

附件 3

第十四届全国运动会全国第十一届残疾人运动会暨第八届特殊奥林匹克运动会西安赛区城市志愿者总体运行方案

为确保十四运会和残特奥会西安赛区城市志愿者各项工作顺利开展，根据《第十四届全国运动会全国第十一届残运会暨第八届特奥会志愿者招募工作方案》《第十四届全国运动会全国第十一届残疾人运动会暨第八届特殊奥林匹克运动会西安赛区志愿服务工作总体方案》，制定本运行方案。

一、城市志愿者定义

十四运会和残特奥会城市志愿者是指在十四运会和残特奥会筹备及举办期间，为确保赛会的顺利进行和城市的正常运转，在十四运会和残特奥会场馆外围及其他城市重点区域的志愿服务岗亭参与信息咨询、文明督导、便民引导等服务的志愿者。

城市志愿者服务领域分为：礼宾志愿服务和城市重点区域志愿服务。礼宾志愿服务是在公共交通枢纽（如火车站广场、客运站等）提供抵离接待、引导、行李搬运等方面的服务；城市重点区域志愿服务是在交通干道、旅游景区、商业中心等人流密集区域设置志愿服务岗亭提供信息咨询、赛事宣传、文明引导和基础便民服务、新时代文明实践服务活动。

二、工作目标和意义

在十四运会和残特奥会西安赛区组建一支具有良好文明素养的城市志愿者队伍，在赛会期间为参赛人员、观众、游客以及广大市民提供热情、周到、细致的志愿服务，为实现我市办一届精彩圆满的体育盛会的工作目标奠定坚实基础。同时，规划建设一定数量的城市志愿服务岗亭，对推介十四运会和残特奥会，宣传文明创建，展示西安城市精神风貌，有重要的宣传效应、引导效应和示范效应。

三、工作机制和职责分工

十四运会和残特奥会西安赛区城市志愿者工作采取统一部署、上下联动、区分事权、属地负责制。在十四运会和残特奥会西安赛区志愿服务工作领导小组的指导下，市执委会现场保障组志愿服务部负责城市志愿者总体工作，各市级执行单位、各区（县）和各开发区具体负责本系统、本区域城市志愿者相关工作。具体职责分工如下：

（一）市执委会现场保障组志愿服务部主要职责

一是十四运会和残特奥会西安赛区城市志愿者工作的总体统筹、协调。二是制定城市志愿者工作政策和指导性文件。三是统筹制定西安赛区城市志愿服务岗亭规划设置方案，指导推进岗亭建设。四是负责协调指导各市级执行单位、各区（县）和各开发区按要求开展城市志愿者的招募选拔、培训宣传、测试演练、运行管理等工作。五是统筹制定城市志愿者的后勤保障及激励机制，协调指导各市级执行单位、各区（县）和各开发区做好相关

工作。

（二）各市级执行单位、各区（县）和各开发区具体职责

一是负责本系统、本区域十四运会和残特奥会城市志愿者工作的统筹协调和执行工作。二是根据城市志愿者工作政策和指导性文件，结合各自实际，制定本系统、本区域工作实施方案。三是结合实际，做好本系统、本区域城市志愿服务岗亭的选址、建设、运行、管理和保障工作。四是配合市执委会现场保障组志愿服务部开展本系统、本区域城市志愿者的招募选拔、培训宣传、测试演练、运行管理、激励保障等工作。

四、工作内容

（一）城市志愿服务岗亭建设

1. 功能作用：一是为参赛人员、观众、游客以及广大市民提供信息咨询服务。二是发挥城市文明倡导、赛会宣传推介作用。三是根据岗亭实际，开展相应便民服务。

2. 建设原则：按照团市委牵头，根据组委会要求制定统一建设标准、统一外观设计、统一标识、统一配置的岗亭设计方案。各市级执行单位、各区（县）和各开发区结合实际提出本系统、本区域岗亭规划方案（须经本级城管部门通过），由团市委汇总并会同市城管局确定全市城市志愿服务岗亭总体规划建设方案。由各市级执行单位、各区（县）和各开发区具体负责本系统、本区域志愿服务岗亭的建设和内部设施配备工作。赛会结束后，将保留部分志愿者服务岗亭，用于常态化开展志愿服务。

3. 岗亭分类：分为户外志愿服务岗亭和室内志愿服务岗亭。其中，户外志愿服务岗亭主要分布于比赛场馆周边，以及火车站、客运站等重点交通枢纽周边，人流较大的商业街区、城市广场、公园、旅游景点等区域周边。室内志愿服务岗亭主要分布在地铁站、客运站等重要交通场站内，人流较大的旅游景区、重点宾馆酒店等室内空间。

4. 运行与管理：根据十四运会和残特奥会赛会总体时间安排，城市志愿服务岗亭服务时间持续约3个月。

按照户外志愿服务（岗）亭至少4人一组，室内志愿服务岗（亭）至少2人一组的分配方法，每个岗亭每日2组志愿者上岗，每组每日工作时长为6小时，工作时间分别为8:00—14:00和14:00—20:00（个别岗亭可根据实际情况对志愿者人数和每日工作时间进行调整），上岗服务14天为一个工作周期。

5. 设计及配置：根据组委会统一设计要求，西安赛区城市志愿服务岗亭须统一标识、统一设计、统一配置，同时紧密结合全市城市文明综合提升工程有关任务要求，融入文明城市创建、新时代文明实践、讲文明树新风等相关元素。

户外志愿服务（岗）亭基本配置应包括：城市志愿者服务岗亭主体、办公桌椅、基本办公用品、宣传资料展架、医疗救护包等。

室内志愿服务岗（亭）基本配置应包括：城市志愿者岗亭标识、办公桌椅、基本办公用品、宣传资料展架等。

（二）城市志愿者的来源及招募

按照组委会《志愿者招募工作方案》统一安排，以企事业单位职工和高校学生为主体。严格按照“申请条件公开、招募方式公开、选拔程序公开、录用结果公开”原则，由团市委牵头，各区（县）和各开发区、各执行单位做好本区域、本系统十四运会和残特奥会城市志愿者的招募选拔工作。

1. 报名时间：根据组委会统一安排，计划于2021年2月至4月启动招募选拔工作。

2. 报名方式：

团体报名申请人须通过市执委会授权或委托的组织机构，依据招募公告要求，统一在十四运会和残特奥会志愿者管理信息化平台报名。

个人报名申请人凭个人有效身份证件，以真实姓名登录十四运会和残特奥会志愿者管理信息化平台注册，根据在线报名提示语，正确填写个人信息并在网上提交。

3. 招募条件：按照组委会《志愿者招募工作方案》中明确的报名条件执行。

4. 志愿者选拔：通过初审、面试、培训考核、背景审查、考核录用等环节最终确定城市志愿者名单。

（三）城市志愿者的培训

市执委会现场保障组志愿服务部牵头负责志愿者培训工作的组织实施。各市级执行单位、各区（县）、各开发区和志愿者派出单位、所属组织具体负责志愿者参加相关培训的组织管理和

必要的协调保障工作。

1. 培训内容

通用培训由市执委会现场保障组志愿服务部牵头，负责开发西安赛区城市志愿者培训课程，组建培训团队，组织西安赛区城市志愿者骨干学习十四运会和残特奥会志愿服务培训教材，开展市情市貌、文明礼仪、应急救援等知识的培训。

岗位培训由各市级执行单位、各区（县）、各开发区及志愿者来源单位具体负责实施，主要针对岗位职责、工作任务、业务流程、服务规范等为主要内容开展岗位培训。

2. 培训方式

主要以远程培训、面授培训、岗位培训三种方式进行。远程培训，是指通过网络、广播、电视、报刊等媒体对志愿者开展的培训。面授培训，是指通过集中授课的方式对志愿者开展的培训。岗位培训，是指组织志愿者参与以社会公益实践活动、各类志愿服务主题活动的城市志愿服务工作等为主要内容的培训。

（四）城市志愿者的保障与激励

1. 保障。按照组委会统一安排，市执委会现场保障组志愿服务部在服务期间为志愿者制发工作证，配发工作制服。由各市级执行单位、各区（县）、各开发区等用人单位负责本系统、本区域志愿者的交通、用餐、饮用水和防疫物资等后勤保障工作。

2. 激励。实行全程考核、激励与淘汰机制。志愿者的表彰激励以精神激励为主、物质激励为辅。市执委会、各市级执行单位、

各区（县）、各开发区和志愿者来源单位可分别对优秀志愿者、团队和工作机构进行评比表彰；根据志愿服务时长和考核结果，向优秀志愿者发放激励章、颁发十四运会和残特奥会志愿服务证书。

五、工作步骤

（一）岗亭规划建设。团市委会同相关市级执行单位、各区（县）、各开发区对城市志愿服务岗亭进行规划，制定《西安赛区城市志愿服务岗亭建设规划》，开展城市志愿服务岗亭建设和验收工作。

（二）制定工作方案。各市级执行单位、各区（县）、各开发区根据《第十四届全国运动会全国第十一届残疾人运动会暨第八届特殊奥林匹克运动会西安赛区城市志愿者总体运行方案》，制定本系统、本区域工作实施方案。

（三）启动招募选拔。根据组委会工作安排，发布《城市志愿者招募工作方案》（各市级执行单位、各区（县）和各开发区可分别发布招募方案），正式启动城市志愿者招募工作。

（四）培训实践。开展十四运会和残特奥会城市志愿者的通用、岗位培训。

（五）上岗运行。十四运会开幕前一个月至残特奥会闭幕后一周，城市志愿者上岗开展各项城市志愿服务。

（六）成果转化。十四运会和残特奥会结束后，认真总结城市志愿服务工作经验，积极培育志愿服务组织，广泛吸纳各界志愿服务人士参与城市志愿服务，建立健全城市志愿服务的日常运

作形式和运作机制，为西安志愿服务事业的长远发展探索规律、提供平台。

六、工作要求

（一）统一思想，高度重视。要充分认识十四运会和残特奥会城市志愿者工作的重要意义，切实加强对城市志愿服务的组织领导，强化工作协调联动，以高度的使命感和责任感，确保各项工作取得实效。

（二）精心组织，营造氛围。要根据统一部署和安排，结合本区域、本系统实际，研究、制定切实可行的实施方案，精心策划、实施各项活动内容，力求通过开展形式多样、特色鲜明的宣传、服务、实践活动，在全社会营造浓厚的十四运会和残特奥会氛围。

（三）锻炼队伍，确保安全。要加强对志愿者服务意识和服务能力的培育和锻炼，加快志愿服务团队的选配和磨合。同时，要加强志愿者安全意识、自护常识的培训，制定安全应急预案，为志愿者提供人身意外伤害保险，切实保障服务过程中志愿者的人身安全。

（四）完善机制，立足长远。要牢牢把握参与十四运会和残特奥会城市志愿者工作的有利契机，建立、完善本级志愿服务领导小组、工作机制和工作制度，推动志愿服务事业的持续、健康发展。