



激情盛会 和谐亚洲
Thrilling Games Harmonious Asia

广州亚运会 志愿者通用读本

Guangzhou 2010 Asian Games
Volunteers Manual

第16届亚洲运动会组织委员会 编

中山大学出版社



广州亚运会 志愿者通用读本

Guangzhou 2010 Asian Games
Volunteers Manual

第16届亚洲运动会组织委员会 编

中山大学出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

广州亚运会志愿者通用读本/第 16 届亚洲运动会组织委员会编. —广州: 中山大学出版社, 2009. 10

ISBN 978 - 7 - 306 - 03503 - 5

I. 广… II. 第… III. 亚洲运动会—志愿—社会服务—广州市—学习参考资料
IV. G811.23 C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 183642 号

出 版 人: 祁 军

策划编辑: 周建华

责任编辑: 周建华

整体设计: 广州点线面品牌设计顾问有限公司

内文插图: 贾 萌

责任校对: 鲍 磊

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84111997, 84113349, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州伟龙印刷制版有限公司

规 格: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 14 印张 250 千字

版次印次: 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 1 - 22 000 册 定 价: 29.00 元

本书如有印装质量问题影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

《广州亚运会志愿者通用读本》编审委员会

主任：许瑞生

副主任：叶细权 田新德 古石阳 刘江南 梁庆寅
委：李志昌 王焕清 张立 李海洲 魏国华
安建国 童慧 黄南冰 林燕芬 孔波
孔茂胜 王书桂 徐勇

主编：王焕清 李海洲

执行主编：黄南冰

撰稿：（按姓氏笔画排序）

杨波 何文胜 张保华

审稿：（按姓氏笔画排序）

千宇雷	马广聪	王健	王晓杰	邓应彪
石宏	田军	田文	刘锋	李雄飞
李筱林	吴志刚	邱服兵	余小波	张海波
张丹	张海峰	张小粤	陈瑜	陈林耿
陈艳军	钟向阳	贺文娟	隋红	黄洁贞
黄穗雯	黄玉山	韩晓暉	谢天闻	谭建光
黎维修				

总序

2004年7月1日，亚奥理事会主席艾哈迈德·法赫德在亚奥理事会代表大会上宣布，广州获得了2010年第16届亚运会的主办权。这是一个激动人心的时刻，亚运再次选择中国，是全亚洲对于中国人民的友谊和信任；亚运选择了广州，是亚洲给予广州展示的舞台和服务的机会。

广州，是一个有着2200年历史的文化名都，是中国改革开放的前沿，新鲜与古老的文明在这南粤大地上交融。广州人民翘首期待着亚运，广州人民也正热情筹备着亚运。为迎接2010年的激情盛会，亚组委组织专家编写了《亚洲风情概览》、《现代礼仪》、《广州亚运会志愿者通用读本》、《广州亚运会场馆运行通用知识读本》、《广州亚运会竞赛项目通用知识读本》五本亚运通用教材。这套教材将为广州做好东道主，展示城市文明礼仪提供良好支持。

当今奥林匹克运动的内涵，已超越了体育竞技的范畴，成为了全人类的文化盛宴。广州亚运，为亚运会历史延续注入新的活力，是广州走向世界的里程碑。亚组委编写的这五本教材专门针对亚运，却又不仅限于亚运。我相信知识的传播能让文明礼仪、热情奉献在每一个广州市民的心中生根、发芽，让亚运精神薪火相传，让经过亚运洗礼的广州成为礼仪之都，首善之区。



（序言作者系广州市副市长、广州亚组委常务副秘书长）

前言

第16届亚洲运动会将于2010年11月12日在广州开幕,届时,广州将会成为中国、亚洲乃至世界的焦点。当代大型国际性体育赛事已超越体育范畴,成为城市全方位展示、宣传、推广的综合性活动。志愿服务历来是大型赛会的重要组成部分,它以其广泛的动员、认同和参与,成为城市推广的最好名片,也使志愿者成为每一次大型赛会中最耀眼的群体。因此,做好志愿者组织工作,为2010年广州亚运会提供一支高素质和高水平的志愿服务队伍,是亚运会筹办工作的重要组成部分。当前,广州已经进入亚运会筹办的关键时刻,各级各类志愿者热情高涨、精神抖擞,准备奔向亚运会赛场,用自己的行动为广州争光、为亚运添彩。为了引导志愿者将满腔的热情转化为务实有效的行动,必须对志愿者进行具有针对性和实用性的培训。

《广州亚运会志愿者通用读本》(以下简称《志愿者读本》)的编写工作是做好志愿者培训工作的必要前提和基础,亚组委人力资源部和志愿者部非常重视《志愿者读本》的编写,提出要按照“中国特色、广东风格、广州风采”的要求,努力编制出一本特色鲜明、针对性强的亚运会志愿者知识读本,为举办一届精彩的亚运会提供高素质的志愿者队伍和高水平的志愿服务,为成功举办亚运会提供人力资源保障。让亚运会不仅能够展示岭南的灿烂文化和现代广州的精神风貌,而且能让广州了解世界,更让世界了解广州。

中山大学作为华南地区一所多学科综合性的知名高等院校,面对广州亚运会的历史性机遇,抓住契机,在与广州市战略合作协议的框架下成立了中山大学亚运会工作委员会,成立了由中山大学党委副书记梁庆寅教授担任组长的工作领导小组,全面支持和参与亚运会各项筹办工作。中山大学确定了由知名专家学者具体承担《志愿者读本》的编写任务,并实行主编负责制,由主编担任第一责任人;每月召开一次关于《志愿者读本》编写进度的工作会,及时解决存在的问题;中山大学还专门召开了《志愿者读本》编写专题研讨会。为了确保《志愿者读本》编写工作的顺利

进行，亚组委志愿者部领导，以及志愿者部培训督察组、理论与开发组、城市文明组等同志从书稿篇目设置、体例安排、内容取舍等方面对编写提纲提出了修改意见，并组织了相关方面专家对《志愿者读本》进行三次审核，提出了很多中肯的意见。

经过近两年的辛苦工作，《志愿者读本》终于与大家见面了。本读本共分六章共二十一节。第一章主要介绍志愿者与志愿服务的内容，第二章主要介绍亚运会与亚运会志愿者，第三章主要介绍广州亚运会志愿者项目与管理，第四章主要介绍广州亚运会志愿服务岗位与要求，第五章主要介绍志愿服务通用技能，第六章简要介绍亚运会举办城市。本书围绕“激励、知识、技能”，结合“岗位、规范、要求”等关键词，注重培养志愿者的服务意识、形象意识和责任意识，具有权威性与实用性。此外，《志愿者读本》图文并茂，共选用 80 余幅图片，具有趣味性和可读性，在为广州亚运会志愿者提供培训用书的同时，还将作为亚运会通用知识读物，满足广大市民对亚运会知识的渴求。

《志愿者读本》内容丰富翔实，设计大方美观，将满足亚运会的工作团队、各行各业和各类群体的培训需要。《志愿者读本》具有三个主要特点：一是注重历史性：为更好地满足志愿者培训的需求，编写组查阅了大量奥运会、亚运培训以及广东志愿者 20 年的丰富材料；二是侧重知识性：重点介绍了国内外志愿服务概况以及我国志愿服务概况，亚运会的志愿者与志愿服务以及广州亚运会志愿服务岗位与要求、志愿服务通用技能等；三是突出实效性：针对亚运志愿者培训“时间紧、规模大、层次高、要求严”的特点，突出重点、体现特色，力求贴近亚运、贴近实际、贴近读者。

志愿服务在国内外的历史都不算长，但志愿者确实是一支新型的生力军，充分体现了大爱无疆的时代精神和风貌，有着广泛的群众基础。2010 年广州亚运会将是展示广州志愿者服务精神的舞台，也将是对亚运会志愿者服务水平的一次全方位检验，广州亚运会将通过志愿者宣传广州、服务亚运。志愿者的内在精神和态度，以及外在的举止和形象，都代表着广州对于亚运的期盼与庄严承诺。由于时间和篇幅所限，要把有关志愿者的所有内容安排进《志愿者读本》也是不现实的，对于书中的不尽如人意之处和错漏还望各位读者提出宝贵意见。

编者

2009 年 6 月 25 日



目录

第一章 志愿者与志愿服务	1	二、我国志愿服务事业发展阶段	25
第一节 大爱无疆——志愿者与志愿服务	3	三、我国志愿服务的特点	27
一、志愿者——新时代雷锋	3	四、我国志愿者组织概况	30
二、为什么要成为一名志愿者——志愿服务的动机	4	五、我国志愿服务的主要内容与形式	32
三、志愿服务的特点	5	六、我国港、澳、台地区志愿服务事业概况	34
四、志愿服务的价值——赠人玫瑰，手有余香	5	第四节 让爱传递——广东志愿服务 20 年	35
五、志愿精神——社会责任与生命意义的融合	11	一、广东志愿服务发展历程	36
六、志愿组织的特点	13	二、广东志愿服务的特点	39
第二节 国外志愿服务概况	14	三、广东特色志愿服务组织	40
一、源于宗教的慈善——国外志愿服务起源与发展	14	四、广东志愿服务十大人物和事件	42
二、志愿行为生活化——国外志愿服务现状	16	第二章 亚运会与亚运会志愿者	47
三、志愿服务全民化——国外志愿服务特点	19	第一节 亚运会发展历史回顾	49
四、国际志愿者组织与节日	20	一、远东运动会——昨天的回忆	49
第三节 我国志愿服务概况	24	二、西亚运动会——短暂的萌动	51
一、我国志愿服务——传统文化与先进文化的统一	24	三、亚洲奥林匹克理事会——与新中国同庚	52
		四、中国与亚运会——太久的期盼	53
		五、组织结构与理念——亚运会	

的血与脉	54	主要任务	95
第二节 盛世亚运，广州承诺	56	二、广州亚运会志愿者项目的目标	96
一、中国心，亚运情——申办历程	56	三、志愿者的基本条件	96
二、激情亚运，和谐广州——亚运筹备	58	四、志愿者的权利和义务	96
三、都是一家人——亚奥理事会成员	65	五、志愿者的招募	97
第三节 亚运会——志愿者的盛会	71	六、志愿者的培训	98
一、奥运会——体育志愿者的摇篮	72	七、志愿者的领域与班次安排	99
二、北京亚运会——中国体育志愿者的起点	74	八、志愿者的保障、激励与约束	99
三、广州亚运会——羊城优势	76	第三节 亚运会城市志愿者通用政策	100
第四节 他山之石——没有最好，只有更好	77	一、城市志愿者的基本条件	100
一、奥运会志愿者组织与管理	77	二、城市志愿者的权利和义务	100
二、多哈经验	80	三、城市志愿者的招募	101
三、北京榜样	81	四、城市志愿者的培训	101
第三章 广州亚运会志愿者项目与管理	85	五、城市志愿者的领域与班次安排	102
第一节 广州亚运会志愿者项目	87	六、城市志愿者的保障和激励	102
一、宣传策划与推广	87	七、城市志愿者通用政策的解释权	103
二、志愿者招募	92	第四节 亚运会志愿者保护与自我保护	103
三、志愿者培训	93	一、亚运会志愿者保护	103
四、志愿者调配	93	二、亚运会志愿者自我保护	104
五、志愿者支持与激励	94	第四章 广州亚运会志愿服务岗位与要求	109
六、志愿者文化遗产	95	第一节 广州亚运会志愿者分类	111
第二节 亚运会志愿者通用政策	95	一、亚运会前期志愿者	111
一、广州亚运会志愿者项目的		二、亚运会赛会志愿者	112
		三、亚运会城市志愿者	112

第二节 亚运会赛会志愿服务岗位	113	第六章 亚运会举办城市简介	149
一、广州亚运会赛会志愿者岗位	113	第一节 主办城市——广州印象	151
二、广州亚运会城市志愿者岗位	116	一、历史名城——广州概况	151
第三节 亚运会志愿服务要求		二、人文厚淀——魅力广州	156
与规范	117	三、物丰质优——购物天堂	164
一、亚运会志愿服务要求	117	四、温馨如家——广州酒店	165
二、亚运会志愿服务规范	118	五、和谐共存——广州宗教	165
第五章 志愿服务通用技能	123	六、休闲娱乐——缤纷广州	174
第一节 志愿服务的礼仪与沟通		七、畅通便捷——城市交通	175
技巧	125	第二节 通力合作——协办城市	178
一、亚运会志愿服务礼仪基本		一、文化名城——佛山	178
原则	125	二、世界车间——东莞	180
二、亚运会志愿服务礼仪要点	126	三、海滨城市——汕尾	182
三、涉外礼仪禁忌	130	第三节 亚运会竞赛场馆	184
四、志愿者沟通技能	131		
第二节 志愿者的心理调适	133	附录1 广州亚运会组委会组织结构	
一、志愿者心理方面存在的		与职能	190
主要问题	134	附录2 广州市志愿服务条例	196
二、志愿者心理自我调适	134	附录3 广州亚运会、亚残运会赛会	
第三节 扶老助残技能技巧	135	志愿者基本行为规范	203
一、老年人服务技能技巧	136		
二、残疾人服务技能技巧	137	主要参考资料	209
第四节 应急事件处置	140		

第一章 志愿者与志愿服务





让美丽青春在志愿

第一节 大爱无疆——志愿者与志愿服务

雷锋同志曾说过：“人的生命是有限的，为人民服务是无限的。我要把有限的生命投入到无限的为人民服务之中去。”

雷锋，这个永远定格在 22 岁的年轻人，总在 3 月初春的日子里，带给我们感动。他一生虽然短暂，但充满意义、充满光辉，他无私奉献的精神影响着一代又一代的中国人。在价值多元化的今天，越来越多的人认同并实践着雷锋精神，但他们有了一个新的名字——志愿者。每年的 3 月 5 日，不仅仅是“学雷锋日”，也是“中国青年志愿者服务日”。发端于西方的志愿者行动传到中国后，志愿者行动与学雷锋有机地结合起来，秉承着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，与雷锋精神一脉相承、血脉相通，成为新时期雷锋精神的另一种诠释。2008 年，北京奥运会志愿者的微笑和“512”四川汶川特大地震中志愿者的卓越表现，既感动了中国，也感动了世界。联合国志愿组织中国项目官员曾说：“2008 年将是中国志愿服务元年。”



青春背影，大爱闪耀

一、志愿者——新时代雷锋

志愿者一词的英文拼写为 volunteer，来源于拉丁文 voluntās，意为“意愿”。法语中志愿者为 volontaire，德语是 freiwilligen，意大利语是 volontario。在西方，志愿者被认为是在职业之外，不为任何物质报酬的情况下，为改进社会而提供服务、贡献个人的时间及精神的人。在日本，志愿者被称为“笃志家”。“笃志”是指“重感情、令人感觉亲切的内心”，而把关心社会性事业并给予物质帮助的热心人士称为

“笃志家”。《现代汉语词典》中对志愿者是这样描述的：自愿为社会公益活动、赛事、会议等服务的人。在我国香港和台湾地区，志愿者又被称作“义工”和“志工”。

由于各国或各地区社会制度、传统文化的不同，对志愿者的定义也有所不同。但归纳起来，志愿者包含以下五个方面的涵义：

(1) 自愿。即主观自觉选择，没有强制性。

(2) 不图物质报酬。即动机上不追求物质报酬，但不否定开展志愿服务需要一定的物质条件。

(3) 服务于社会公益事业。即服务的内容应是社会公众的公共利益和困难群体的利益，不是社会非困难群体的小团体利益，也不是属于政府职责范围内的事情。

(4) 奉献个人可支配资源。与以物质捐助为主的慈善活动不一样，志愿服务主要奉献个人的时间、精力、智力、经验等个人可支配资源。

(5) 非本职职责范围内。即在本职工作之余，利用业余时间自愿且不取报酬地为他人提供服务。

二、为什么要成为一名志愿者——志愿服务的动机

为什么要成为一名志愿者？这可能是所有参加志愿服务工作的志愿者首先要面对的一个问题。随着志愿服务事业的发展，越来越多的人成为或希望成为志愿者，并且，志愿服务项目也在不断丰富；但同时我们也看到，志愿者大多是有选择地参

与志愿服务项目，如：有参加扶贫的志愿者，有参加扶助孤寡老人的志愿者，有参加帮助弱智儿童的启智行动志愿者，也有人参加维护社会秩序的活动，或是冒着生命危险参加保护野生动物的志愿行动。深圳志愿服务组织就提供了包括青少年热线、法律援助、残疾人服务、老人服务、病人服务、帮教服



神圣庄严的加入仪式

务、环保服务、扶贫服务等13大类30多个项目的义务服务。为什么人们会参加志愿服务？为什么不同的人会参加不同的志愿服务行动？这就和志愿者的参与动机有关。在现实生活中，由于志愿者个人的文化背景、受教育程度、经济状况甚至家庭背景等因素的不同，志愿者参与志愿服务的动机也多种多样。

人们对志愿服务的理解不同，参与志愿服务的动机也就五花八门。通过对第21届世界大学生运动会志愿者的调查发现，人们参与这种大型赛事志愿服务的动机包括：“锻炼自己，增加经验、技能”，“感到很荣幸、自豪、有意义”，“运用专业技能，展示或检验自己的才能”，“假期过得有意义”，“娱乐、感兴趣”，“第一次体验参加大型活动，好奇”，“能免费观看比赛”，“机会难得”，“能接触各国友人，了解各国文化”，“作出自己的一份贡献”，“了解大赛赛事组织、管理和运动水平”，“获取奖励”，“结交新朋友、接触社会”，“响应号召”，“更近距离看到或接触体育明星”，“与所学专业有关”，“提高外语水平”，“打发时间”，“想实现自我价值”，“热爱体育事业”，等等。从调查可以看出，有的志愿者是为了锻炼自己，有的是为了获取一种新的经历，还有的是为了实现自我价值、履行社会责任，正因为如此，参与志愿服务的动机有层次之分。当然，志愿者参与动机是变化的、动态的，随着其真正参与其中，并对志愿服务有深入的了解和亲身体会过后，许多人参与志愿服务的动机将得到升华，更多地体现为自我超越和对人类社会的终极关怀。

005

三、志愿服务的特点

志愿服务（Volunteer Service）是任何人自愿贡献时间和精力，在不为物质报酬的前提下为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供的服务。

志愿服务活动具有自主性、无报酬性、利他性等特性。

自主性是指志愿服务是不受他人指使和强迫、根据自主自发意志进行的活动。

无报酬性是指不期待活动的金钱代价，是纯粹意义上的非营利性实践行为，无报酬性是区分志愿服务和营利性行为的根本特性。

利他性是基于尊重他人生命、维护与促进人类共同价值的特性，是志愿服务的普遍性特征。

四、志愿服务的价值——赠人玫瑰，手有余香

尽管志愿者参与志愿服务的动机各种各样，但参与志愿服务对个人和社会的发

展与进步却可以起到非常大的促进作用。有很多志愿者都认为自己在志愿服务中的收获多于付出，志愿服务的受益者不仅是他人和社会，服务者自身也是受益者。所谓“予人玫瑰，手有余香”，也正是志愿服务自我实现性效果的体现。

（一）个体价值

1. 实现自我升华

志愿服务可以提供参与者陶冶感情、净化心灵的机会。随着我国社会经济的不断发展，人们的生活水平逐渐提高，但我们在享受社会进步所带来物质享受的同时，却发现精神上越来越空虚；而参与志愿服务可以让志愿者在为他人、为社会服务的同时感到自己是一个好人，是高尚的人、受尊重的人。一位志愿者曾说道：“你们不要问我是什么职业、有什么身份。人确实一半是天使、一半是魔鬼。但是，只要我走进志愿者协会，只要我接听求助者的电话，就感到自己神圣、高尚，感到自己的善良和美好。”志愿者一方面适应生活需要，在本职工作和日常生活中追求实际利益；另一方面在参与志愿服务活动中体悟神圣崇高的无私奉献精神，追求健康人格。这样，现代志愿精神就在不否定实际利益的同时得到人性的升华，实现世俗和崇高的统一。

2. 体现人生价值

人的需要是多方面的、有层次和不断发展的。按照美国著名心理学家马斯洛的



平凡而崇高的工作



赛场亮丽风景线

需要层次理论，人的需要由低到高可分为：生理需要、安全需要、感情与归宿需要、社会需要和自我发展需要五个层次。自我实现是最高层次，而个人完整的社会价值应当是个人对社会的价值与社会对个人的价值的统一。志愿服务在付出的同时，也是自我价值实现的过程。马克思曾经指出：“只有在集体中，个人才能获得全面发展其才能的手段，也就是说，只有在集体中才能有个人自由。”所以说，任何人生价值都是自我价值和社会价值的统一，而社会价值是主导的方面。

3. 健全人格

随着社会主义市场经济不断深入发展，激烈的竞争使得人们的潜能得到极大的激发，但同时也导致一些人价值观的扭曲，出现了重自我价值轻社会价值的倾向，片面强调个人从社会 and 他人处得到满足的权利，而忽视甚至否定个人为社会发展和他人需求作出贡献的义务，并将物质上的成功看做衡量人生价值最重要的甚至唯一的尺度。志愿服务是纠正这种偏差的有效手段。以“奉献、友爱、互助、进步”为内涵的志愿精神与现代健全人格的内涵基本一致。志愿服务不仅能促使志愿者自身人格不断走向健全与完善；对受助对象而言，则是对他们人格的尊重，使他们能够享有起码的基本权利；从更广泛的社会层面而言，有利于人们重新界定人与人、人与社会、人与自然的关系，有利于纠正市场经济下物欲横流所导致的人际关系的淡化与疏离。在此意义上，参与志愿服务有利于塑造健全的人格，矫治人性在一定程度上的异化。

4. 社会责任感

有社会学家认为：“现代人是一种有社会效能感的人，效能感的意义不仅在于人能控制自己的感觉上，它还包含另一层意义，即相信人性能够改变，相信人类能够解决自身的问题，相信人类能够对社会的弊端进行改造和有效的干预。”这种社会效能感的前提是对社会的责任感。志愿服务主要是针对社会弱势群体的扶助或是为了促进社会公益事业发展。所以，参与志愿服务能够充



体验人生，服务社会