

ICS XX. XXX

X XX

备案号: XXXXX-2020

DB 11

北京市地方标准

DB 11/T XXXXX—2020

## 大型活动志愿者服务规范

Service regulations on volunteer in large-scale activities

(征求意见稿)

2020 - XX - XX 发布

2020 - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

## 目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 基本素质.....	1
4 仪表仪容.....	1
5 服务行为.....	3
6 服务语言.....	6
7 无障碍服务.....	7
8 实施与评价.....	8
参考文献.....	9

## 前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的规则编写。

本标准由北京市志愿服务指导中心提出并归口。

本标准由北京市志愿服务指导中心组织实施。

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、北京工业大学。

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

# 大型活动志愿者服务规范

## 1 范围

本标准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。

本标准适用于北京地区大型活动志愿服务。

## 2 基本素质

### 2.1 身体心理素质

2.2 身体健康，具有与志愿服务岗位相适应的身体条件。

2.3 心理健康，具有控制和稳定情绪的能力。

2.4 对志愿服务有正当的动机，心态积极、乐观、向上。

### 2.5 思想文化素质

2.6 遵守法律法规和社会公德，诚实守信。

2.7 形象端庄、大方，具有一定的人际交往礼仪。

2.8 认同多样性和包容性理念，具有合作精神。

### 2.9 其他素质

2.10 具有熟练使用计算机等现代化设备的能力。

2.11 爱护并妥善保管公共财物，节约使用办公用品及相关物资。

2.12 涉外活动中，除普通话外，具备相应外语交流能力。

2.13 具有一定处理突发情况的应变能力。

2.14 对从组织方以及相关渠道获得的信息承担保密义务，未经批准，不通过任何途径公布与组织方及工作相关的信息，不发表有损于大型活动声誉的言论。

2.15 不利用工作或与此相关的物品、信息、身份从事商业活动。

## 3 仪表仪容

### 3.1 仪表

### 3.2 微笑

微笑应：

——面部表情真诚、亲切、善意、充满爱心。

——面部、唇部肌肉放松，保持嘴角微微上翘，露齿 6 至 8 颗。

——距服务对象 3 米至 5 米便应微笑以待，笑容应发自内心，注重眼神与表情的和谐。

### 3.3 眼神

眼神应:

- 目光柔和，平视对方，眼神友好、谦恭，神态专注，以示尊敬和礼貌。
- 双方交谈时，经常保持目光接触，不长时间回避对方的目光或左顾右盼，不长时间盯着对方，要随着话题内容的变换，及时恰当地做出目光反应。
- 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。

### 3.4 身体距离

交谈时身体距离保持在 1 米左右，让对方感到亲切，同时又保持一定的社交距离。

### 3.5 仪容

### 3.6 发型

发型应:

- 保持头发干净整洁，头发颜色符合大众审美及岗位要求。
- 发型得体大方，长短适当。男士头发不过厚，前发不遮眉，侧发不掩耳，后发不及领，鬓角不过中耳线。女士束起过肩长发，刘海长度不遮挡眉毛，头饰庄重大方。

### 3.7 妆容

妆容应:

- 保持面容整洁尤其注意保持眉毛、眼角、耳部、鼻部的清洁。
- 男士每日剃须修面，不留胡茬，鼻毛与耳毛不外露。
- 女士化淡妆上岗，化妆遵循“淡雅、自然、适度”的原则，不使用气味浓烈的化妆品。
- 指甲保持干净、整齐，长度不应超过指端 2 毫米，不涂抹有色指甲油。
- 保持口腔清洁，工作前忌吃有异味的食物和饮酒，用餐后及时清洁口腔，保持口气清新，无异味。
- 保持身体洁净，体味清新，不使用气味过于浓烈的香水和发胶。

### 3.8 着装证件

### 3.9 着装

着装应:

- 服从组织方对志愿者着装的统一要求，服务期间应着志愿者服装。
- 着装干净、整齐、完好、无异味，外观平整、搭配合理。
- 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。
- 未经许可不改变服装款式、穿着方法或增加饰物。
- 鞋袜保持清洁完好，与服装风格一致。
- 如需戴帽，帽檐保持端正，忌斜戴、歪戴、反戴帽子，压低帽檐等。
- 饰物佩戴得体，饰物与志愿者服装风格一致。

### 3.10 证件

证件应：

- 仅限志愿者本人使用，不得转借他人。
- 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。
- 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物品按组织方或者发放单位要求佩戴。
- 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。
- 不得使用证件从事与志愿服务无关的商业活动。
- 证件丢失应及时上报。

## 4 服务行为

### 4.1 基本行为

#### 4.2 站

站立时，应：

- 保持头正，颈直，肩平，下颌微内收，双眼平视，精神饱满，面带微笑。
- 保持身体直立，挺胸，收腹，收臀，立腰，不倚靠，不叉腰。
- 日常两臂于身体两侧自然下垂，手指自然弯曲并拢。
- 在正式场合，除有明确要求外，女士右手四指搭握左手四指，叠放于腹前，男士右手握住左手腕或手背，放于腹前，或相握于身后。
- 不得将手插在服装口袋之内或双手交叉抱在胸前。
- 两腿直立，大腿微收紧上提，双膝和双脚的跟部紧靠，身体重心落于前脚掌。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。

#### 4.3 走

行走时，应：

- 保持步伐从容轻盈、稳重流畅，步态平稳，步速均匀。
- 上体挺直，抬头，下颌微收，两眼平视前方，重心稍稍向前，精神饱满，面带微笑。
- 步幅均匀、女士步距通常为一步，男士步距通常为一步半。
- 双脚行走在一条直线。
- 靠右行进，遇对向来人时主动靠右让行。
- 行进过程中摆臂自然适度。
- 两人行进时并排；三人及三人以上行进时排队，避免影响车辆和他人通行。
- 行进时注意匀速，每分钟约110步左右，除紧急情况外不在工作现场内奔跑。

#### 4.4 坐

入座时，应：

- 请服务对象先入座。
- 入座时，动作轻缓，从座椅左侧入座。
- 落座后，不满坐，双肩自然下垂，上身自然挺直，微向前倾，收腹、立腰，保持面带微笑，双

目平视，嘴唇微闭，下颌微收。

——女士若着裙装，入座时将裙摆稍微收拢。

——落座后，女士双膝并拢，双腿内收或同时向左右两侧斜放；男士双膝并拢或分开，注意打开宽度不超过肩宽，双脚自然平行摆放，双膝弯曲 90 度或小腿在与地面垂直的基础上向前伸约 15 度。

——手自然放在双膝上或椅子扶手上，不架腿。

——起身时，右脚向后收半步后站起，轻稳从左侧离座。

——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。

——离座后应将座椅归于原位。

——不在公共场所席地而坐。

#### 4.5 蹲

下蹲时，应：

——上体保持正直，微微向前倾。

——左脚在前，完全着地，右脚在后，脚掌着地，脚跟提起，形成右膝低于左膝之势，头、胸、膝关节在一个角度上，臀部向下。

——女士下蹲时双腿并拢，男性双腿适度分开。

——女士下蹲时注意护住领口。

——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。

#### 4.6 手姿

使用手势时，应：

——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。

——递接物品时，五指并拢，双臂加紧，身体略微前倾，自然伸手。尽可能使用双手递接物品，不单独使用左手递接，尽可能直接交于服务对象手中。目视服务对象起身而立，双方距离较远时，志愿者应主动向前。

——递接物品时，保持文件、证件、名片等文字物品的字体正对接受者。

——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。

——递接笔、剪刀等尖锐物品时，尖端部位不得朝向服务对象。

——不用食指指点别人或物品、也不要拇指指向自己。

#### 4.7 行礼

行礼时，应：

——点头致意时轻微颌首，面带微笑，女士同时欠身 15 度行礼。

——握手礼遵守“尊者决定”的原则，志愿者不主动伸手施礼。

——握手时不把另一只手放在口袋中。

——鞠躬礼的距离保持 2 米左右。

#### 4.8 接打电话

#### 4.9 接听电话

接听电话时，应：

——及时接听。

——主动致以问候并报出自己身份或岗位。

- 确认对方基本信息。
- 询问来电事项，包括但不限于时间、地点、人物、事件或事由。
- 遵循“尊者先挂机”原则，请领导、长辈、女士先挂机。

#### 4.10 拨打电话

拨打电话时，应：

- 主动致以问候并确认对方信息。
- 进行自我介绍。
- 说明致电事项。
- 遵循“尊者先挂机”原则，请领导、长辈、女士先挂机。

#### 4.11 接待行为

#### 4.12 介绍

介绍时，应：

- 按照尊者有优先知情权的基本原则，先将职位低者介绍给职位高者；先将晚辈介绍给长辈；先将男士介绍给女士。
- 自我介绍时不可缺少姓名、身份及所负责工作等基本要素。
- 为他人做介绍时的基本内容包括部门、职务、姓名三要素。介绍时掌心向上，五指并拢，前臂自然高抬伸直，手臂不高于服务对象视线，不低于自己胸区，手势自然得体，指向目标方向。
- 指示方向时，上体稍向前倾，面带微笑，目视目标方向并示意服务对象。

#### 4.13 引导

引导时，应：

- 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 1 米左右。
- 注意协调双方的行进速度，经过楼梯、转角或道路不便行走时，及时关照提醒。
- 上下楼梯时走在楼梯外侧，不在楼梯上逗留。
- 上楼梯时，志愿者走在最前面一位服务对象身后约 1 米处。
- 下楼梯时，志愿者走在服务对象前面。
- 出入房门时主动为服务对象拉门，遵循“后进、后出”原则。
- 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“后入后出”原则。
- 乘坐手扶电梯参照楼梯间引导要求，一般靠右站立。

#### 4.14 出入房间

出入房间时，应：

- 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。
- 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，轻轻关好门。
- 在退出房间时，面向服务对象礼貌地退后两步，示意后离开。



#### 4.15 送别

送别时，应：

- 与服务对象致道别语，在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。
- 服务对象离开后方可离去。

#### 4.16 上下车

上下车时，应：

- 与服务对象一并乘车时，先下后上。
- 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。

#### 4.17 会议培训行为

参加会议或培训时，应：

- 提前达到会场，提前做好准备工作。
- 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。
- 认真做好会议记录和培训笔记。
- 不做与会议或者培训无关事情。
- 不得擅自离开会场，因故需提前或长时间离开会场，应向工作人员说明情况。

#### 4.18 媒体沟通行为

媒体沟通时，应：

- 服从工作人员安排，遵守保密规定。
- 服务期间不宜接受正式采访，如确有需要，经请示志愿者所在岗位负责人同意并安排替岗人员后，方可接受采访。
- 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。
- 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礼貌地拒绝。
- 采访结束后应及时将采访情况向志愿者岗位负责人反馈。

#### 4.19 禁忌行为

志愿服务期间，不应：

- 用一根手指指人、手舞足蹈、姿势歪斜、独谈到底、随意插话等行为。
- 向服务对象表现出生气、失落、焦虑、愤怒、沮丧、痛苦、不屑、厌烦等负面情绪。
- 采用弯腰翘臀的方式捡拾地面物品。
- 在公共场合及工作岗位上化妆、补妆、修指甲、搔头皮、随地吐痰、剔牙齿、挖鼻孔、擤鼻涕、掏耳朵、擦眼屎、搓泥垢、搔痒、摇腿、脱鞋、打饱嗝、伸懒腰、哼小调、打呵欠、持续清喉咙。
- 打喷嚏时不用手帕或纸巾捂住口鼻。
- 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。
- 作出有损服务对象所在国家、地区风俗习惯的语言、行为。

### 5 服务语言

## 5.1 用语要求

服务用语，应：

- 注意语言文明，采用表示尊敬、礼貌的词语。
- 结合实际情况使用尊称称呼来宾，并及时问候。
- 使用真诚热情、谦和稳重的语音语调。
- 采用适当音量，发音和咬字准确，语速适当。
- 避免交谈中询问服务对象个人隐私、宗教信仰、政治见解等隐私或敏感问题。

## 5.2 基本用语

基本用语，包括但不限于：

- 宜用尊称“您”。
- 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。
- 需要麻烦他人的时候，应先说“请”字。
- 获得他人帮助，应说“谢谢”。
- 无论何时何地打扰他人，应先说“对不起”。
- 与人道别时，应说“再见”。
- 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。
- 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。

## 6 无障碍服务

### 6.1 基本要求

6.2 应坚持平等、尊重、真诚的原则，提供热情、细致、规范的服务。

6.3 在征得服务对象同意后再提供帮助。如果志愿者的帮助意图不被接受，不应强制。

### 6.4 视障服务

6.5 初次见面时，志愿者应主动自我介绍，尽量多告知视障人员自己的信息，与视障人员快速建立信任。

6.6 与视障人员握手前，应先进行语音提示，视障人员伸出手后应主动相迎。

6.7 不应在视障人员毫无准备时触碰其身体。

6.8 为视障人员开门时，应完全打开。指示方位时，宜使用“前、后、左、右”等提示用语。

6.9 陪同视障人员出行时，可不走盲道；引导方式应尊重对方习惯，征得同意。不应搀扶视障人员腰或胳膊行走，不应牵引盲杖为视障人员引路。

6.10 在征得视障人员同意或其提出需求后，方可帮助视障人员代为保管、携带随身物品。

6.11 未经允许，不伸手抚摸、逗引、投喂导盲犬。

6.12 陪同视障人员参加活动时，应将现场人员、布局、环境等情况向其介绍清楚。

6.13 离开服务岗位时，应及时告知视障人员。

### 6.14 听障服务

6.15 与听障人员使用手语沟通时，身体正面对、微微前倾，眼神关注，用心倾听，可适当辅助肢体、表情和眼神。

6.16 与听障人员使用口语沟通时，应尽可能近距离面对面交流，目光平视，口型正确，语气诚恳。对话时尽量不插话，沟通内容尽量简单，注意言简意赅，多注视眼神和手势。

6.17 与听障人员使用书面语沟通时，应书写规范、用语清楚。

6.18 尽量避免在逆光、嘈杂、人多移动的环境下交流。

#### 6.19 肢障服务

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

6.21 与坐轮椅的肢障人员交谈时，尽量保持目光平视，最好采用蹲姿或者坐下。

6.22 不要倚靠肢障人员的轮椅或者其他辅助设备。

6.23 为肢障人员提供推轮椅服务，应注意：

——上轮椅时，应将轮椅推到最佳的位置，一般右侧并排位置或斜上位置。

——离开轮椅时，应把轮椅停放在坐车人同意的地方，注意扶稳轮椅。

——平稳推车时，志愿者两眼注视前方，双手持住把手，身体与地面垂直，小臂自然弯曲于腰两侧，依靠腿部的力量，通过两手使车平稳地向前移动。移动时，两腿步长要相等，不宜过大，匀速行进，不能急停急起，要使坐车人感觉舒适安全。停车前，应先放慢速度，用语言告知坐车人后渐渐停止前进，不可拉急停，然后两腿并立，保持好起动车姿态。避免 2 米内的障碍，特别是纵列轮椅行进间距保持 2 米以上。推轮椅进入会议桌、餐桌，先查看，再入位，避开桌腿处。

——转弯或进入较小的门时，应靠右行进。当接近人群或转弯时，应给予坐车人提示并减速。左转时，左手轻拉住车把手，右手慢推，通过弧线调整方向，然后继续行进动作；右转时则反向操作。不要原地两手前后扭动。在通过安检门或较小通道时，身体始终保持走在中间位置，目测好间距，平稳行进。

——上坡时，保持平稳推车的方法，蹬地的腿要平稳，慢用力，两臂保持屈位，手持车推把，身体微向前倾。两臂不得伸直，两腿不大步前蹬，身体重心不能向前靠在两手上，避免滑到和蹬空。不突然加速发力，始终保持身体与车把手的正常姿态，与车同进。

——下坡时，手臂弯曲，身体略后仰，双手控制车的前冲速度，保持平稳行进。当遇到较大的坡度（一般超过 15 度）时，推车人应采用缓慢倒退下坡的方式，控制车速，保证坐车人的安全。

——通过减速墩等小障碍物时，两臂后压使前支撑小轮略微抬高，平稳向前推车，不可用力向前冲推。

——乘坐电梯时，目测好电梯门的宽度、长度，倒着进入电梯厢，正着推出，进出要慢。当多辆轮椅同乘电梯时，要注意先后顺序，先下的后上。

6.24 帮助肢障人员更换轮椅要领，主要有：

——单人帮助方法，主要针对有一定能力、无法完全自主更换车辆的坐车人。首先把轮椅调整到需要换乘的轮椅侧上方位置，然后将现坐的轮椅下闸，走近坐车人，让坐车人单或双臂搭在自己的肩上，重心前移，头靠自己与车相反的一面。这样帮助人可以侧头看到要换乘的轮椅，借助坐车人的前驱力，抱住其腰部，然后转体将坐车人移至要换乘的轮椅中，再协助其调整好姿态。在移动过程中，帮助人应注意贴近换车人，一起一放要准确，转动时两腿要平稳移动，如果遇重量较大的人时应采用双人帮助法。

——双人帮助法，一般情况下，在调整好车位时，应比单人帮助的位置较远，两人在换车人的左右，使换车人两臂打开搭在两人的肩部，两人外手拉住换车人的手，里手向下在坐车人臀下拉手，同时上起，将坐车人换至需要乘坐的轮椅上。在换车时要注意坐车人必须是前驱位，移动时两人要靠近坐车人，同向同步同时平稳移动，完成换车的动作。

——平行移动法，先将两车置于平行位，把生活用车下闸，一人在后，双手通过坐车人的臂下抱住其胸部；另一人在前，双手抱住其大腿上部；两人同看另一车位，一起抱起坐车人，侧向平移至另一车中。

——帮重度残疾人更换车辆时，要注意在整个操作过程中残疾人始终保持在前驱位，不要在背后拉

拽他们，因为他们难以做到。帮助人要贴近坐车人，眼睛要注意更换车的位置，同时要有借助坐车人前驱力量而移动的技巧。

6.25 为坐轮椅的肢障人员提供乘车服务，应注意：

——上车时，推车人身体要靠紧轮椅向前推动，同时两手稍下压使前小轮先上踏板或升降板，前推行进，人与车同速进入车厢，并转向进入停车的区域，然后协助坐车人将轮椅用车上的安全带固定好，下好手闸。

——下车时，等车停稳后打开安全带，双手持稳轮椅双把，采用倒车的方法，将轮椅平稳推下车。

——如遇几个轮椅同乘一辆车时，排好次序，等第一辆轮椅安全到位后，后续轮椅再依次移动。

## 7 实施与评价

### 7.1 实施

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

7.3 应明确在大型活动组织过程中志愿者服务规范适用的范围以及时间。

7.4 志愿者使用部门应加强志愿者服务规范的督导。

### 7.5 评价

7.6 评价原则。应对志愿者在服务过程中执行服务规范的情况进行全过程考察评价。

7.7 评价途径。可通过服务对象反馈、志愿者督导、随机抽样等方式对志愿者服务规范履行进行评价。

7.8 针对志愿者个人的评价应与志愿者考核挂钩。

7.9 评价应与成果转化工作相结合。

7.10 本标准作为志愿者参与大型活动志愿服务的基本标准。除此之外，志愿者服务岗位涉及内容参照各岗位归属行业服务标准或要求进行。

### 参 考 文 献

- [1] 北京市大型社会活动安全管理条例 2005-09-09 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 2007-09-14 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 2009-03-21 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 2014-02-19 中央精神文明建设指导委员会
  - [7] 中国志愿服务大辞典 2014-09 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 北京志愿服务发展研究会
  - [9] 志愿服务条例 2018-8-22 中华人民共和国国务院
-