

# 《大型赛会活动志愿服务管理规范》

## 编制说明

### 一、项目背景

#### （一）国内外现行相关法律法规和标准情况

国外依托悠久的志愿服务传统，已构建较为完善的志愿服务法律保障体系。1601年英国出台的《救济法》和《慈善法》，是世界上较早专门规范志愿服务组织行为的法规。德国《联邦志愿服务法》、美国《国家与社区服务法案》、西班牙《志愿服务法》、日本《特定非营利活动促进法》等一系列法律法规的出台，保障志愿服务活动的持续有效开展。

我国于2017年颁布的《志愿服务条例》，填补了我国志愿服务领域在国家层面的立法空白，进一步规范和推动志愿服务事业的发展。2024年中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于健全新时代志愿服务体系的意见》构建了新时代志愿服务体系顶层设计框架，是我国志愿服务事业发展的重要里程碑，对完善志愿服务制度和工作体系、促进志愿服务事业长远发展具有重要意义。

2005年，深圳颁布了地方性志愿服务法规《深圳市义工服务条例》，推动深圳志愿服务向法治化、规范化发展。随着志愿者队伍的日益壮大，深圳进一步强化了顶层设计，将建设“志愿者之城”纳入城市发展战略，相继出台了《关于

建设志愿者之城的意见》《深圳市“志愿者之城”建设目标指引》《关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》等文件，为志愿服务的发展指明了方向。为确保志愿服务的有序进行，深圳市制定了一系列制度文件，包括《深圳市注册志愿者管理办法》和《深圳市志愿服务标识规范使用办法》等。同时，针对不同领域（如垃圾分类、食品药品安全和河长制等）推出了相应的工作指引，逐步构建了完善的“法律法规+制度文件+工作指引”的志愿服务体系，为志愿服务的持续健康发展提供了坚实保障。

在标准方面，国际上尚未形成统一的、具有强制约束力的大型赛会活动志愿服务管理标准，ISO 22319:2017《安全与韧性 社区韧性 自发志愿者参与计划指南》聚焦自发志愿者参与应急突发事件的救援处置与恢复重建，与大型赛会所需的“有前期规划、专业组织”的志愿服务场景不匹配。

我国现行国家标准和行业标准多与赛事活动管理、志愿服务组织等相关。如：GB/T 44502—2024《体育赛事活动管理规范》、GB/T 40143—2021《志愿服务组织基本规范》、GB/T 31598—2015《大型活动可持续性管理体系 要求及使用指南》、MZ/T 148—2020《志愿服务基本术语》等，为大型赛会活动志愿服务的标准化建设提供底层支撑。

地方标准层面，部分省市发布了适用于本辖区实际情况的赛会活动志愿服务管理相关标准。广东省发布的 DB44/T

2512—2024《文化和旅游志愿服务 管理规范》对文化旅游志愿服务的管理做出了相关规定。山西省 DB14/T 3396—2025《青年志愿服务管理规范 大型赛会活动》、河北省 DB13/T 5957—2024《大型赛会活动志愿服务管理规范》重点强调大型赛会活动相关方职责分工和运行管理等要求。重庆市 DB50/T 1354—2023《大型赛会活动志愿服务管理规范》、上海市 DB31/T 1147—2019《“青春上海”大型赛会活动志愿服务管理规范》规定了从筹备规划、招募培训到保障激励的全流程要求。但是，因为省级地方标准需适应全省的情况，相关条款更为宽泛，难以精准覆盖具体场景的精细化要求，其他市级地方标准也与深圳市市情存在较大的差异，例如与深圳市地域环境和气候特征的不同（高温、台风、暴雨等天气下的特殊考虑），以及与粤港澳大湾区志愿服务协同发展等因素，因此，编制适合我市实际情况的《大型赛会活动志愿服务管理规范》具有现实必要性。

## （二）制定标准的必要性和意义

当前，深圳正加速推进“国际著名体育城市”与“国际会展之都”目标建设，国际赛事、大型展会、高端论坛等综合性活动呈现蓬勃发展态势，数量与规模持续攀升。2024 年，市区两级重大体育赛事活动超 200 项，各类展会活动达 441 场，参展观众超 1122 万人次。大型赛会活动是展示城市形象、提升城市软实力的重要平台，志愿服务作为大型赛会活

动成功举办的重要组成部分，如何保障志愿服务有序、高效开展，为赛会活动提供可持续性支持，志愿服务的组织协调、运作管理显得尤为重要。

十五运会和残特奥会于 2025 年在广东省、香港特别行政区、澳门特别行政区举行，深圳作为主要承办城市之一，拟招募 1 万余名赛会志愿者和超过 3 万名来自社会各界的城市志愿者参与各项工作。2026 年亚太经合组织（APEC）第三十三次领导人非正式会议落地深圳，作为服务国家总体外交大局的重大国际盛会，其筹办工作也对志愿服务的国际化、专业化、精细化管理提出了更高标准和要求。全市相关志愿服务筹备保障工作已同步启动，志愿服务参与热情和氛围日趋浓厚，但赛会志愿服务管理规范文件目前相对欠缺，尚未形成可用于全市大型赛会活动的志愿服务管理规范。标准的制定不仅为十五运会、APEC 会议等大型赛会活动的志愿服务提供管理依据，为圆满承办十五运会、切实扛起 APEC 会议举办城市责任筑牢制度基础，也为后续深圳承办更多国家级、国际级重大活动积累经验，形成可持续、可推广的志愿服务管理范式。通过标准化建设，固化深圳过往大型赛会志愿服务管理的成功经验，将隐性经验转化为可复制、系统化的管理工具，避免后续重复探索、资源浪费，确保志愿服务与赛会需求深度匹配，提升整体服务品质与包容性。同时，针对当前大型赛会活动志愿服务组织管理中的问题，对标国

际、国内先进标准，充分应用深圳市以往的实践成果，进一步规范深圳市大型赛会活动志愿服务管理工作，展现深圳建设“志愿者之城”的先行示范硕果。

本文件的制定将总结、提炼深圳市大型赛会活动志愿服务管理工作经验和做法，围绕深圳市志愿服务管理工作实际和规划要求，编制形成符合深圳市“志愿者之城”建设实际和发展需求的《大型赛会活动志愿服务管理规范》，旨在规范志愿服务管理，提升志愿服务质量，为深圳市开展大型赛会活动志愿服务管理工作提供有力支撑，推动全市志愿服务事业高质量发展。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

根据深圳市市场监督管理局 2025 年 4 月发布的《深圳市市场监督管理局关于下达 2025 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，《大型赛事活动志愿服务管理规范》深圳市地方标准获批立项，本文件由中国共产主义青年团深圳市委员会提出并归口管理，中国共产主义青年团深圳市委员会牵头起草，深圳市标准技术研究院共同参与编制。后续因地方标准相关政策调整，经标准编制组研讨决定，本文件属性由深圳市地方标准变更为团体标准，并于 2026 年 3 月 19 日，向深圳市深圳标准促进会提交《地方标准转化为团体标准立项申请书》。经前期研究和初步论证，深圳市深圳标准促进

会拟对《大型赛会活动志愿服务管理规范》团体标准予以立项，并于2026年3月31日在官网公示〈关于批准《停车场（库）管理系统功能要求》等5项团体标准立项的通知〉。

## （二）主要起草过程

制定《大型赛会活动志愿服务管理规范》主要经历了以下阶段：

### 1. 立项阶段

2025年4月，《大型赛事活动志愿服务管理规范》作为深圳市地方标准正式批准立项。

### 2. 组织起草阶段

2025年5月~2025年11月，标准编制组开展了前期研究与资料收集工作，分析、汇总国内有关标准资料和文献，以及相关技术要点，为标准的编制奠定良好的工作基础。根据资料调研成果搭建了标准基本框架，并基于框架编写相应内容形成标准初稿。经过标准编制组内部多次研究讨论，修改完善后完成标准征求意见稿。

在标准起草过程中，经过深入研讨和调研，原名称中的“赛事”仅指向竞技竞赛类活动，而本文件实际涵盖范围还包括大型展会、博览会等综合性活动，“赛会”一词既可包含“赛事”核心范畴，又能覆盖各类大型综合活动。为更精准表述该地方标准的主要规范内容，符合深圳市大型活动多元化的实际需求，提升标准的适用性与指导价值，根据《深

圳市地方标准管理办法》第十七条规定，向深圳市市场监督管理局申请将该地方标准名称由“大型赛事活动志愿服务管理规范”变更为“大型赛会活动志愿服务管理规范”。

### 3. 征求意见阶段

2025 年 11 月~2025 年 12 月，面向多家相关单位定向开展意见征集工作，共收到反馈意见 16 条。其中，采纳意见 6 条，部分采纳意见 2 条，不采纳意见 2 条，无意见 6 条。同时，为保证征求意见的广泛性，于 2025 年 11 月 6 日~2025 年 11 月 14 日，通过“志愿深圳”门户网站面向社会各界公开征求意见，期间未收到反馈意见。

2025 年 12 月，标准编制组对各条意见进行梳理、汇总、分析，并进一步完善标准文本，形成送审稿及配套送审材料。

2026 年 1 月 28 日~2026 年 2 月 28 日，通过深圳市市场监督管理局门户网站公开征求意见，期间未收到反馈意见。

2026 年 1 月 30 日~2026 年 3 月 1 日，通过中国共产主义青年团深圳市委员会门户网站公开征求意见，期间未收到反馈意见。

### 4. 地方标准转团体标准立项申请阶段

受政策变化影响，经标准编制组研讨决定，本文件属性由深圳市地方标准变更为团体标准，并于 2026 年 3 月 19 日，向深圳市深圳标准促进会提交《地方标准转化为团体标准立

项申请书》。经前期研究和初步论证，深圳市深圳标准促进会拟对《大型赛会活动志愿服务管理规范》团体标准予以立项，并于2026年3月31日在官网公示〈关于批准《停车场（库）管理系统功能要求》等5项团体标准立项的通知〉。

### 三、标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

#### （一）范围

本文件规定了大型赛会活动志愿服务管理的总体原则、过程管理、支撑保障、提升管理措施等内容。

本文件适用于深圳市辖区内举办的大型赛会活动中志愿服务的管理。

#### （二）规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

#### （三）术语和定义

本章节列出了三项适用于本文件的术语。

3.1 “大型赛会活动”的定义来源于GB/T 31598—2015的3.8，并参考《大型群众性活动安全管理条例》（中华人民共和国国务院令 第505号）第二条“参加人数达到1000人以上”进行了补充修改。

3.2 “志愿服务”和3.3 “志愿服务管理”的定义分别来源于MZ/T 148—2020的2.1和2.9。

#### （四）总体原则



本章节给出了大型赛会活动志愿服务管理的三项原则，包括党建引领与组织动员结合原则、精准供给与品牌打造并重原则、保障支撑与规范管理同步原则。

本章节依据《关于健全新时代志愿服务体系的意见》进行编制。

### （五）过程管理

本章节给出了大型赛会活动志愿服务的过程管理要求，包括筹备规划、宣传动员、设岗招募、选拔录用、培训管理、人员调配、应急管理、监督指导、意见反馈、信息管理、总结激励、成果转化共 12 个部分。

第 5.1 条“筹备规划”参考了 DB44/T 2512—2024《文化和旅游志愿服务 管理规范》的 7.2、7.3。

第 5.2 条“宣传动员”根据《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会深圳赛区 2025 年宣传工作总体方案》（深执〔2025〕10 号）、《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会深圳赛区志愿服务工作总体方案》（深执〔2024〕25 号）（以下简称“《深圳赛区志愿服务工作总体方案》”）的第四章第（七）条进行编制。

第 5.3 条“设岗招募”根据《大型活动志愿服务的组织与管理》、《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会深圳赛区赛会志愿者招

募工作方案》（深执〔2024〕57号）、《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会深圳赛区城市志愿服务工作总体方案》（深执〔2025〕49号）（以下简称“《深圳赛区城市志愿服务工作总体方案》”）进行编制。

第 5.4 条“选拔录用”根据《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会深圳赛区赛会志愿者招募工作方案》（深执〔2024〕57号）、《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会广东赛区赛会志愿者招募公告》（十五运粤执〔2024〕46号）（以下简称“《广东赛区赛会志愿者招募公告》”）进行编制。

第 5.5 条“培训管理”根据《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会深圳赛区赛会志愿者培训工作方案》（深执〔2024〕58号）进行编制。

第 5.6 条“人员调配”根据《广东赛区赛会志愿者招募公告》第五章进行编制。

第 5.7 条“应急管理”参考了 DB34/T 4022—2021《大型赛会志愿服务管理规范》的 4.3。

第 5.8 条“监督指导”根据《深圳赛区志愿服务工作总体方案》的相关要求，结合志愿服务管理实际工作经验进行

编制。

第 5.9 条“意见反馈”根据《深圳赛区志愿服务工作总体方案》的相关要求，以及 DB44/T 2512—2024《文化和旅游志愿服务 管理规范》的 8.1.4 进行编制。

第 5.10 条“信息管理”根据 DB44/T 2512—2024《文化和旅游志愿服务 管理规范》的 5.5 和《第十五届全国运动会和全国第十二届残疾人运动会暨第九届特殊奥林匹克运动会广东赛区赛会志愿者招募工作方案》（十五运粤执〔2024〕36 号）（以下简称“《广东赛区赛会志愿者招募工作方案》”）进行编制。

第 5.11 条“总结激励”根据 DB31/T 1147—2019《“青春上海”大型赛会活动志愿服务管理规范》的 7.2.2、《深圳赛区志愿服务工作总体方案》以及《关于健全新时代志愿服务体系的意见》第七章第 3 条进行编制。

第 5.12 条“成果转化”根据《深圳赛区志愿服务工作总体方案》第四章第（八）条、《大型活动志愿服务的组织与管理》第十章、《杭州亚运会志愿服务遗产转化路径探究》进行编制。

#### （六）支撑保障

本章节规定了大型赛会活动志愿服务的支撑保障要求，包括服装装备、证件证书、餐饮交通、保险医疗、休整空间、心理疏导等方面的相关要求。

第 6.1 条“服装装备”依据《深圳赛区志愿服务工作总体方案》第四章第（六）条、《广东赛区赛会志愿者招募工作方案》第三章第（二）节和第（八）节编制而成。

第 6.2 条“证件证书”依据《广东赛区赛会志愿者招募工作方案》第三章第（一）节、《志愿服务记录与证明出具办法（试行）》第十四条、《深圳赛区城市志愿服务工作总体方案》第四章第（五）节第 12 条编制而成。

第 6.3 条“餐饮交通”依据《广东赛区赛会志愿者招募工作方案》第三章第（四）节和第（五）节编制而成。

第 6.4 条“保险医疗”依据《志愿服务条例》（中华人民共和国国务院令 第 685 号）第十七条、《关于健全新时代志愿服务体系的意见》第七章第 2 条、《广东赛区赛会志愿者招募工作方案》第三章第（三）节编制而成。

第 6.5 条“休整空间”依据《广东赛区赛会志愿者招募工作方案》第三章第（九）节以及附件《志愿者之家设置指导意见》编制而成。

第 6.6 条“心理疏导”根据《深圳赛区志愿服务工作总体方案》第四章第（六）条的相关要求，参考了《大型赛会中高校志愿者的心理疏导》编制而成。

### （七）提升管理措施

本章节给出了大型赛会活动志愿服务的提升管理措施，包括持续改进、资源整合、多方交流、品牌建设等方面。

本章节参考了 DB44/T 2512—2024《文化和旅游志愿服务管理规范》的 8.2、9.3、9.6、《深圳赛区志愿服务工作总体方案》《高校志愿服务品牌培育建设研究》等文件，结合行业发展需要进行编制。

#### 四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

《大型赛会活动志愿服务管理规范》包括范围、规范性引用文件、术语和定义、总体原则、过程管理、支撑保障、提升管理措施共 7 个部分。以下对标准中的主要条款进行简要说明。

##### （一）范围

本文件规定了大型赛会活动志愿服务管理的总体原则、过程管理、支撑保障、提升管理措施等内容。

本文件适用于深圳市辖区内举办的大型赛会活动中志愿服务的管理。

##### （二）规范性引用文件

本文件没有规范性引用的文件。

##### （三）术语和定义

本章节列出了三项适用于本文件的术语，包括大型赛会活动、志愿服务、志愿服务管理。

##### （四）总体原则

本章节提出了大型赛会活动志愿服务管理的总体原则，

包括党建引领与组织动员结合原则、精准供给与品牌打造并重原则、保障支撑与规范管理同步原则。

#### **（五）过程管理**

本章节给出了大型赛会活动志愿服务的过程管理要求，包括筹备规划、宣传动员、设岗招募、选拔录用、培训管理、人员调配、应急管理、监督指导、意见反馈、信息管理、总结激励、成果转化共 12 个部分。

#### **（六）支撑保障**

本章节规定了大型赛会活动志愿服务的支撑保障要求，包括服装装备、证件证书、餐饮交通、保险医疗、休整空间、心理疏导等方面的相关要求。

#### **（七）提升管理措施**

本章节给出了大型赛会活动志愿服务的提升管理措施，包括持续改进、资源整合、多方交流、品牌建设等方面。

### **五、是否涉及专利等知识产权问题**

不涉及。

### **六、重大意见分歧的处理依据和结果**

无。

### **七、实施标准的措施建议**

本文件拟通过开展讲座培训、标准宣贯会等形式，对标准文件进行宣传，帮助标准适用单位和人员了解和掌握标准内容及要求，实施单位组织管理人员、技术人员对标准进行

深入学习，加强培训和教育。二是定期对实施标准情况进行监督检查，及时发现和纠正偏差，确保标准全面、有效执行。