

ICS 03.080.99

CCS A 20

DB 13

河 北 省 地 方 标 准

DB 13/T 5957—2024

大型赛会活动志愿服务管理规范

2024 - 06 - 24 发布

2024 - 07 - 24 实施

河北省市场监督管理局 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 总则	2
4.1 坚持党的领导	2
4.2 坚持安全、有序、高效	2
4.3 坚持满足需求、以人为本	2
4.4 坚持动态调整、持续改进	2
5 相关方基本职责	2
5.1 大型赛会活动组织方	2
5.2 志愿者管理部门	2
5.3 志愿者使用部门	2
5.4 志愿者来源单位	3
6 过程管理	3
6.1 管理流程	3
6.2 筹备规划	3
6.3 宣传动员	4
6.4 招募录用	4
6.5 培训管理	6
6.6 运行管理	7
6.7 保障激励	9
7 总结提升	11
8 成果转化	11
8.1 基本原则	11
8.2 任务目标	11
8.3 相关职责	11
8.4 工作内容	11
附录 A（规范性） 大型赛会活动志愿服务管理流程	13
附录 B（资料性） 志愿者岗位需求表示例	14
附录 C（规范性） 志愿者培训流程图	15

附录 D（资料性）	志愿服务质量测评表示例	16
参考文献		17

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。

本文件由共青团河北省委员会提出并归口。

本文件起草单位：河北省青年志愿者中心、河北省青年志愿者协会、河北师范大学、北京工业大学。

本文件主要起草人：侯贵松、孙贺、曲圆、程慧、陈小雷、任炜、王军朝、王彦平、时亚东、田鹏慧、孙娇、刘艳丽。

大型赛会活动志愿服务管理规范

1 范围

本文件规定了大型赛会活动志愿服务管理的主要原则、基本要求、招募录用、培训管理、保障激励等过程管理以及总结提升、成果转化的要求。

本文件适用于在河北省行政区域内举办的大型赛会活动志愿服务的管理。

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 31598-2015 大型赛会活动可持续性管理体系要求及使用指南

3 术语和定义

GB/T 31598-2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

大型赛会活动 large-scale competitions and activities

依法定程序批准的面向公众参与的各类非营利性大型体育比赛、节庆活动、综合性会议、展览会等活动。

3.2

志愿者 volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

3.3

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。

3.4

相关方 interested party

能够影响大型赛会活动志愿服务管理决策或活动的组织。

注：本标准中的相关方是指大型赛会活动组织方、志愿者管理部门、志愿者使用部门以及志愿者来源单位。
[来源：GB/T 31598-2015，3.16，有修改]

3.5

大型赛会活动组织方 large-scale competitions and activities organizer
发起和/或管理整个大型赛会活动或大型赛会活动某方面的实体。

[来源：GB/T 31598-2015，3.10，有修改]

3.6

志愿者管理部门 volunteer management department

对大型赛会活动组织方负责，由大型赛会活动组织方委托或大型赛会活动组织方成立的统筹协调并组织志愿者参与大型赛会活动志愿服务的机构。

3.7

志愿者使用部门 volunteer using department

大型赛会活动组织方中直接使用、管理志愿者为大型赛会活动提供服务的分设机构。

3.8

志愿者来源单位 volunteer source unit

志愿者所在单位或机构。

4 总则

4.1 坚持党的领导

应坚持党对志愿服务工作的领导。充分发挥共产党员、共青团员在志愿服务活动中的先锋模范作用。

4.2 坚持安全、有序、高效

应遵循安全第一、预防为主，相关方之间统一思想，协调配合，形成合力，确保大型赛会活动志愿服务活动安全有序高效。

4.3 坚持满足需求、以人为本

应确保提供的志愿服务满足相关需求，关注志愿者身心健康，保障志愿者合法权益，调动和维护志愿者的热情和积极性。

4.4 坚持动态调整、持续改进

应根据志愿服务的整体运行情况，识别潜在风险，加强应急处置，持续改进志愿服务管理的适宜性、充分性和有效性。

5 相关方基本职责

5.1 大型赛会活动组织方

大型赛会活动组织方职责包括但不限于：

- 活动组织方案中明确志愿服务需求和工作要求；
- 参与志愿者招募选拔并提供保障；
- 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；
- 提供场所资源。提供固定场所，建立志愿者之家，供志愿者开展相关活动；
- 提供物资资源，配置所需的志愿者证件、适宜的服装及装备等物资，提供通信、交通、餐饮、保险、医疗等必备保障；
- 为志愿者管理提供支持保障；
- 建立应急及风险管理机制；
- 确定志愿者激励方案和保障措施。

5.2 志愿者管理部门

志愿者管理部门职责包括但不限于：

- 代表相关方提出志愿者服务内容及标准等，并监督落实；
- 评估志愿服务需求，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；
- 对报名的志愿者进行选拔，向大型赛会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；
- 签订志愿服务协议，协议包括志愿服务具体内容、志愿者权利与义务、注意事项等；
- 组织实施志愿者培训；
- 督导志愿者工作，为志愿者提供指导与帮助；

- 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；
- 提出志愿者激励需求，与大型赛会活动组织方确定志愿者激励方案和保障措施并实施；
- 开展志愿服务满意度测评；
- 做好志愿服务总结工作；
- 牵头做好志愿服务成果转化工作。

5.3 志愿者使用部门

志愿者使用部门职责应包括但不限于：

- 提出志愿服务的各类岗位需求；
- 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，做好人员排班及考勤工作；
- 联合志愿者管理部门对志愿服务过程进行监控、检查，针对发现问题及时应对处理。

5.4 志愿者来源单位

志愿者来源单位职责应包括但不限于：

- 协助开展志愿者招募工作；
- 推荐符合招募条件的志愿者人选；
- 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；
- 做好本单位志愿者激励工作；
- 协助志愿者管理部门开展激励工作；
- 协助做好保障工作。

6 过程管理

6.1 管理流程

大型赛会活动志愿服务管理流程应按附录A执行。

6.2 筹备规划

6.2.1 筹备规划原则应包括但不限于：

- 统筹考虑，涉及全过程，筹备规划内容应全面覆盖大型赛会活动志愿服务工作；
- 充分考虑大型赛会活动组织规模、规格等级、服务需求、服务对象等因素；
- 确保大型赛会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；
- 兼顾大型赛会活动顺利进行、志愿者个人成长及志愿服务事业发展。

6.2.2 筹备规划目标应包括但不限于：

- 统筹协调大型赛会活动志愿服务工作，确保志愿服务工作按照时间节点、工作任务有序推进；
- 确保人力、财力、物力等资源合理配置；
- 提高志愿服务工作效率；
- 助推社会志愿服务事业发展。

6.2.3 工作内容

6.2.3.1 建立统筹、管理志愿者工作的机制，应包括但不限于：

- 确立志愿者管理部门；
- 明确志愿者管理部门工作职责；
- 建立志愿服务工作各相关方协调机制。

6.2.3.2 制定大型赛会活动志愿服务总体规划， 应包括但不限于：

- 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。

6.2.3.3 确定志愿者管理的基本要求， 应包括但不限于：

- 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内容；
- 志愿服务评估总结；
- 志愿者考核表彰。

6.3 宣传动员

6.3.1 志愿者管理部门可通过组织化动员、社会化动员等方式开展大型赛会活动志愿服务动员。

6.3.2 大型赛会活动组织方应为志愿服务宣传动员提供必要保障，包括但不限于：

- 人力保障；
- 经费保障；
- 物资保障。

6.3.3 志愿者管理部门应根据大型赛会活动主题和特色制定志愿服务宣传方案，方案内容包括但不限于：

- 志愿服务宣传工作的目的和意义；
- 宣传方式；
- 志愿服务工作内容及其他宣传内容；
- 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。

6.3.4 按照志愿服务宣传方案，志愿者管理部门应开展相应的宣传工作，包括但不限于：

- 重要信息的发布；
- 介绍大型赛会活动志愿服务工作进展；
- 开展志愿者主题宣传教育活动；
- 组建志愿者信息队伍并开展专项培训。

6.3.5 相关方应做好宣传推广，包括但不限于：

- 明确宣传口径；
- 贯穿志愿服务全过程。

6.4 招募录用

6.4.1 原则

招募录用原则应包括但不限于：

- 提前原则，大型赛会活动组织方应在大型赛会活动运行期前提出志愿者需求信息；
- 匹配原则，应考虑志愿者岗位需求与志愿者自身条件，包括但不限于文化背景、身体条件、知识水平等；
- 广泛原则，既通过组织化系统招募志愿者，又面向社会公众广泛招募；
- 保护原则，明确不适宜志愿者服务的岗位，包括但不限于以营利为目的、重大管理责任、存在人身伤害风险或处于危险工作环境、重体力劳动等。

6.4.2 职责

6.4.2.1 大型赛会活动组织方职责应包括但不限于：

- 提出志愿服务整体需求和保障；
- 与志愿者管理部门确定志愿服务具体需求和保障；
- 填写志愿者岗位需求表，其示例参见附录 B。

6.4.2.2 志愿者管理部门职责应包括但不限于：

- 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；
- 组织志愿者在相关平台实名注册；
- 对报名的志愿者开展选拔，向大型赛会活动组织方告知并确认招募录用结果；
- 与被录用志愿者签订服务承诺书或志愿服务协议；

——对招募工作开展评估。

6.4.2.3 志愿者来源单位职责应包括但不限于：

——在本单位志愿者工作领导小组指导下，制定志愿者招募确认办法，协助开展志愿者招募工作；

——推荐优秀志愿者，做好落选志愿者安抚工作。

6.4.2.4 志愿者使用部门职责应包括但不限于：

——参与志愿者招募选拔工作；

——确定拟录用志愿者。

6.4.3 招募工作准备

6.4.3.1 大型赛会活动组织方应为招募各环节提供必要的保障，包括但不限于：

——人力保障；

——经费保障；

——物资保障。

6.4.3.2 志愿者管理部门应根据大型赛会活动组织方提供的志愿者需求和保障方案，制定招募方案，方案内容包括但不限于：

——招募志愿者的目的和意义；

——志愿者招募方式；

——志愿者来源单位的工作职责；

——志愿服务岗位的招募数量、条件；

——各阶段具体方案及推进计划；

——保障需求及经费预算。

6.4.3.3 经志愿者管理部门委托，志愿者来源单位应按照招募方案、责任分工开展招募工作。

6.4.3.4 按志愿者招募方案，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；

——风险告知及保障条件；

——报名的途径与方式。

6.4.4 选拔录用

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

6.4.4.2 志愿者管理部门结合志愿者岗位特点，宜采取面试、笔试、心理测试、情景模拟等方式选拔志愿者。

6.4.4.3 选拔结束后，志愿者管理部门应将拟录用结果告知志愿者使用部门，并征求意见。

6.4.4.4 选拔结束后，志愿者管理部门应将录用结果告知参与报名的志愿者。录用结果的通知方式包括但不限于：

——公布志愿者录用名单：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/078007113121006114>