

旅游志愿者服务规范

Standard for tourism volunteer service

2019-12-18 发布

2020-03-01 实施

上海市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则编写。

本标准由上海市文化和旅游局、安徽省文化和旅游厅、江苏省文化和旅游厅、浙江省文化和旅游厅共同提出。

本标准由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市文化和旅游局、华东师范大学、上海科技馆、安徽省文化和旅游厅、江苏省文化和旅游厅、浙江省文化和旅游厅、安徽大学、浙江旅游职业学院、浙江省旅游标准化研究会、浙江大学宁波理工大学。

本标准主要起草人：张旗、朱国建、林希茜、陈亮、张琰、高洁、袁丁华、王思宇、王冉、张昌富、蒋海萍、林章林、钱珍、徐亮明、刁玉泉、胡斌、李华敏。

旅游志愿者服务规范

1 范围

本标准规定了旅游志愿者的基本要求、工作要求、工作内容以及组织管理等内容。
本标准适用于上海市内旅游志愿者的服务活动。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

旅游志愿者 **tourism volunteer**

以提供引导、咨询、讲解、监督等服务为主要工作的志愿者，多见于旅游咨询服务中心、旅游景点、文博场馆和大型会议、节庆、赛事、博览会等。

注：旅游志愿者可以分为：

- 学生类旅游志愿者，以在校的大、中学生为主，利用节假日为服务对象服务，一般从事服务对象引导、秩序维护、知识普及、旅游咨询、特殊群体帮扶等工作；
- 语言类旅游志愿者，以语种和方言为优势的旅游志愿者，在大型旅游活动中或在旅游交通集散中心等场所为境外服务对象提供翻译、咨询、讲解等服务；
- 专家类旅游志愿者，该类型人员专业知识深厚，人生阅历丰富，热心公益，希望传递专业知识，参与旅游志愿服务工作多为专业讲解、旅游咨询、知识普及等；
- 社会类旅游志愿者，固定参加服务的高素质市民旅游志愿者队伍，以退休的当地老年志愿者为主，熟悉本地文化且有一定专长，有较多的空闲时间，愿意发挥余热。

2.2

旅游志愿服务 **tourism volunteer service**

为推动旅游业发展、宣传城市形象，所开展的文明旅游引导、导览讲解、质量监督、旅游咨询、会展服务、应急处置等服务行为。

2.3

志愿者导师 **management tutor**

由旅游志愿者使用单位派出的在岗工作人员，承担对旅游志愿者的培训、指导、服务、管理等工作。

3 基本要求

- 3.1 践行社会主义核心价值观，维护国家和民族尊严。
- 3.2 应维护国家和民族尊严，自觉遵守相关法律、法规及相关管理制度，践行社会主义核心价值观。
- 3.3 应传承中华民族传统美德，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，自觉维护组织和志愿者的形象。
- 3.4 应具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的民事行为能力、身体素质和基本技能。
- 3.5 应具有团队协作意识，愿意分享文化和旅游志愿服务经验，志愿者之间应相互照顾、相互监督。