

ICS 03.220.50
CCS V60

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0030—2022

民用机场志愿服务管理

Management of voluntary service for civil airports

2022-09-26 发布

2022-10-26 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 志愿服务组织	1
6 志愿者	2
7 志愿服务运营管理	2
8 应急处置	4
9 激励与表彰	4
10 促进与发展	5
附 录 A（规范性附录） 志愿服务承诺书	6
附 录 B（资料性附录） 志愿服务共建协议书	7
参考文献	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州白云国际机场股份有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

本文件起草单位：广州白云国际机场股份有限公司。

本文件主要起草人：谢冰心、张浩波、靖冬青、赵阳。

本文件为首次发布。

引 言

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志，是加强精神文明建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要内容；目前，国内的志愿服务快速发展，但是还没有机场志愿服务管理标准。本文件依据《志愿服务条例》，结合机场实际运行情况，经过四年多的实践制定。

本文件作为示范性、引领性的文件，全面反映了民用机场志愿服务管理的原则、标准与要求，对民用机场志愿服务管理和活动开展具有重要的指导作用，对弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神有重要的促进作用。



民用机场志愿服务管理

1 范围

本文件规定了民用机场志愿服务活动中志愿服务组织和志愿者的职责、权利与义务，以及志愿服务运营管理、应急处置、激励与表彰、促进与发展的规范等。

本文件适用于民用机场志愿服务活动的管理。

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。

T/GCAATB 007-2020民用机场旅客服务质量

3 术语和定义

无

4 总则

4.1 民用机场志愿服务应遵守自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，不得违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益，不得危害国家安全。

4.2 民用机场志愿服务应遵守国家法律法规、行业、地方政策及机场有关规章制度。

4.3 民用机场志愿服务应依法维护国家、行业、地方及机场声誉，维护广大旅客合法权益，尊重宗教信仰和民族习惯。

5 志愿服务组织

5.1 基本要求

5.1.1 应为依法登记注册，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织；不具备独立登记条件的组织，可以按照规定向依法登记的志愿服务组织申请成为其团体会员。

5.1.2 应有规范的组织名称和完善的运营团队，运营团队成员可包括专职、兼职人员和志愿者骨干。

5.1.3 应建立畅通的招募平台或渠道，积极与政府支持和建立的志愿系统平台对接，面向社会、机场及驻场单位公开招募志愿者。

5.1.4 宜有固定的办公场所，配备相应的办公设施、设备。

5.2 志愿服务组织的职责

5.2.1 应根据国家、地方、上级组织和机场等有关志愿服务工作的政策、法律、法规及指导意见，制定和完善志愿服务组织管理的章程和制度。

5.2.2 应制定志愿服务组织工作的目标与计划，并推进实施。

5.2.3 应当如实记录志愿者个人基本信息，按照统一的信息数据标准录入国务院民政部门指定的志愿服务信息系统，实现数据互联互通。未经志愿者本人同意，不得公开或者泄露其有关信息。

5.2.4 志愿者需要志愿服务记录证明的，志愿服务组织应当依据志愿服务记录无偿、如实出具。

5.2.5 应当维护志愿者的合法权益，为志愿者参与志愿服务活动提供相应的支持保障，宜提供用餐、饮用水、公共交通补贴、服装、基本急救药品、办公用品、保险、防疫物资等。

5.2.6 宜根据国家相关规定，结合实际，设计志愿服务组织专属形象标识，如专属logo、服装、证件等。

6 志愿者

6.1 基本要求

6.1.1 应具有志愿精神，热心志愿服务事业，认可志愿服务理念。

6.1.2 应具备相应的民事行为能力。

6.1.3 应遵守法律法规、志愿服务组织的章程和制度。

6.1.4 应主动维护机场、志愿服务组织和志愿者的声誉、形象等合法权益。

6.2 志愿者的权利

6.2.1 应有权自愿加入或退出志愿服务组织和志愿服务活动。

6.2.2 应有权获得志愿服务活动真实、准确、完整的信息。

6.2.3 应有权获得参加志愿服务活动所必要的条件、所需要的培训和安全保障措施。

6.2.4 应有权选择服务岗位。

6.2.5 应有权要求志愿服务组织帮助解决志愿服务过程中的困难和问题。

6.2.6 应有权无偿获得志愿服务记录证明。

6.2.7 应有权对志愿服务组织工作进行监督和提出建议。

6.3 志愿者应当履行的义务

6.3.1 应遵守双方签订的《志愿服务承诺书》（附录A），履行志愿服务承诺，完成志愿服务工作。

6.3.2 应当服从志愿服务组织的管理，顺利完成志愿服务活动。

6.3.3 应主动关注服务对象（重点关注老、幼、病、残、孕、首乘旅客等特殊群体）需求，并及时提供帮助。

6.3.4 应当尊重志愿服务对象人格尊严，不得侵害志愿服务对象个人隐私，不得向志愿服务对象收取或者变相收取报酬。

6.3.5 不得泄露在志愿服务过程中获悉的国家秘密、商业秘密及其他依法受保护的信息。

6.3.6 因故不能完成志愿服务活动时，应提前告知志愿服务组织，征得同意后方可退出。

7 志愿服务运营管理

7.1 志愿服务经费管理

7.1.1 志愿服务组织应编制年度志愿服务经费预算，预算宜包括志愿者服务工作的用餐、饮用水、公共交通补贴、服装、基本急救药品、办公用品、保险、防疫物资、培训费、宣传费、奖励费等费用。

7.1.2 志愿服务经费应遵守上级组织的财务制度。

7.1.3 志愿服务经费应实行专款专用，严禁超越范围使用或挪作他用。

7.1.4 志愿服务经费应遵循节约为主的原则，切忌铺张浪费。

7.1.5 志愿服务经费（含物资）的筹集、使用和管理，应公开透明，积极主动接受上级组织和捐赠者、资助者、志愿者以及社会的监督。

7.2 志愿者的招募与注册

7.2.1 招募

7.2.1.1 应符合国家、地方、上级组织和机场等有关志愿服务最新政策及要求。

7.2.1.2 应进行公开招募、志愿报名、实名注册。

7.2.1.3 志愿服务组织应主动公布与志愿服务活动有关的真实、准确、完整的信息以及在志愿服务活动过程中可能发生的风险。

7.2.1.4 志愿服务组织应根据具体志愿服务活动制定专项招募条件要求，并公开相关信息。

7.2.2 注册与审核

7.2.2.1 志愿者应通过志愿服务组织提供的招募平台进行注册、登记和申请，志愿者提供的个人信息应当真实、准确、完整。

7.2.2.2 志愿服务组织应根据志愿者招募的准入条件和专项招募条件进行审核，并及时予以答复。

7.2.2.3 志愿者应符合以下准入条件：

- 1) 应符合国家、地方、上级组织和机场等相关准入条件要求；
- 2) 结合机场行业特性，志愿者年龄宜在18周岁到65周岁之间；
- 3) 过往志愿服务记录良好的志愿者优先；
- 4) 其他符合志愿服务活动设置的专项招募条件。

7.2.2.4 对于条件不符合人员，原则上不建议参与活动，但可根据报名者的意愿视情况放宽条件，在签署志愿服务组织拟定的《志愿服务承诺书》（附录A）后参与；如：年龄未达要求的青少年儿童，可在监护人签订《志愿服务承诺书》后，在监护人或者监护人授权人员监护下参与志愿服务活动。

7.2.2.5 境外志愿服务组织和志愿者在机场开展志愿服务，应遵守国家《志愿服务条例》有关规定。

7.3 志愿者的培训

7.3.1 志愿者在完成注册登记之后，须接受志愿服务组织提供的免费培训。

7.3.2 志愿服务组织宜采用网络授课、集中授课、现场培训等方式开展志愿者培训。

7.3.3 志愿服务组织应有健全的培训制度、教材、方案和实施计划，培训宜分为通识培训和专项培训。

7.3.4 志愿服务组织应根据志愿者参加志愿服务活动次数和志愿服务岗位经历合理安排进行通识培训或专项培训。

7.3.5 通识培训应包括：

- 1) 志愿服务组织的理念、组织架构、规章制度、发展概况等；
- 2) 志愿服务礼仪、行为规范、卫生防护、机场安全管理（如应急疏散）等知识培训；
- 3) 具体志愿服务岗位工作内容、服务技巧和机场服务动态资讯；
- 4) 机场优秀志愿者的榜样事迹。

7.3.6 专项培训宜包括：

- 1) 定期组织志愿服务案例分析和研讨会；
- 2) 聘请专业人员进行专项主题培训，如：服务心理培训、新技术应用培训、特殊旅客服务资格培训（如轮椅服务等）、应急救援培训等；
- 3) 组织外出交流、参观、培训，如：参加地方志愿者团校开展的志愿服务系列培训课程、与公益组织进行座谈交流等。

7.4 志愿服务活动

7.4.1 活动方案制定

7.4.1.1 志愿服务组织应制定详细的志愿服务活动方案，方案内容应明确志愿服务内容、要求、时间和地点、招募条件、报名流程、工作服装要求、志愿服务保障与支持等。

7.4.1.2 志愿服务活动制定后，应提交机场上级管理部门进行方案的审查与监督。

7.4.2 活动内容

志愿服务活动内容宜包括但不限于以下方面：

- 1) 机场旅客出行关键环节协助现场引导服务，如：航站楼出入口、值机、安检、登机口等现场引导服务；
- 2) 机场重点区域协助现场秩序维护服务，如：航延期间旅客聚集点现场维持秩序服务等；
- 3) 机场特殊时期志愿服务，如：疫情期间协助亮码通行指引/查验服务等；
- 4) 机场特殊旅客爱心帮扶服务，如：有特定资质的志愿者可参与协助轮椅服务、爱心陪护服务等；
- 5) 机场线上支援服务，如：视频手语翻译、多语种线上翻译、志愿活动策划与宣传等；
- 6) 组织开展社会主题公益活动，如：儿童关爱、青少年成长、助残助老活动等；
- 7) 承接上级志愿组织的专项保障任务，如：重要赛事、重大会议/活动等；
- 8) 与知名团体或院校签订《志愿服务共建协议书》（附录B），共享资源、共同开展志愿服务，如：志愿服务互助共建、主题活动共建、志愿服务培训共建等。

7.4.3 活动物资和设施设备管理

7.4.3.1 志愿服务组织开展志愿服务活动过程中，应使用志愿服务组织专属形象标识，包括专属logo、服装、证件等；

7.4.3.2 志愿服务组织应做好志愿服务活动所涉及物资和相关设施设备的准备、发放、回收和统计工作。

7.4.3.3 志愿服务组织应做好志愿服务活动所涉及物资和相关设施设备的维护。

7.4.3.4 志愿服务组织应如实做好相关台账记录。

7.4.3.5 志愿服务组织宜与社会慈善组织合作，为志愿服务的活动募集慈善资源。

7.4.4 活动现场组织与监管

7.4.4.1 志愿服务组织应根据活动具体情况，制定对应的监督检查标准。

7.4.4.2 志愿服务组织应有专职人员负责现场志愿服务活动的实施、进度安排和服务评价。

7.4.4.3 志愿服务组织应及时收录志愿者和旅客现场反馈的问题及意见，及时向上级有关部门反馈，并做好相关整理、收录、归档工作。

7.4.5 志愿服务评价

7.4.5.1 志愿服务组织应制定合理的志愿服务工作评价机制。

7.4.5.2 志愿者如出现以下行为，志愿服务组织有权要求其退出志愿服务：

- 1) 与旅客发生冲突，造成严重影响者；
- 2) 故意毁坏公共财产、设施设备者；
- 3) 收取旅客报酬或小费者；
- 4) 未经允许，擅自暴露他人或单位信息者；
- 5) 服务期间饮酒或有醉态者；
- 6) 其他违反《志愿服务承诺书》或志愿服务组织相关要求者。

7.5 志愿者的退出管理

7.5.1 志愿者因个人原因退出志愿服务，应予以批准。

7.5.2 志愿者因未达到志愿服务评价标准与要求，志愿服务组织有权要求其停止并退出志愿服务活动。

7.6 活动结束

7.6.1 志愿服务组织应及时记录志愿服务活动中志愿者的工作情况，完善志愿者信息档案。

7.6.2 志愿服务组织应清点活动物资和设施设备使用情况，做好维护和补充，并记入台账。

8 应急处置

8.1 发生重大自然灾害、公共卫生事件等突发应急事件时，志愿服务组织应及时响应并听从当地政府、机场应急指挥机构等统一指挥。

8.2 志愿服务组织应按照国家、地方、上级组织和机场等相关规定制定应急处置预案。

8.3 志愿服务过程中，如发生紧急或突发情况，志愿者应及时报告志愿服务组织。

9 激励与表彰

9.1 志愿服务组织应根据志愿服务时长和服务质量制定激励方案，激励方案包括但不限于以下方面：

- 1) 设立内部专项荣誉称号和证书；
- 2) 对优秀志愿者事迹进行宣传报道；
- 3) 组织优秀志愿者参加不同主题专项培训；
- 4) 推荐有突出贡献的志愿者参与国家、地方、上级组织和机场等志愿服务评优评先活动。

9.2 志愿服务组织应对符合条件的志愿者及时进行激励和表彰。

9.3 宜将志愿者受表彰情况书面通知其所在单位、学校或组织等。

10 促进与发展

10.1 应制定志愿服务组织的发展规划。根据国家、地方、上级组织和机场等有关政策和规定要求，结合自身发展实际，制定促进志愿服务组织发展的规划、制度和措施，搭建多元化志愿服务平台。

10.2 应培育良好的志愿服务文化氛围。在机场内、外部，志愿服务组织内、外部传播志愿服务文化，弘扬志愿服务精神，培育良好的志愿服务文化氛围。如：内部设立公众号，外部利用广播、电视、报刊、网络等媒体积极开展志愿服务宣传活动。

10.3 宜开展品牌建设和推广工作。根据志愿服务组织的发展规划制定志愿服务品牌建设工作方案，组织走进机场、社区、校园等多样活动，推广志愿服务品牌。

附 录 A
(规范性附录)
志愿服务承诺书

在参与志愿服务活动中，我将认真履行以下承诺：

- 一、我自愿加入 _____（志愿服务组织，以下简称“组织方”），为组织方的各项活动提供服务及参与相关活动；
- 二、我同意在志愿服务过程中遵守国家的各项法律法规及组织方的各项规章制度；
- 三、我愿意接受志愿服务组织提供的培训，做到不培训不上岗、培训不合格不上岗，顺利完成志愿服务活动；
- 四、我愿意在组织方所要求的服务时间以及所提供的服务岗位上，为服务对象进行安全、规范、有序的志愿服务；
- 五、我同意在志愿服务过程中能够确保自身安全，对自己的行为负责；
- 六、我将妥善使用和保管组织方所提供的所有物资和设施设备，并且拒绝向服务对象收取报酬；
- 七、我同意服务期内所拍的照片、录像及相关资料可以在相关的报道中使用；
- 八、绝对不以志愿者身份从事任何以营利为目的或违背国家法律、社会公德，损害志愿者形象的活动；
- 九、我承诺在服务中遇到任何紧急或突发状况，会及时上报组织方，并配合相关工作。

承 诺 人：
组织方负责人：
日 期：

附 录 B
(资料性附录)
志愿服务共建协议书

甲方（志愿服务组织）：
乙方（团体组织或院校）：

志愿服务是社会文明进步的重要标志，为传承和弘扬志愿精神，积极践行社会主义核心价值观，充分彰显理想信念、爱心善意、责任担当，欢迎有理想、有抱负、充满热情与爱心的团体加入志愿者的行列，共同从事社会公益服务事业，更好地为旅客服务。现本着自愿平等、互相支持、共同进步的原则，经过双方友好协商，在相互信任、相互尊重、互惠互利基础上，双方建立长期的共建合作关系，并达成以下协议：

一、共建目标

立足新时代、展现新作为，志愿工作以“党建引领、专业为本、资源共享、合作共赢”为服务宗旨，借助平台优势，发挥枢纽作用，在机场服务、品牌推广、社会治理、儿童关爱、青少年成长以及助残等方面搭建起内部推动、外部参与、融合共享的合作互动平台，创新服务形式，提高服务水平，动员社会各界志愿力量，服务广大群众。推动构建社会治理共同体，助力机场成为更加开放、更具融合、更有温度的一流空港！

二、共建内容

（一）服务互助共建。乙方需在甲方有需要的情况下为甲方提供志愿者为服务对象提供志愿服务。双方利用各自的优势互帮互助，宣传文明创建的相关内容，热心为旅客排忧解难，形成良好的创文明氛围。

（二）主题活动共建。乙方除了可以参与常规志愿服务，也可优先申请参与甲方举办的志愿主题活动。

（三）教育培训共建。充分利用双方专业领域优势，开展志愿者经验交流活动，达到共同提高。定期开展不同主题教育培训活动。

三、共建职责

（一）甲方

- 1、按照活动计划相关管理规定对志愿者进行日常管理；
- 2、对乙方志愿工作进行监督、指导和管理；
- 3、在乙方服务结束时，进行工作评价和反馈；
- 4、维护乙方志愿者合法权益，形成长期、友好、互助的合作关系；
- 5、积极推荐乙方表现优秀的志愿者参与评优评先活动。

（二）乙方

- 1、遵守甲方志愿服务管理规定，服从安排，按时按质完成志愿工作，维护机场形象；
- 2、负责定期为甲方安排符合准入条件的志愿者；
- 3、负责特殊活动期间为甲方提供相关专长、相应人数的志愿者；
- 4、根据甲方的服务反馈，做好志愿者人员审核和复训工作。

四、附则

- （一）本协议书一式贰份，共建双方各持壹份；
- （二）本协议未尽事宜，由共建双方可再协商补充协议，补充协议等同本协议有效；
- （三）如有一方违反本协议，另一方有权终止本协议；
- （四）本协议自双方签字、加盖公章后生效执行，协议有效期从X年X月X日至X年X月X日止。

甲 方：
代表签名：
日 期：

乙 方：
代表签名：
日 期：

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令 第685号 《志愿服务条例》
 - [2] 北京市第十五届人民代表大会常务委员会第二十七次会议修订通过的《北京市志愿服务促进条例》
 - [3] 广东省第十三届人民代表大会常务委员会公告（第77号）《广东省志愿服务条例》
-