务对象“请进”；进入房间后，请服务对象入座，轻轻关闭房门；

5.3.2　在进入向内开门房间时，先行一步为服务对象推开门，侧身握住门把手，对服务对象示意“请进”，请服务对象入座，轻轻关闭房门；

5.3.3　出入已打开房门的房间时，遵循“后进、后出”原则；

5.3.4　在退出房间时，面向服务对象礼貌地退后两步，示意后离开。

5.4 送别

5.4.1 与服务对象致道别语；

5.4.2 服务对象离开时挥手致意，再见手势为右手伸平五指并拢，掌心向外，左右自然摆动；

5.4.3 服务对象离开后方可离去。

5.5 上下车

5.5.1 与服务对象一并乘车时，先下后上；

5.5.2 站在车门靠车头一端，面向来车方向，并给予服务对象必要的提示和帮助。

5.6 会议培训行为

5.6.1 提前达到会场，提前做好准备工作；

5.6.2 把手机关闭或调整到振动状态，不在会场内接打电话；涉密场所，听从工作人员安排；

5.6.3 认真做好会议记录和培训笔记；

5.6.4 不做与会议或者培训无关事情；

5.6.5 不擅自离开会场，因故需提前或长时间离开会场，应向工作人员说明情况。

5.7 媒体沟通行为

5.7.1 服从工作人员安排，遵守保密规定；

5.7.2 接受采访时应维护志愿者形象，展现志愿者风采；

5.7.3 提供给媒体的信息和内容应客观、准确；

5.7.4 对于不了解、不便于回答、与志愿者工作无关的问题可礼貌地拒绝；

5.7.5 服务期间不擅自接受媒体采访。

5.8 禁忌行为

志愿服务期间，不应出现下列情况：

5.8.1 向服务对象表现出负面情绪；

5.8.2 在公共场合及工作岗位上做出不雅行为；

5.8.3 利用工作之便观看比赛，主动要求与服务对象合影、索要签名、礼品或小费；

5.8.4 做出有损服务对象所在国家、地区风俗习惯的语言、行为；

5.8.5 通过任何途径公布与组织方及工作相关的信息，发表有损于大型活动声誉的言论；

5.8.6 利用参与志愿服务的背景或与此相关的物品、信息、身份从事商业活动。

6 服务语言

6.1 用语要求

6.1.1 语言文明，采用表示尊敬、礼貌的词语；

6.1.2 结合实际情况使用尊称，并及时问候；

6.1.3 音量、语速适当，发音和咬字准确；

6.1.4 避免交谈中涉及隐私或敏感问题。

6.2 基本用语

基本用语，包括但不限于：

6.2.1 宜用尊称“您”；

6.2.2 见面互相问候宜采用“您好”或者“上午好”“中午好”“下午好”“晚上好”等时令用语；

6.2.3 需要麻烦他人的时候，应先说“请”字；

6.2.4　获得他人帮助，应说“谢谢”；

6.2.5　无论何时何地打扰他人，应先说“对不起”；

6.2.6　与人道别时，应说“再见”；

6.2.7　慎用“不知道”或“这事不归我负责”等，应尽可能为服务对象联系相关人员或者寻求有效的解决办法；

6.2.8　遇有急事需要处理或需要离开时，应向参加谈话的所有人打招呼，表示歉意。

7　无障碍服务

7.1　基本要求

7.1.1　采取不歧视、真诚服务的原则，为服务对象平等参与大型活动提供必要支持与合理便利。

7.1.2　尊重服务对象的尊严、自身特性和自主选择；提供服务前，应先征得对方同意。

7.1.3　交谈时，应直接与服务对象谈话，而不是面向没有身心障碍的陪伴者谈话；不应使用贬义、伤害自尊的批评性词语。

7.1.4　不应在对方毫无准备时触碰其身体。

7.2　视障服务

7.2.1　初次见面时，志愿者应主动自我介绍，并介绍参与谈话的其他人，与视力障碍者建立信任。

7.2.2　引导行走时，引导方式应尊重对方习惯；行走时宜主动让视障人员握自己肘部；为视力障碍者开门时，应完全打开。

7.2.3　陪同视力障碍者参加活动时，应向其描述周围的景物、人员等；在坐席、卫生间、手扶梯陌生环境，应将视力障碍者的手放到相应位置，方便定位。

7.2.4　就餐时，应帮助视力障碍者读菜单；餐盘摆好后，应用时钟定位法介绍食物摆放位置。

7.2.5　不应把视力障碍者单独留在大的空旷空间，避免使其失去方向感。

7.2.6　离开服务岗位或结束谈话时，应及时告知视力障碍者。

7.2.7　在视力障碍者同意的前提下，为他们代管随身物品。

7.2.8　不应抚摸、逗引、投喂导盲犬，避免影响它们工作。

7.3　听障服务

7.3.1　应选择光线明亮、安静的环境交谈；应面向服务对象以正常的音量清楚地说话，方便对方读唇语。

7.3.2　宜使用手语；如果无法使用手语，应放慢语速沟通或使用笔谈；沟通时，宜尽量运用面部表情和身体语言。

7.3.3　用语应简单，避免使用术语、晦涩的词句和成语。如需用到术语、数字和不常用的词，宜清楚记录，便于对方理解。

7.3.4　用书面形式强调、补充口头信息，应突出谈话内容的要点。

7.3.5　对于使用电子设备的听力障碍者，可使用微信、短信、电子邮件、语音翻译软件等进行交流。

7.3.6　交谈时，应保持耐心，主动放慢谈话节奏。

7.4　肢障服务

7.4.1　不应手扶、抓握、倚靠服务对象的轮椅或辅助器械，避免意外伤害。

7.4.2　与轮椅上的人谈话时，应使双方视线处于同一高度。

7.4.3　应按照组织方的培训规范为手动轮椅使用者提供服务，包括轮椅的打开和折叠、刹车、轮椅使用者坐姿安全确认、不同环境下的轮椅使用技巧等。

7.4.4　应为行走有困难的人提供带扶手的椅子，帮助他们入座和起身。

7.4.6　应为抓握杯子有困难的人准备吸管。

7.4.7　不应拒绝与抓握能力有限的人握手。

7.4.8　与架拐的肢障人员同行，不应冒然伸手搀扶。如果是架单拐杖，应陪伴在其不架拐杖一侧。

7.5　心智障碍服务

7.5.1　在心智障碍者监护人需要协助的情况下，应提供必要帮助；服务前向监护人了解基本情况。

7.5.2　与心智障碍者交流时，应保持耐心和友善，认真倾听。

7.5.3　谈话内容应聚焦一个话题，用语简单、吐字清晰；可重复对方的意思，确认对方已经理解交谈内容。

7.5.4　涉及身心障碍者难以理解的复杂任务，应将任务拆分并反复示范。

7.5.5　应关注心智障碍者行为，对不当行为及时制止和引导，避免意外伤害。

8　实施与评价

8.1　应建立健全志愿服务培训制度，对志愿者服务进行培训。服务内容应在培训环节予以必要的实践。

8.2　应依据要求对志愿者服务进行评价。

参考文献

[1] 志愿服务条例 2017-08-22 中华人民共和国国务院
[2] 中国注册志愿者管理办法（2013年11月修订） 2013-12-09 共青团中央
[3] 关于推进志愿服务制度化的意见 2014-02-19 中央精神文明建设指导委员会