ICS XXX.XX.XX
CCS A XX

DB15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB 15/ T XXXX—2024

大型赛会志愿服务岗位规范

Specifications for volunteer positions at large-scale contests

（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 注册志愿服务岗位职责与服务要求 1
4.1 入口引导 1
4.2 身份确认 2
4.3 图像采集 2
4.4 现场注册 2
4.5 领证预约 2
4.6 信息咨询及秩序维护 2
4.7 后台运行维护 2
4.8 综合保障 2
4.9 机动 2
5 制证志愿服务岗位职责与服务要求 2
5.1 信息收集审查 2
5.2 证件制作 2
5.3 证件保管 3
5.4 证件发放 3
5.5 后勤保障 3
5.6 综合保障 3
6 抵离迎送志愿服务岗位职责与服务要求 3
6.1 岗前筹备 3
6.2 抵达服务 3
6.3 送离服务 3
6.4 特定服务要求 4
6.5 特殊情况处置 4
7 礼宾接待志愿服务岗位职责与服务要求 4
7.1 会场指引 4
7.2 场内服务 4
7.3 车辆陪同 4
7.4 餐饮安排 4
7.5 住宿安排 5
7.6 礼品发放 5
7.7 特殊情况处置 5
7.8 嘉宾提出不合理的物品领取要求 5
7.9 活动现场无关人员聚集 5
7.10 嘉宾证件遗失或忘记携带 5

8 赛会现场志愿服务岗位职责与服务要求 5
8.1 信息咨询岗位职责 5
8.2 现场引导岗位职责 5
8.3 文件发放岗位职责 6
8.4 礼仪服务岗位职责 6
8.5 礼仪工作要求 6
8.6 特殊情况处置 7
9 体育比赛志愿服务岗位职责与服务要求 7
9.1 赛前准备 7
9.2 赛中执行阶段 7
9.3 竞赛服务 8
9.4 场地器材 8
9.5 仲裁录像 8
9.6 场地管理 8
9.7 竞赛秘书 9
9.8 观众服务 9
9.9 赛后控制阶段 9
9.10信息技术中心 10
10 文艺活动志愿服务岗位职责与服务要求 10
10.1 文艺活动志愿服务 10
10.2 导演助理 10
10.3 舞台监督 10
10.4 演出场务 10
10.5 重要演员接待 10
10.6 伴宴团队服务 11
10.7 直播团队服务 11
10.8 现场综合保障 11
10.9 场外排练及人员驻地保障 11
11 媒体宣传志愿服务岗位职责与服务要求 11
11.1 VIP媒体联络协助 11
11.2 现场协助 12
12 交通出行志愿服务岗位职责与服务要求 12
12.1 赛会现场交通引导 12
12.2 停车管理协助岗位职责 13
12.3 随车服务 13
12.4 车辆调度 13
12.5 特殊情况处置 13
13 安全保卫志愿服务岗位职责与服务要求 13
13.1 安全保卫志愿者 14
13.2 特殊情况处置 14
14 后勤保障志愿服务岗位职责与服务要求 14
14.1 后勤保障志愿者 14
14.2 特殊情况处置 15

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。

大型赛会志愿服务岗位规范

1 范围

本文件规定了大型赛会注册制证、抵离迎送、礼宾接待、现场、体育比赛、文艺活动、媒体宣传、交通出行、安全保卫、后勤保障志愿服务过程中的术语和定义、岗位职责与服务要求及特殊情况。

本文件适用于大型赛会注册制证、抵离迎送、礼宾接待、现场、体育比赛、文艺活动、媒体宣传、交通出行、安全保卫、后勤保障志愿服务。

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。

GB/T 30520　　会议分类和术语标准
GB/T 19363.1　　翻译服务规范
GB/T 24435　　中国手语基本手势
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
GB/T 36681-2018　　展览场馆服务管理规范
GB/T 40248-2021　人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

下列术语及定义适用于本文件。

3.1

大型赛会

参与人员（含工作人员及志愿者）人数超过1000人，或由省级以上单位组织、参与人数超过100人的会议、比赛、展览、庆典、文艺演出等活动。

3.2

大型赛会志愿服务

在举办大型赛会过程中，组织动员志愿者参加大型赛会的筹备、组织、管理、运行等各项工作，为大型赛会顺利举办策划开展的志愿服务。

3.3

竞赛志愿者

在大型体育比赛中，协助做好检录、器材管理、场地管理、赛后控制等服务的志愿者。

3.4
参赛人员

体育比赛参赛运动员、裁判员、教练员、技术官员、嘉宾，其陪同人员和随同保障人员等。

4 注册志愿服务岗位职责与服务要求

4.1 入口引导

嘉宾到来前，提前整理分析当日证件领取预约信息。嘉宾到达后，及时询问嘉宾注册完成情况及领证预约情况，并将其引导至相应区域。

4.2 身份确认

帮助嘉宾进行身份确认，核验嘉宾证件和参会资格，发放身份确认卡。

4.3 图像采集

协助持有身份确认卡的嘉宾采集图像，将其引导至现场注册区；处理图像数据。

4.4 现场注册

协助嘉宾完成现场注册信息录入和提交工作，提醒现场工作人员及时导出制证数据；提交制证数据。

4.5 领证预约

接收领证预约信息，接收、分拣、整理、保管和发放证件。

4.6 信息咨询及秩序维持

提供证件领取咨询；在嘉宾等候领取证件期间提供服务；提醒嘉宾注意证件制作进度并通知嘉宾领取证件；协助维持大厅秩序；提供交通服务时应汇总并传达嘉宾交通需求。

4.7 后台运行维护

协助部署现场注册平台，调试注册现场各区域设备；导出现场注册数据并递交数据专员；管理现场领证提示系统，及时更新制证状态，关注大屏幕显示情况；完成各类注册数据的查询、导出等工作。

4.8 综合保障

协助注册部门开展信息报送、档案保密、宣传等综合文秘工作；协助开展场地搭建等建设保障工作；协助进行志愿者培训、管理、宣传及保障工作。

4.9 机动

协助接听嘉宾咨询电话；根据工作需要，配合做好志愿者调度。

5 制证志愿服务岗位职责与服务要求

5.1 信息收集审查

协助制证部门开展前期制证信息收集及审核工作，对接各部门办证专员，形成需制证人员信息库。

5.2 证件制作

5.2.1 封装

协助做好证件排序、封装、烫边、打孔、安装芯片等工作。

5.2.2 塑封

将封装完成的证件放入塑封机进行塑封。

5.2.3 核验

对安装过芯片的证件进行信息关联，并进行信息复核。

5.2.4 贴标

对审核无误的证件贴上防伪标记，清点证件数量，并与证件保管人员交接。

5.3 证件保管

清点证件入库数量，按批次号排序放置入库。

5.4 证件领取

通知各部门办证专员领取证件，协助完成证件和其他资料的发放清点及签字等手续。

5.5 后勤保障

协助保管制证材料，做好材料领用登记。

5.6 综合保障

协助制证部门开展信息报送、资料保管、宣传等综合文秘工作，协助进行志愿者每日签到、会议记录、工作简报制作、宣传等培训、管理、宣传及保障工作。

6 抵离迎送志愿服务岗位职责与服务要求

6.1 岗前筹备

6.1.1 熟悉抵离迎送工作流程。
6.1.3 提前熟悉机场、车站等场地的进出口及安检口位置。
6.1.4 准确了解嘉宾信息、联系方式及其乘坐交通工具的抵离时间，提前与嘉宾取得联系，并提前与随车志愿服务组对接，提早安排前往住所或赛会场地的交通工具。
6.1.5 准备接机接站所需物资，如引导牌、标示牌等。

6.2 抵达服务

6.2.1 见到嘉宾后，主动上前，微笑迎接，引导嘉宾至服务台。
6.2.2 协助填写嘉宾信息（姓名、护照、国籍、航班号或车次、酒店名称），核验身份。
6.2.3 确认身份信息后与随车志愿服务组对接，引导嘉宾前往乘车点。

6.3 送离服务

6.3.1 提前了解嘉宾返程信息，确认返程时间，及时安排送行车辆并作提醒。
6.3.2 获得航班或车次延误信息时，应及时通知嘉宾。
6.3.3 熟悉安检口所在位置等信息，协助嘉宾顺利通过安检。

6.4 特定服务要求

视情况为嘉宾提拿行李，并适时提醒嘉宾检查物品是否齐全。

6.5 特殊情况处置

6.5.1 抵达或返程延误

随时查看航班或车次信息，并与随车和酒店接待志愿服务组保持沟通，协助工作人员为嘉宾及时变更车辆、用餐与住宿安排。

6.5.2 其他特殊情况

如遇行李物品丢失，及时向上级负责人和其他有关部门汇报，并协助对接处理。

7 礼宾接待志愿服务岗位职责与服务要求

7.1 会场指引

7.1.1 事先了解嘉宾的身份和职务。
7.1.2 协助引导陪同主管，做好嘉宾入场路线离场安排及引导等工作。
7.1.3 提前协调沟通好入场安检的准备工作。

7.2 场内服务

7.2.1　讲解赛会情况，并做好相关场地引导、陪同、翻译等工作。
7.2.2　提前告知嘉宾会场转场信息。
7.2.3　提前告知嘉宾会场内的座位信息，嘉宾需在台上就座时应提前告知台上坐席或站位及行进路线，并在旁及时提醒。
7.2.4　熟悉赛会流程，提醒嘉宾参与各项环节。
7.2.5　做好嘉宾席的秩序维护，时刻关注嘉宾需求。

7.3　车辆陪同

7.3.1　提前将行车路线及出行安排告知嘉宾。
7.3.2　讲解赛会基本情况及当地风土人情。
7.3.3　做好工作人员和嘉宾的翻译沟通工作。
7.3.5　提前确认车辆行进路线与停泊位置。

7.4　餐饮安排

按照组委会接待要求，尊重嘉宾信仰和餐饮习俗，妥善安排嘉宾餐饮。

7.5　住宿安排

根据嘉宾注册信息，结合组委会接待要求，安排好嘉宾住宿。

7.6　礼品发放

协助嘉宾领取纪念品，保证发放数量的准确无误。

7.7　特殊情况处置

嘉宾车辆发生故障迅速上报相关情况。对嘉宾进行解释和安慰。按照指令做好交通组联系人对接，等待新派车辆到来。

7.8　嘉宾提出不合理的物品领取要求

7.8.1　提早了解发放原则，按照原则进行解释，礼貌沟通、婉言拒绝。
7.8.2　若难以沟通或有特殊情况，应及时向上级反映，进行协调，避免与嘉宾发生冲突。

7.9　活动现场无关人员聚集

7.9.1　及时上报上级部门。
7.9.2　根据上级部门决策情况，配合落实相关指示。
7.9.3　协助做好嘉宾和聚集人员的解释和安抚工作。

7.10　嘉宾证件遗失或忘记携带

7.10.1　及时上报上级部门，根据上级部门决策情况，配合落实相关指示。
7.10.2　协助做好解释沟通。

7.10.3　陪同嘉宾取回证件或者办理补办手续。

8　赛会现场志愿服务岗位职责与服务要求

8.1　信息咨询岗位职责

为大型赛会参加人员提供会议、交通、旅游及通讯等多方面的信息。

提前熟悉大型赛会日程安排、举办场地、交通安排及当地旅游资源等各方面信息，并在嘉宾前来咨询时主动询问解答

8.2　现场引导岗位职责

8.2.1　协助引导参赛参会人员到达赛会场地，并到指定位置就位。
8.2.1　提早熟悉赛会场地的整体布局座席划分、工作点位和进出路线。
8.2.1　知晓赛会场地的周边环境布置，如卫生间、出入口、紧急出入口等。
8.2.1　协助解答参赛参会人员提出的有关问题。

8.3　文件发放岗位职责

协助做好赛会资料文件等的管理、保存和发放等工作。

8.3.1　服务要求

8.3.1.1　文件准备

确定与会人数、名单、联络方式等，制作并打印签到表；打印相应数量文件，按要求整理装袋，并准备一定数量的备用文件；确定会议所需电子设备，将所有需要展示的资料储存到特定文件夹，并告知相关人员。

8.3.1.2　文件发放

根据名单将相关文件资料发放到对应的席位上，并核对好文件数量，确保没有遗漏。

8.3.1.3　确认及解答

确认参会人员拿到相应文件，及时回答参会人员有关文件资料的问题，并协助解决。

8.4　礼仪服务岗位职责

8.4.1　迎送嘉宾

会议开始前后，在会场门口迎送嘉宾；特殊情况下，会议进行中在舞台两侧站立迎送嘉宾上下。

8.4.2　配合会议流程

配合会议流程，向颁奖嘉宾端送证书、奖品、奖牌、绶带、纪念品等，向授旗嘉宾提供旗帜，为揭牌等端送牌匾等。

8.4.3 完成颁奖仪式

比赛颁奖时，按照不同类别比赛颁奖仪式的要求，进行嘉宾引导、获奖者引导、向颁奖嘉宾端送证书、奖品、奖牌、绶带、纪念品等。

8.5 礼仪工作要求

8.5.1 按照礼仪要求着装，并根据不同的服务要求准备不同的妆容。
8.5.2 按照特殊礼仪训练要求，进行长时间礼仪训练，以达到服务要求。
8.5.3 通常情况下，服务中应全程保持微笑，并严格按照礼仪流程要求完成服务。特殊情况下，按照指定要求服务。
8.5.4 连续进行颁奖时，应视情况准备两倍于颁奖嘉宾的志愿者。
8.5.5 需长时间服务时，应考虑轮换休息，在配岗时提供充足志愿者。

8.6 特殊情况处置

8.6.1 参会人员所咨询问题因各种原因并未掌握，或遇有无法解决的问题时，应及时联系相关负责人；问题涉及机密或因其他原因不宜回答时，应委婉拒绝。
8.6.2 活动场地过大时，应打印场地位置分布图，提前熟悉，方便确认。
8.6.3 参会人员身体不适时，应及时联系医务人员，在确保不影响原岗位工作的情况下，陪同、搀扶其到休息区域，询问情况，安抚情绪，等待医务人员到来。
8.6.4 发现文件信息错误时，应及时将情况向会务组反馈，在会务组的指导下进行解释说明，并在更正信息后，将正确的文件及时送达参会人员。

9 体育比赛志愿服务岗位职责与服务要求

9.1 赛前准备

9.1.1 训练场地

9.1.1.1 岗位职责

协助管理训练场地秩序，为运动员赛前训练提供服务。

9.1.1.2 服务内容
与参赛团队对接，预约训练场地使用时间，协助开展场地设施检查工作，管理场地秩序。

9.1.2 热身场地

9.1.2.1 岗位职责

9.1.2.2　协助管理热身场地秩序，为运动员赛前热身提供服务。

9.1.2.2　服务内容

按照规定时间，协助开放和关闭热身场地，协助开展场地设施检查工作，管理场地秩序。观察运动员热身情况，若出现意外情况，及时向相关工作人员汇报，并联系医疗救助。

9.2　赛中执行阶段

9.2.1　检录

9.2.1.1　岗位职责

协助检录裁判员，根据秩序册所规定的时间，在每个项目或每场比赛前召集运动员点名、检查号码和服装，引导运动员到达比赛场地。

9.2.1.2 服务内容

9.2.1.2.1　协助组织运动员进场，到检录处检录。
9.2.1.2.2　协助检录裁判员按检录册上的顺序组织对运动员点号入座，查验物品。
9.2.1.2.3　配合裁判员引导运动员按照指定路线准时、安全进入比赛场地。

9.2.1.3 特殊情况
9.2.1.3.1　若运动员未按比赛要求携带参赛证件，应协助裁判员进行解释。
9.2.1.3.2　若运动员携带不能带入赛场的物品，应协助裁判员将物品装袋，送至比赛指定区域。
9.2.1.3.3　如发现有运动员遗留物品，立即送交赛事有关方面。

9.3　竞赛服务

9.3.1　岗位职责

在裁判员指导下，完成场地布置管理、运动员引导管理及其物品的存放运送等工作。

9.3.1.1　工作内容

9.3.1.1.1　按要求集体入场退场，协助裁判员领取、归还比赛器材。
9.3.1.1.2　协作裁判员做好场地布置和管理（如起跑器摆放回收、分道线设置等）。
9.3.1.1.3　存放好即将参赛运动员的随身物品，并运至比赛指定区域。
9.3.1.1.4　比赛中，协助裁判员做好比赛场地的秩序维护和服务保障工作。
9.3.1.1.5　协助裁判员做好已完成比赛运动员的离场催促和管理工作。

9.4　场地器材

9.4.1　岗位职责

协助工作人员管理器材库房，对比赛器材和办公用品进行登记入库、出借、运送和回收。

协助裁判员为比赛和训练场地器材设备的使用提供服务。

9.4.2 工作内容

9.4.2.1 协助工作人员管理库房内的器材物品的入库、出借、清点、整理等工作。
9.4.2.2 协助裁判员根据比赛要求适时安放比赛器材和物品，并协助做好场地布置。

9.5 仲裁录像

9.5.1 岗位职责

协助裁判员在特定位置拍摄运动员比赛录像。

9.5.2 工作内容

9.5.2.1 比赛前，协助裁判员做好摄像设备的检查，尤其注意电量及存储空间。
9.5.2.2 比赛期间，协助裁判员做好比赛期间的摄像工作。
9.5.2.3 比赛结束后，协助裁判员做好录像存放、上传、存档等工作。

9.6 场地管理

9.6.1 岗位职责

协助场地工作人员维持比赛场地以及办公区域秩序。

9.6.2 工作内容
9.6.2.1 比赛前，协助清理进入场地的无关人员。
9.6.2.2 比赛期间，协助进行人员流动区域管理。
9.6.2.3 比赛结束后，协助裁判员做好场地清理。

9.7 竞赛秘书

9.7.1 岗位职责

协助裁判员发放、收集、整理相关竞赛信息材料

9.7.2 工作内容
9.7.2.1 比赛前，协助裁判员将相应材料送往检录处。
9.7.2.2 比赛期间，协助裁判员及时将比赛中获得的信息数据送达技术官员、颁奖处、信息技术中心（ITC）等相应部门。
9.7.2.3 比赛结束后，协助裁判员将比赛资料整理后，收集存档。

9.8 观众服务

9.8.1　岗位职责

服务在观众区域就座的观众。

9.8.2　工作内容

9.8.2.1　协助引导观众入场，特别是集体观众入场。
9.8.2.2　观众入席后，为观众提供引导、咨询等服务。
9.8.2.3　协助整理并发放观赛用品。
9.8.2.4　协助管理观赛秩序，需要时协助营造观赛氛围。

9.8.3　特殊情况

观赛期间出现不文明现象或突发事件时，应及时提醒劝阻或处理，若提醒后仍不停止，或志愿者能力范围内无法解决时，应及时按照预案要求通知安保人员或相关人员处理，避免与观众直接发生冲突。

9.9　赛后控制阶段

9.9.1　赛后控制岗位职责

引导参赛完毕运动员退场，将参加颁奖仪式的运动员带到颁奖等候区，协助兴奋剂检查站和新闻中心做好运动员管理工作，归还运动员物品。

9.9.2　工作内容
9.9.2.1　协助比赛结束的运动员离开比赛场地，进入赛后控制中心。
9.9.2.2　根据运动员号码发放运动员物品及相关证件。
9.9.2.3　为运动员准备休息场地及相应服务。
9.9.2.4　协助新闻中心、颁奖组、兴奋剂检查组对特定运动员开展相关工作。
9.9.2.5　如遇运动员受伤等情况，及时向医务组寻求帮助。

9.10　信息技术中心（ITC）

9.10.1　岗位职责

协助工作人员收集整理发放有关信息材料，及时发布赛事信息。

9.10.2　工作内容
9.10.2.1　协助工作人员复印、传递、张贴相关比赛成绩文件等。
9.10.2.2　协助工作人员做好相关奖状、证书的制作和发放签收，并做好记录、归档。

10　文艺活动志愿服务岗位职责与要求

10.1　文艺活动志愿服务

在大型赛会相关文艺活动中，协助开展开闭幕式、文艺演出、宴会现场演奏等现场布置、节目排练、演出、演职人员后勤保障等工作的志愿服务。

10.2　导演助理

10.2.1 在节目排练和演出现场，协助导演组现场排练编导。

10.2.2 按照导演要求协助编排字幕内容，并在排练和演出时配合进行字幕播放。

10.3　舞台监督

10.3.1　提前熟悉演出整体流程，协助演出催场和前后台秩序管理。

10.3.2　协助管理并及时整理舞台物资，协助布置演出现场。

10.4　演出场务

10.4.1　协助管理演出所需的服装及道具，及时发放、回收、整理服装，随时关注道具的使用和损坏情况，如有损坏及时报修。

10.4.2　协助化妆师为演员化妆。

10.5　重要演员接待

10.5.1　按照要求，提前了解重要演员的基本情况及行程安排，协助安排重要演员抵达当地后的交通、住宿、餐饮，并及时告知排练演出时间、地点、流程等各项事宜。

10.5.2　排练和演出前，提醒携带相关证件，陪同前往相关地点，协助做好场地引导、陪同、翻译等工作。

10.5.3　排练演出过程中，协助保管证件和其他物品，时刻关注其他需求。

10.6　伴宴团队服务

10.6.1　提前联系对接伴宴演出团队，确认行程和后勤保障安排。

10.6.2　排练和演出前，提醒携带相关证件，陪同前往相关地点，协助做好场地引导、陪同、翻译等工作。

10.6.3　排练演出过程中，协助保管证件和其他物品，时刻关注其他需求。

10.7　直播团队服务

10.7.1　提前对接演出录制和现场直播团队，确认行程和后勤保障安排。

10.7.2　演出录制和现场直播前，提醒携带相关证件，陪同提前前往相关地点查看场地，协助做好场地引导、陪同、翻译等工作。

10.7.3　设备运转时，协助进行设备周边秩序维持、设备保护等工作，协助安保人员保障录制和直播不受干扰。

10.8　现场综合保障

10.8.1　在演出现场协助后勤和医疗人员，为所有相关工作人员及志愿者提供餐饮、医疗等保障，并协助保管相关物资。

10.8.2　现场封闭后，协助发放人员临时出入证件，并做好发放记录。

10.8.3　协助开展信息报送、资料保管、宣传等综合文秘工作。

10.9　场外排练及人员驻地保障

10.9.1　在场外排练现场，协助进行排练场地管理和秩序维持工作，并协助为演职人员提供交通、餐饮等后勤保障。

10.9.2　提前入驻演职人员驻地，协助保障后勤工作；在演职人员进驻后，协助提供住宿、餐饮交通等服务和保障。

11　媒体宣传志愿者服务岗位职责与要求

11.1　VIP 媒体联络协助

11.1.1　前期准备

11.1.1.1　致电 VIP 媒体，询问赛会期间相关需求，并将信息转达给相关工作人员。

11.1.1.2　留存邮箱、联系方式，以便后期联系。

11.1.2　信息整理

11.1.2.1　协助工作人员整理建立通讯录，一般包括媒体名称、姓名、性别、电话、邮箱等。

11.1.2.2　通讯录内容至少一式两份，一份提交至上级部门，一份带到赛会现场记录媒体的其他信息。

11.1.3　协助联络

11.1.3.1　协助工作人员确定媒体人数与性别，与酒店对接信息，合理安排住宿。

11.1.3.2　赛会报到当天，与媒体的领队联系，确认到达时间。若人数较多，可经同意后提前替媒体领取房卡，保证媒体到达并提供身份证明后可迅速入住。

11.1.3.3　根据媒体驻扎会场的不同时间，在媒体报到时及时发放相应的餐券。

11.1.3.4　确认媒体的离开时间，提前与抵离迎送志愿者对接，安排返程事宜。

11.2　现场协助

11.2.1　接待引导

11.1.2.1.1　会前协助安排不同媒体的工作席位，如摄像机位、录音设备位置等。

11.1.2.1.2　协助媒体了解会场布置，熟悉会场设备。

11.1.2.1.3　协助配合安保组对媒体进行证件审核。

11.1.2.1.4　为媒体提供引导服务，将其引导至预定拍摄地点及位置，并及时了解媒体的需求，提供咨询。

11.1.2.1.5　协助维持秩序，保持通道通畅，协助沟通、协调、疏导、分流等。

11.2.2　设备管理

11.2.2.1　对于主办方提供的设备，协助工作人员进行监护。

11.1.5.2　在现场问答时为记者传递话筒、同传耳机。

11.2.3　采访登记、转达与协助

11.2.3.1　及时收集各个媒体的采访需求并登记。

11.2.3.2　采访需求登记后及时转达工作人员。

11.2.3.3　获得回复后及时与媒体进行联络沟通。

11.2.3.4　在采访现场协助媒体完成相关采访工作。

11.2.4　场馆工作的协调

11.2.4.1　协助场馆工作人员对现场设备进行登记、维护管理工作。

11.2.4.2　在媒体提出拍摄要求后，应及时与场馆的相关人员进行协调，不得擅自处理。

11.2.4.3　在征得场馆人员的同意下，最大化地满足媒体的采访拍摄需求。

11.2.5　特殊情况处置

11.2.5.1　因语言问题沟通不畅时，应请媒体尽量用英语表述问题。若无法使用英语，应请相关工作人员到场解决。
11.2.5.2　媒体提出超范围问题或不合理要求时，应礼貌拒绝，并交由工作人员处理。
11.2.5.3　如遇媒体设备丢失，应及时向上级负责人和其他有关部门汇报，并协助对接处理。

12　交通出行志愿服务岗位职责与服务要求

12.1　赛会现场交通引导

12.1.1　交通秩序维持岗位职责维持、保障赛会现场秩序。

12.1.2　手举指示牌，指示出口、入口方向，协助人员疏导。引导指路，指明附近的场所或道路。

12.2　停车管理协助岗位职责

协助引导班车、嘉宾车辆、工作人员车辆。

12.2.1　服务要求
12.2.1.1　协助引导班车、嘉宾车辆、工作人员车辆有序停放，随时关注重要车辆司机到岗情况。
12.2.1.2　协助解决司机就餐。
12.2.1.3　在赛会结束时引导嘉宾有序进入停车场并找到车辆位置。

12.3　随车服务

12.3.1　岗位职责

12.3.1　陪同嘉宾随车前往相关会场，并在途中予以翻译服务。
12.3.2　响应会场、酒店的安排，有秩序地前往会场、酒店交接志愿服务。
12.3.3　与工作人员进行良好的沟通，并能与其共同协调处理突发状况。

12.3.2　服务要求

12.3.2.1　工作细致，确保嘉宾乘坐正确车辆，确保乘客信息的准确性。
12.3.2.2　熟悉场馆停车场进出口的位置、车位数量以及赛会会场周边的各种情况。
12.3.2.3　视情况向嘉宾介绍大会及当地情况。

12.4　车辆调度

12.4,1　岗位职责

协助制定用车方案、调度车辆，及时发布车辆调度信息。

12.4.2　服务要求

12.4.2.1　与赛会会场工作人员对接，明确接送人员名单及到达时间，协助制定用车方案。
12.4.2.2　协助工作人员及时传递嘉宾名单及到达时间。
12.4.2.3　接送车辆接到嘉宾后及时进行信息反馈。

12.5　特殊情况处置

12.5.1　当嘉宾行程变动时，及时联络变更车辆的安排。向接待负责人报告情况，得到允许后，联络班车工作人员进行调度。

12.5.2　当嘉宾物品遗失时，参照DB33/T 2188.3—2019《大型赛会志愿服务岗位规范 第3部分：抵离迎送志愿服务》中行李物品丢失的处置方式。

12.5.3　当班车发生故障时，应迅速通知交通调度负责人，协助增派新车，并对嘉宾进行解释和安慰。

13　安全保卫志愿服务岗位职责与服务要求

13.1　安全保卫志愿者

13.1.1　人员查验

13.1.1.1　协助做好安保验证等待区嘉宾及其他人员秩序管理和维护。

13.1.1.2　提示嘉宾做好证件物品安检的准备工作，并告知违禁物品范围。

13.1.1.3　协助安保人员做好语言翻译及沟通工作。

13.1.2　车辆查验

13.1.2.1　协助做好车辆出入口等待车辆的秩序管理和维护。

13.1.2.2　协助安保人员提醒司机做好查验准备。

13.1,2.3　协助安保人员做好语言翻译及沟通工作。

13.1.2.4　协助引导进行查验的车辆按序进入。

13.1.3　安全信息

13.1.3.1　配合宣传普及赛会安全知识。

13.1.3.2　协助赛会安保、宣传部门，收集汇总网络及现场舆情信息，并迅速整理、及时上报负面舆情及危害赛会安全的人员信息，配合做好处置工作。

13.2　特殊情况处置

13.2.1　入场出场时拥挤

协助安保人员对现场观众进行积极指示和疏导，人流停滞不前或聚拢时及时上报并进行有效疏导。必要时，协助工作人员打开现场备用通道。

13.2.2　发现与会相关人员携带证件与本人不符

及时将相关情况上报安保人员，协助做好证件收缴工作，并配合查明人证不符的原因，解决问题。

14 后勤保障志愿服务岗位职责与服务要求

14.1 后勤保障志愿者

14.1.1 交通服务岗位职责

协助工作人员为嘉宾提供车辆安排、交通引导等服务。

14.1,1.1 服务要求

本部分按照DB33/T 2188.9-2019《大型赛会志愿服务岗位规范 第9部分：交通出行志愿服务》要求进行。

14.1.2 酒店服务岗位职责

协助工作人员安排嘉宾下榻酒店的后勤服务。

14.1.2.1 服务要求

14.1.2.1.1 提前通知酒店嘉宾到达时间，引导嘉宾到达酒店前台办理入住手续，并在办理好入住手续后，将嘉宾送至电梯口。

14.1.2.1.2 在酒店商务中心、大堂设立咨询台，提供赛会咨询、引导、交通及旅游信息。

14.1.2.1.3 在酒店入口、餐厅入口、转角处配合工作人员进行迎宾、引导服务。

14.1.3 物资保管分发岗位职责

协助工作人员做好库房管理、物资保管与发放工作。

14.1.3.1 服务要求

14.1.3.1.1 协助工作人员做好库房物品清点、管理工作。

14.1.3.1.2 配合完成物资发放并登记物品名称、数量等信息。

14.1.3.1.3 将物资信息及时反馈给相关工作人员。

14.1.4 医疗保障岗位职责

协助工作人员为赛会提供医疗保障服务。

14.1.4.1 服务要求

14.1.4.1.1 协助各医疗点建立预备机制，准备充足的急救药品、物资等。

14.1.4.1.2 提前学习了解基本医疗卫生知识及急救知识。

14.1.4.1.3 如发现身体不适者，询问清楚情况，及时向医生汇报，并协助处置。

14.2 特殊情况处置

14.2.1 嘉宾提出不合理要求时，应礼貌与嘉宾进行沟通，委婉拒绝，并联系相关工作人员，不应与嘉宾发生冲突。若无法解决，及时向上级反映，进行协调。

14.2.2 物资分发错误时，应协助工作人员及时与分发错误涉及的相关人员沟通，妥善处理。