

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

大型赛会活动志愿服务管理规范

Specifications for volunteer service management of large-scale
competitions and activities

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 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 总体原则 1

 4.1 党建引领与组织动员结合原则 1

 4.2 精准供给与品牌打造并重原则 1

 4.3 保障支撑与规范管理同步原则 1

5 过程管理 1

 5.1 筹备规划 1

 5.2 宣传动员 2

 5.3 设岗招募 2

 5.4 选拔录用 3

 5.5 培训管理 3

 5.6 人员调配 4

 5.7 应急管理 5

 5.8 监督指导 5

 5.9 意见反馈 5

 5.10 信息管理 5

 5.11 总结激励 5

 5.12 成果转化 6

6 支撑保障 6

 6.1 服装装备 6

 6.2 证件证书 6

 6.3 餐饮交通 6

 6.4 保险医疗 6

 6.5 休整空间 6

 6.6 心理疏导 7

7 提升管理措施 7

 7.1 持续改进 7

 7.2 资源整合 7

 7.3 多方交流 7

 7.4 品牌建设 7

参考文献 9

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。

本文件由中国共产主义青年团深圳市委员会提出并归口。

本文件起草单位：中国共产主义青年团深圳市委员会、深圳市团校、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：

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。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

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

经策划的、为在一定时间和场所创造某种体验和（或）传递某种讯息的大型聚集活动。

注：指由政府部门主办或支持，每场次预计参加人数（包括组织、协调、保障等直接参与活动的相关工作人员数量与预计公开向社会发放、销售的证件、门票或者组织观众数量之和）达到1000人以上的体育比赛、展览会、节庆活动等。

[来源：GB/T 31598—2015，3.8，有修改]

3.2

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。

[来源：MZ/T 148—2020，2.1]

3.3

志愿服务管理 volunteer service management

对志愿服务（3.2）进行组织、协调、指导、规范、监督的过程。

[来源：MZ/T 148—2020，2.9]

4 总体原则

4.1 党建引领与组织动员结合原则

以党的领导为核心，发挥基层党组织引领作用与党员带头作用，统筹调配各方力量，拓宽社会动员渠道，借助线上线下联动方式，构建全面参与的动员体系，保障赛会志愿服务人力充足、组织有序。

4.2 精准供给与品牌打造并重原则

以“需求导向、目标导向、效果导向”优化服务供给，丰富服务内容，推进供需精准对接，通过项目化运行打造主题鲜明、独具特色的志愿服务品牌，加强全流程质效管理与效果评估，提升服务专业化水平，营造良好赛会秩序与人文环境。

4.3 保障支撑与规范管理同步原则

完善支撑保障体系，维护志愿者合法权益，推进引导发展和规范管理，确保赛会志愿服务健康有序、安全高效、可持续发展。

5 过程管理

5.1 筹备规划

5.1.1 建立大型赛会活动志愿服务统筹协调机制，明确相关方的职责与分工。

注：相关方包括大型赛会活动组织方、志愿者管理部门、志愿者使用部门、志愿者来源单位等。

5.1.2 调查、了解、分析大型赛会活动志愿服务需求，结合实际，整合社会资源，设计志愿服务活动，制定志愿服务活动方案或计划，并明确活动目标、内容、方式、时间、地点、人数、经费使用、进度安排、保障条件、风险与安全因素等事宜。

5.1.3 应于志愿服务活动开始前，提前发布活动信息，指引志愿者报名参加。

5.2 宣传动员

5.2.1 应根据大型赛会主题和特色制定志愿服务宣传方案，内容宜包含：

- 宣传方式、内容及口径；
- 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；
- 舆情应对机制及处置流程；
- 保障需求及经费预算。

5.2.2 组建志愿服务宣传队伍，开展志愿者招募宣传、动员宣传、经验推广、风采展示等工作，持续挖掘选树志愿者典型，激发社会各界参与志愿服务的热情。

5.2.3 宣传推广工作应贯穿志愿服务全过程，可通过以下方式进行：

- 发挥主流媒体作用，通过加强与传统媒体等单位携手合作，开辟专版、专栏、专题，加强全媒体融合传播，分时段、有重点策划筹备组合式报道、连续化报道，发布相关资讯和信息；
- 拓展传播渠道，适应融媒体发展趋势，构建线上、线下相结合的立体化传播格局，打造以新媒体为主的宣传主阵地，具体包括：
 - 线上依托新媒体宣传矩阵（例如公众号、视频号、微博、抖音等），及时发布志愿服务活动动态、志愿者风采展示、服务项目成果等内容，制作内容准确、形式新颖，兼具感染力与正向引导作用的宣传视频和图文，吸引公众关注和参与。利用新媒体的互动功能，开展线上话题讨论、问答活动、投票评选等，增强与公众的互动和沟通，提高公众对志愿服务活动的关注度和参与度；
 - 线下开展志愿者进校园、举办专题讲座、宣讲会等宣传活动，深入宣传志愿服务的理念和文化。
- 形成联动合作机制，注重新媒体平台与传统媒体平台结合、新报道形式与传统报道形式相结合，组织与文体旅游、教育等相关单位共同进行联合新闻发布，增强宣传工作系统性。

5.2.4 建立志愿者接受媒体采访制度，明确志愿者接受采访的程序和要求，开展舆情监测和处置。

5.3 设岗招募

5.3.1 岗位设置

5.3.1.1 赛会志愿者分为以下两类：

- 专业志愿者：具备特定岗位所需要的专业知识、技能与经验，能够提供专业化服务的赛会志愿者；
- 通用志愿者：包括在场馆周边、交通枢纽、地标商圈、机场口岸、文旅景点等重点区域，面向社会公众提供志愿服务的城市志愿者，以及专业志愿者以外的其他赛会志愿者。

5.3.1.2 涉及的志愿服务领域包括但不限于：

- 会场服务：礼仪服务、安保辅助服务、医疗辅助服务、秩序维护、环境卫生维护、应急服务等；
- 办会协助：信息技术支持、综合保障、媒体宣传等；
- 城市服务：信息咨询、交通指引、文明劝导等。

5.3.1.3 结合赛会实际场景，对岗位的劳动强度、安全风险程度、专业资质要求、责任边界等核心维度进行综合评估，避免设置超出志愿者合理承担范围的岗位。包含以下因素的岗位不设置志愿岗位招募，应交给其他专业人员从事：

- 重体力劳动；
- 重大财物管理责任；
- 涉及生命安全和危险的工作；
- 涉及生命安全和危险的技术设备和工具的管理责任；

——其他因自身性质或相关规定，不适合由志愿者来担任的工作任务。

5.3.2 人员招募

5.3.2.1 根据岗位需求，结合赛会项目设置、动员数量、场馆分布等情况开展赛会志愿者招募工作。

5.3.2.2 招募工作应通过赛会志愿者招募和信息管理平台进行，招募的申请条件、招募方式、选拔程序、录用结果应进行公开，确保招募工作规范有序开展。

5.3.2.3 招募方式分为以下四种：

- 公开性社会招募；
- 集中性组织动员；
- 通过社会组织招募；
- 定向招募。

5.3.2.4 大型赛会活动志愿者招募宜采取定向招募与公开招募相结合、集体报名与个人报名相结合、网络申请与书面申请相结合的方式。

5.3.2.5 可通过专题网站、应用程序、媒体报道、海报折页、主题活动等形式载体，积极宣传赛会志愿者招募工作，动员高校、志愿服务组织、社会各界广泛参与。

5.4 选拔录用

5.4.1 结合岗位需求、志愿服务经历、专业水平等条件制定选拔标准，根据各类志愿服务岗位的招募数量、条件，会同大型赛会活动组织方、志愿者使用部门以及相关专业人员，采用笔试、面试、心理测试、情景模拟等方式开展选拔工作，按程序确认志愿者人选及储备人选。

5.4.2 可通过岗位需求素质与志愿者个人素质匹配程度进行初配，同步开展线下面试进行配置优化，并在具体岗位演练实践中进行小范围动态调整，最大限度确保人岗适配。

5.4.3 可通过个人面试、小组面试，对志愿者的表达能力、心理素质和应变能力以及专业能力进行考察，运用心理学工具构建志愿者胜任力模型，通过赛会志愿者胜任力测评为筛查志愿者状态、优化岗位匹配、做好赛会督导提供科学依据。

5.4.4 选拔原则应符合择优原则，在择优原则的基础上再兼顾先到原则。

5.4.5 选拔基本条件包括：

- 自愿参加志愿服务，具备开展志愿服务所需要的身体条件和健康素质；
- 遵守法律法规，无违法犯罪记录；
- 具有良好的道德品质，负责的工作态度，能够全程参加岗前的培训及相关活动；
- 热爱志愿服务事业，能够在规定时间内全程参与志愿服务工作，接受岗位安排，遵守相关规定；
- 具备所申报志愿服务岗位必需的知识和技能。

5.4.6 选拔优先条件包括：

- 具有大型赛会志愿服务工作经历且表现优秀者；
- 具有大型赛会志愿服务工作所需专业技能者；
- 其他赛会运行保障所急需紧缺的人员。

5.4.7 完成赛会志愿者人岗匹配及审核确认工作，根据赛会志愿者流失情况适时补录。

5.4.8 正式录用后，应向赛会志愿者发放录用通知书，并与志愿者签订志愿服务承诺书。

5.5 培训管理

5.5.1 培训流程

培训流程分为以下步骤：

- a) 调查、分析培训需求，明确志愿者所需知识、技能和能力；
- b) 制定培训计划，主要包括以下方面：
 - 培训对象；
 - 培训目标；
 - 培训内容；
 - 培训时间和场地；
 - 培训形式和方式；
 - 培训师资和教材；

- 培训预算。
- c) 选定培训内容，制作通用培训教材、课程（含视频课程）、课件；
- d) 设计培训方式和方法，包括但不限于：
 - 线上培训、线下培训、混合式培训等方式；
 - 集中授课、案例分析、实践演练等方法。
- e) 组织实施培训计划，做好培训期间的场地、师资、餐饮、交通等保障工作；
- f) 对培训过程评估和反馈，对不及预期或存在的问题及时调整和改进，并对培训实施成效进行评价和总结。

5.5.2 培训分类

培训主要分为以下四类：

- 通用培训：必备的基础性知识及技能；
- 专业培训：根据岗位需求进行的专业性较强的业务知识和技能培训；
- 场馆培训：在场馆服务期间需掌握的同场馆运行相关的知识；
- 岗位实践培训：按照工作要求开展专项演练和综合实战演练。

5.5.3 培训内容

5.5.3.1 通用培训的培训内容包括但不限于：

- 志愿者、志愿服务与志愿精神的基本概念，志愿服务的意义与价值，志愿服务的目的与内容，志愿者的权利与义务等基础知识培训；
- 突发事件处理、团队合作、沟通技巧、心理调适等基础能力培训；
- 大型赛会历史沿革和发展现状、项目设置、组织架构和工作制度等赛会通识；
- 城市概况、历史文化、风土人情、地理交通等活动举办地区的介绍，以及“志愿者之城”建设发展历程、改革开放成就等特色课程。

5.5.3.2 专业培训的培训内容包括但不限于：

- 赛会组织、新闻宣传、广播电视、接待礼仪、媒体运行服务、反兴奋剂规则体系、品牌保护、保密安全等方面的专项知识培训；
- 医疗急救服务、无障碍服务、信息技术等专业技能培训；
- 舆情响应、跨文化沟通、常见或潜在议题应对方法和应答口径等危机处理和媒体应对培训。

5.5.3.3 场馆培训的培训内容包括但不限于：

- 场馆内功能空间布局和通行流线、场馆外空间布局和通行线路、赛会日程、运行权限、安保通识等基本情况；
- 志愿者所在场馆工作团队设置、服务保障等内容。

5.5.3.4 岗位实践培训的培训内容包括但不限于：

- 岗位职责、工作任务、服务流程、操作规范、工作技巧等工作内容培训；
- 岗位角色扮演、情景模拟、范例观摩等岗前培训；
- 深港跨境协作、大客流引导、极端天气（高温、暴雨等）应急响应等专项演练；
- 人员、设备、技术、流程、信息等全要素综合演练。

5.5.4 培训评估

5.5.4.1 在培训结束后可通过线上测试、线下考核以及岗位演练等方式开展培训评估，强化培训效果。

5.5.4.2 可对以下方面进行评估：

- 培训课程完成情况，主要为培训出勤、课堂表现及学习互动等；
- 培训内容掌握情况，主要为志愿者对培训课程中基础知识点和技能的掌握情况；
- 岗位实际操作情况，主要为评估志愿者在岗位演练中的综合表现，包括岗位职责履行情况、工作流程操作的规范性、面对突发情况的应急处理能力等。

5.6 人员调配

5.6.1 应根据工作内容、岗位要求、服务时间等情况，为志愿者进行岗位轮换和班次编排，并做好志愿者的业务管理和考勤记录。

- 5.6.2 排班时应考虑志愿者的身体和精神状况，确保志愿者有足够的休息时间。
- 5.6.3 特殊岗位的志愿者可根据实际情况灵活安排上岗时间。
- 5.6.4 志愿者每日服务时间一般不宜超过8小时（不含用餐时间），连续服务多日，可安排调休。
- 5.6.5 长时间在室外服务的志愿者，视情况安排换岗。对需长期站立、工作强度较大的志愿者做好轮岗安排。
- 5.6.6 视岗位实际需求确定是否需要调岗或增补志愿者，在人员调配过程中，应关注志愿者的反馈和工作状态，建立顺畅的沟通机制，使志愿者能够及时反映问题和困难。
- 5.6.7 对调配后的人员进行跟踪评估，了解其在新岗位上的适应情况和工作表现。对不适应新岗位的志愿者，及时调整岗位或提供针对性的培训和指导。

5.7 应急管理

大型赛会活动组织方应做好应急与风险管理工作，包括但不限于：

- 建立应急与风险管理机制；
- 对可能出现的自然灾害、事故灾害和公共卫生事件等突发状况和风险进行预判；
- 制定应急预案并组织演练；
- 及时排除安全隐患、化解风险。

5.8 监督指导

- 5.8.1 建立志愿服务督导制度，组建督导队伍，监督指导志愿服务工作开展。
- 5.8.2 督导队伍的构成可多元化，除专业的志愿服务管理人员外，还可邀请有丰富志愿服务经验的资深志愿者加入。
- 5.8.3 督导人员应及时发现、纠正、调整志愿者的服务，指出存在的问题，采取恰当的方式帮助、指导志愿者更好地进行志愿服务，并对志愿者的服务质量和水平进行评估。

5.9 意见反馈

- 5.9.1 建立志愿服务意见反馈平台，畅通投诉渠道，妥善处理投诉，及时告知投诉者处理结果，并保留记录。
- 5.9.2 对志愿服务过程检查、投诉处理中发现的问题及产生的原因制定对应措施，避免其再次发生，并保留记录。

5.10 信息管理

5.10.1 服务记录

- 5.10.1.1 应通过统一的志愿服务信息管理平台，对赛会志愿者的服务时长进行记录。
- 5.10.1.2 使用统一的信息数据标准格式和记录方式，对志愿者的个人资料、偏好意向、擅长专业、技能特长、培训情况、服务内容、服务时间、表彰奖励等信息进行记录。
- 5.10.1.3 建立志愿服务记录信息管理制度，安排专人管理信息记录，并做好记录信息的保密工作。

5.10.2 档案管理

- 5.10.2.1 形成大型赛会志愿者的个人志愿服务档案，并对服务档案进行整理和分类，创建志愿者人才资料库，满足不同类型的大型赛会志愿服务需求。
- 5.10.2.2 建立档案管理制度，档案应长期、完整保存，并做好档案的保密工作。

5.10.3 数字化管理

加强志愿服务信息化建设，使用统一的志愿服务信息管理平台进行管理，推动志愿服务与数字技术深度融合，为数据智能互通、统一指挥调度、全程精准管理等提供有力支持。

5.11 总结激励

- 5.11.1 活动结束后应组织开展评估总结，可通过志愿服务满意度调查、志愿者自我评价等方式，评估志愿服务管理成效，总结志愿服务管理工作中的经验和不足，宜形成书面总结或报告。
- 5.11.2 将总结提炼出的成功模式和经验应用到后续的志愿服务项目中，不断推动志愿服务事业的创新

发展。

5.11.3 可通过健全以精神奖励为主的褒奖措施，对优秀志愿服务者给予嘉许，也可通过志愿者礼遇计划，对其予以礼遇。

5.11.4 宜通过媒体对优秀志愿者进行宣传推广，提高志愿者的荣誉感和成就感，激励更多志愿者参与志愿服务活动。

5.12 成果转化

5.12.1 分层分类梳理赛会各类志愿服务成果，做好志愿服务成果转化、活化和移交工作。

5.12.2 志愿服务成果转化类型分为：

- 物质成果转化；
- 非物质成果转化。

5.12.3 物质成果的转化可包括但不限于以下方面：

- 纪念物品转化，例如集体配发的保障物资、激励物资、自发创作的主题创意作品等；
- 志愿服务机构转化，例如志愿服务站、志愿者之家、志愿者学院、志愿服务实训基地、志愿服务基金会等；
- 志愿文化符号转化，例如志愿服务标识、志愿文化宣传品（志愿者昵称、口号、主题歌曲、徽章、服装）等。

5.12.4 非物质成果的转化可包括但不限于以下方面：

- 工作机制转化，例如管理机制、协调机制、反馈机制、评价机制、风险应对机制等；
- 管理经验转化，例如招募配岗经验、培训演练经验、运行管理经验、激励活动经验等；
- 人员队伍转化，例如志愿服务专家队伍、志愿者管理队伍、志愿者专业队伍和普通志愿者队伍等；
- 理论研究转化，例如志愿服务相关课题、研究报告等；
- 文化理念转化，例如志愿精神、服务理念等。

6 支撑保障

6.1 服装装备

6.1.1 应为赛会志愿者配备服装装备保障。服装材质、色彩、标识设计应统一，视觉效果协调。

6.1.2 应及时向志愿者发放服装装备，并督促志愿者执行服装穿着规定。

6.1.3 为志愿者管理人员提供对讲机等必要通讯设备。

6.2 证件证书

6.2.1 明确赛会志愿者岗位通行权限，为正式录用的志愿者制定、发放符合其岗位需求的证件。

6.2.2 志愿者中途退出时，应及时收回证件并上报志愿服务管理部门，并做好临时增派后备志愿者或调整志愿者服务岗位等涉及通行权限的变更。

6.2.3 志愿服务结束后，应依据志愿服务记录向志愿者无偿、如实出具志愿服务记录证明，为志愿者颁发志愿服务证书。

6.3 餐饮交通

6.3.1 应为赛会志愿者提供与正式工作人员同等标准的餐饮安全保障，无法在用餐点用餐或不能按时就餐的赛会志愿者，应提供应急餐饮保障。

6.3.2 培训、演练、服务期间，高校大学生志愿者宜统一安排车辆定点（学校与服务点“两点一线”）接送。

6.4 保险医疗

6.4.1 应为赛会志愿者提供保险，包括人身意外伤害险、第三方责任险等。

6.4.2 应明确志愿者医疗保障处置办法。

6.5 休整空间

6.5.1 应设置志愿者之家和换岗休整空间，供志愿者换岗、休息、用餐、会议及开展党建、团建等活动，场所内配备必要的技术装备、设施及物资（例如空调、桌椅、饮水机、充电设备、急救箱等）。

注：志愿者之家是保障赛会志愿者顺利工作的重要阵地，也是服务赛会志愿者的重要场所，承担志愿者换岗交流、学习活动、团队建设、文化宣传、物资储备、心理咨询等功能。

6.5.2 志愿者之家应满足志愿者工作时的基本需求，为志愿者提供办公、学习、休息、展示、储物等功能区域并配备基本设施，在保证基本功能区域的基础上，可设置创意功能区。

6.5.3 场馆较大且具备条件的，可增设若干个换岗休整空间作为志愿者休息区。不具备条件的场馆（如室外比赛场地）可根据实际情况就近搭建临时性用房（板房或篷房），并确保安全运行。

6.6 心理疏导

6.6.1 应确立完整的心理支持系统，关注志愿者的心理状态，做好志愿者心理疏导工作。

6.6.2 可通过新媒体平台发布心理健康相关内容、举办心理健康讲座、组织心理教育活动等方式，普及心理健康知识，了解常见心理问题的表现、成因以及应对策略，帮助志愿者在日常服务中及时自我调节。

6.6.3 可通过开展针对性强、实用性高的培训课程，传授预防心理问题的方法，指导志愿者掌握应对压力和解决问题的技巧，引导化解压力和负面情绪。

7 提升管理措施

7.1 持续改进

7.1.1 可通过满意度调查、第三方评价等形式，定期对志愿服务组织和志愿者进行评价，对评价结果进行综合分析，并根据评价情况进行改进。

7.1.2 通过对投诉意见、改进建议、评价结果等相关信息的收集和分析，改进服务和管理措施。

7.1.3 对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续提升志愿服务管理能力和水平。

7.2 资源整合

7.2.1 链接社会资源，共同探讨合作的新模式和新方法，可考虑与其他基层群众性自治组织、公益活动举办单位和公共服务机构合作，整合各类社会资源，为大型赛会活动志愿服务提供全面支持。

7.2.2 合作方向包括但不限于：

——与慈善组织合作，为志愿服务活动募集慈善资源；

——与高校、专业培训机构等建立合作，运用其专业知识和师资力量，为志愿者提供专业培训；

——与心理咨询机构合作，为志愿者开展心理健康培训和辅导活动；

——与社会工作服务机构和社会工作者合作，发挥各自专业优势，在需求对接、项目设计、活动实施、队伍培育等方面为活动开展提供支持。

7.2.3 探索建立志愿服务资源共享平台，将社会资源和内部资源进行整合，实现资源的有效共享和优化配置。

7.3 多方交流

7.3.1 促进志愿服务人员交流互动和共同提升，举办志愿者经验交流会，交流研讨、分享经验，分享志愿服务心得体会。

7.3.2 组织跨地区、跨项目的志愿者交流活动，使志愿者接触不同的志愿服务场景和理念，拓宽视野，汲取更多的优秀经验。

7.3.3 鼓励与粤港澳大湾区大型赛会活动志愿服务协同发展，在人才培养、专业培训、项目研发、课题研究、典型选树、宣传推广等方面开展合作，探索志愿服务积分互认工作机制，实现资源共享，深化合作交流。

7.4 品牌建设

7.4.1 可结合自身特点和优势，持续创新志愿服务的内容、形式和载体，探索具有地方和行业特点的志愿服务模式，形成各具特色的志愿服务品牌。

7.4.2 加大宣传力度，充分利用社交媒体平台，进一步扩大志愿服务的信息共享和传播，树立志愿服

务品牌形象。

7.4.3 加强组织谋划，协同品牌传播，深入挖掘志愿服务的价值与功能，丰富完善志愿服务文化标识系统，塑造高品质的志愿服务内容和品牌形象，进一步提高志愿服务品牌质量和影响力，推动志愿服务事业可持续性发展。

参 考 文 献

[1] GB/T 31598—2015 大型活动可持续性管理体系要求及使用指南

[2] GB/T 40143—2021 志愿服务组织基本规范

[3] MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

[4] DB31/T 1147—2019 “青春上海”大型赛会活动志愿服务管理规范

[5] DB34/T 4022—2021 大型赛会志愿服务管理规范

[6] DB44/T 2512—2024 文化和旅游志愿服务 管理规范

[7] 中共中央办公厅，国务院办公厅. 关于健全新时代志愿服务体系的意见. 2024年

[8] 十五运会和残特奥会深圳赛区执委会. 关于印发《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》的通知：深执〔2024〕25号. 2024年

[9] 十五运会和残特奥会深圳赛区执委会. 关于印发《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》的通知：深执〔2024〕57号. 2024年

[10] 十五运会和残特奥会深圳赛区执委会. 关于印发《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》的通知：深执〔2024〕58号. 2024年

[11] 十五运会和残特奥会深圳赛区执委会. 关于印发《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》的通知：深执〔2025〕10号. 2025年

[12] 十五运会和残特奥会深圳赛区执委会. 关于印发《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》的通知：深执〔2025〕49号. 2025年

[13] 第十五届全国运动会广东赛区执行委员会，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执行委员会. 关于印发《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》等相关指导性文件的通知：十五运粤执〔2024〕36号. 2024年

[14] 第十五届全国运动会广东赛区执行委员会，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执行委员会. 关于印发《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》的通知：十五运粤执〔2024〕46号. 2024年

[15] 张晓红，任炜，李凌，等. 大型活动志愿服务的组织与管理[M]. 北京：中国青年出版社，2014年

[16] 蒋琳，阴祥，赵晨. 大型赛会志愿服务[M]. 南京：南京出版社，2022年

[17] 李济沅，阮茂琦. 杭州亚运会志愿服务遗产转化路径探究[J]. 青少年研究与实践，2024，39(2):63-71. DOI:10.3969/j.issn.2095-9303.2024.02.010
