

第一章 志愿者与志愿服务





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。

004

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的发展。所以，参与志愿服务能够充



体验人生，服务社会

分激发志愿者的社会责任感，建立起“服务社会，人人有责”的主人翁意识。另外，随着国民素质的整体提升，普通大众对社会、对国家有了更强的责任感和使命感，志愿服务可以为人们提供一个实现责任感和使命感的平台。

5. 增强社会适应能力

人是社会的人，人的本质之一在于他的社会联系。良好的社会适应能力是心理健康的重要标志之一。世界卫生组织（WHO）把健康定义为：“是指身体上、精神上和社会适应上的完好状态，而不是没有疾病或虚弱。”志愿服务是团队工作，志愿者在团队中可以学会如何建立良好的人际关系，增强团队精神，加强团队合作。志愿服务也是一个学习的过程，而这个学习过程不同于学校教育或家庭教育的学习，许多东西也是课堂上或家里学不到的。所以，志愿服务可以使人们更多地走进社会、了解社会，增强社会适应能力。

（二）社会价值



志愿服务作为一种以人性、道德、良知为逻辑起点的行为，是社会文化的一部分，志愿服务在扶助弱势群体、缓解社会矛盾、增强社会互信、促进道德进步等方面发挥着积极作用。

基于对和谐、美好生活的追求和向往，志愿服务注重社会道义，强调社会责任，更多地考虑社会分配的公正性，具有自愿性、公益性、社会性的特点，其核心是利他主义价值观，其精髓在于



志愿者解答农税问题

个人对正义、和平与人类福祉的责任。博爱、给予、利他、济世是志愿服务的文化基础与道德情怀。志愿文化的核心志愿精神起着重要的价值导向功能。志愿文化具有凝聚、整合、同化、规范社会群体行为和心理的功能。志愿文化的产生也势必唤醒志愿服务主体意识，有效地增强志愿主体的主人翁意识和社会责任感，确保志愿者时刻保持一种积极的精神状态，能为志愿服务项目创新提供有效的智力支持和精神动力。通过志愿服务的“文化自觉”，不仅能够提升志愿者个人的道德水平和服务能力，而且通过志愿精神的内化和潜移默化，既可以激发志愿者参与志愿文化建

设的愿望和意识，也可以让更多的公民参与到社会公共生活中来，担负起更多的社会公共责任。

在全面建设小康社会、和谐社会的新时期，随着我国政府职能的不断转变，政府及其职能部门逐渐退出一些具体的社会管理和社会服务职能。志愿服务作为当今社会一种非政府组织活动，正愈来愈成为我国社会主义建设的重要力量。由于志愿服务的参与，各种社会资源得到重新、更优化的配置，能够发挥政府和市场不可替代的作用，将以往政府包揽或不该直接从事的社会管理和社会服务职能承接下来，既促进了社会的发展，又节约了社会成本。

志愿服务也是社会保障体系的重要补充，是社会弱势群体的重要支持因素。在社会转型时期社会保障制度和社会保障体系不够健全的情况下，市场机制和政府机制之间出现了一定的“剩余空间”，在这个空间内，一些弱势群体既是市场所不能顾及的，也是政府无力关注的。还有，随着我国改革开放的不断深入，改革中出现的利益调整导致社会阶层的急剧分化，出现了各种各样的社会性矛盾。志愿者服务活动，如“扶贫接力”计划、“青年志愿者三下乡”等给弱势群体在生活、医疗、教育、再就业等方面提供实实在在的帮助，在一定程度上帮助服务对象解决了生活和生产问题，体现了社会对弱势群体的关爱，缓解社会群体分化所带来的矛盾，维持了社会的公平公正，使弱势群体获得了实实在在的、看得见摸得着的支持。

另外，志愿服务在为弱势群体解决困难的同时，也宣传了国家的方针政策，还能及时了解群众意见，促进了决策者与群众之间、不同利益群体之间和不同个体之间的相互了解。尽管志愿服务不可能完全解决这些矛盾，但志愿服务对增进社会理解、加强社会沟通的协调作用是非常重要的。可以说，志愿服务是把和谐社会建设各项任务落实到社区基层的重要载体，在构建和谐社会过程中，发挥着稳定器和安全阀的作用。志愿服务正逐渐成为建设我国和谐社会不可或缺的民间力量。

（三）经济价值

志愿服务活动可以创造经济价值。志愿服务是不计报酬贡献个人时间和精力来参加社会服务的，既不需要政府较多的投资，又延伸了政府公共服务的范围，大大地节约了成本。悉尼奥运会组委会志愿者及赛场人员管理部部长 David Brettell 就曾指出，奥运志愿者行动具有重要的经济价值。在社会主义初级阶段，以及我国市场经济体系还没完全建立的历史时期，大型活动志愿者服务直接或者间接贡献着巨大

的经济价值。

联合国秘书长安南在 2001 国际志愿者年启动仪式上的讲话中提到：根据有些国家的测算，志愿者所创造的财富占本国国内生产总值的 8% ~ 14%。拿美国来说，志愿者每年创造价值 2250 亿美元的社会财富，相当于 900 万全职雇员一年的产出。在加拿大，每年有 1/3 的公民参加志愿服务，时间累计超过 10 亿小时；英国有近 1/2 的公民每年提供超过 10 亿小时的志愿服务。



广东志愿者修建志愿者路

2001 年九运会期间，广州市作为主赛场，5.4 万名志愿者为赛事提供了志愿服务工作。如果按照一天工作 8 小时计算，广州市志愿者在 15 天赛会期间，一共提供了 648 万小时的劳动，按广州最低小时工资 7.50 元算，九运会志愿者服务就提供了 4860 万元的经济贡献。

广州体育志愿服务总队在 2003 年派出 370 多名志愿者为三项国际赛事提供了翻译等约 17640 小时的志愿服务。2004 年共派出 800 多名青年志愿者为 7 项国际赛事提供了共约 15880 小时的志愿服务。2005 年共派出近 400 名志愿者为三项国际赛事提供了共 15650 小时的志愿服务。这些服务如果折算成工资，将是一笔巨大的数字。

（四）教育价值

“十年树木，百年树人。”一种道德的养成，虽是一个漫长的过程，但其一般规律总是从“教化”走向“内省”，从“他律”走向“自律”。“内省”和“自律”是道德养成的高级阶



志愿意识，内化的习惯

段。志愿服务是一项在实践中教育人、培养人的事业。

志愿服务的“奉献、友爱、互助、进步”精神同中华民族的传统美德和我们大力提倡的时代新风是一脉相承的。中华民族素有助人为乐和扶贫济困的传统美德，从“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”到“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”，这些传统美德几千年绵延不绝，深刻体现在志愿服务精神中。

志愿服务的主力军是广大青年朋友，而他们作为人格核心内容的人生观尚未成熟和成型，因此，积极的启迪和引导必不可少，而以奉献为内核的青年志愿者活动对教育和提升青年学生的政治思想觉悟，帮助他们正确地审视自己的人生观和信仰可以起到积极的作用。广大青年通过奉献爱心，有利于培养高尚品德，遵守职业道德，关心公益事业，养成文明习惯；通过丰富多彩的志愿服务活动，可以让青年学生在道德实践中进行自我教育。

五、志愿精神——社会责任与生命意义的融合

联合国秘书长安南在 2001 国际志愿者年启动仪式上的讲话中指出：志愿精神的核心是服务、团结的理想和共同使这个世界变得更加美好的信念。从这个意义上我们可以说，志愿精神是联合国精神的最终体现。

联合国志愿人员组织把志愿精神表述为“是一种在自愿的，不计报酬或收入的条件下参与推动人类发展、促进社会进步和完善社区工作的精神”，它是“公众参与社会生活的一种重要的方式”，是“个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度”。

中国青年志愿者协会则认为中国的志愿者精神体现为“奉献、友爱、互助、进步”四个方面。这四个方面是对中华民族



关爱生命

传统美德、时代精神和人类共同文明的有机结合。一方面是对中华民族团结友爱、助人为乐、见义勇为、尊老爱幼等传统美德的继承和光大；另一方面是对社会主义时代精神的弘扬和“雷锋精神”在新时期的体现。

虽然以上两个具有代表性的定义在文字表述上差异较大，但却包含对志愿精神理解的共通之处，即强调对志愿服务的奉献性（自愿参与、不计报酬）和志愿精神促进社会进步的意义。根据志愿服务的主体、对象及目标，我们可以从以下几个方面来理解志愿精神。

一是从志愿者角度，志愿精神可以理解为“奉献”精神。这一点也体现在中国青年志愿者誓词中：“尽己所能，不计报酬，帮助他人。”伟大的国际主义战士白求恩大夫和伟大的革命战士雷锋同志的无私奉献精神是志愿服务奉献精神的最好体现。

二是从志愿者与服务对象的关系角度，志愿精神可以理解为“互助友爱的精神”。志愿服务不仅仅是单方面的施与，而且具有“双赢”的特色。志愿者在服务他人、服务社会的同时，自身也得到了完善，得到精神和心灵的满足。另外，志愿者在服务过程中也丰富了自己的生活经验，加深了对社会的认识，并培养了组织、领导、合作等方面的能力，增强了自信心，获得了成就感。服务对象也不是消极被动地接受帮助，志愿服务过程就是志愿者与服务对象相互关爱、相互交流和共同发展的过程。中国青年志愿者组织誓词“服务社会，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量”就是对“互助友爱”精神的最好诠释。

三是从志愿服务的社会价值角度看，志愿精神可以理解为“公民精神”。俄罗斯伟大的文学批评家别林斯基曾说过一段名言：“你可以不做诗人，但你必须做一个公民。”公民精神高度浓缩了公民社会内涵，其表现形式则是公民的社会责任。简单讲，公民的社会责任就是公民在享受法律权益的同时，履行对社会应尽的义务。一个社会如果缺少公民精神，就会变成一个私人利益的卑微集合体，而国家也就变成了依赖私人利益结合成的空洞的法人团体。培育公民精神是构建和谐社会不可或缺的内在因素，是一种持续动力。在过去较长时间内，一些人对社会责任的理解比较模糊，履责自觉性也不强。当然令人欣喜的是，汶川特大地震和北京奥运会让我们看到了志愿精神在升华。汶川特大地震发生后，全国数以万计的志愿者奔赴灾区抢险救灾；北京奥运会，十多万志愿者用微笑和服务展现了“有朋自远方来，不亦乐乎”的中华友爱精神。这两次公民精神大历练，必将产生发散效应，“催生”公

民精神的萌发，加强社会责任的聚集。

最后从人类发展的角度看，志愿精神可以理解为“人文精神”。联合国志愿人员组织作了一个很好的总结，即志愿精神体现为“个人对生命价值、社会、人类和人生观的一种积极态度”。显然，志愿精神在影响志愿者和救助对象、作用于社会体系结构和心理各方面的基础上，最终的目的是在全社会每个成员的心灵中得到内化，成为一种面对人生、社会和生命的个体态度。这是志愿精神的最深层次，是“奉献服务”、“自助助人”、“公民参与”、“互助友爱”和“共同进步”等精神内涵在个人人生态度中的升华。

结合以上四点，我们认为新时代的志愿精神是社会责任与生命态度的融合，它绽放着生命价值的光辉，是人类文明的积淀，是人类意识和价值观念的反映。

六、志愿组织的特点

目前，西方国家一致认同由美国研究非营利组织（NPO）的专家莱斯特·萨拉蒙教授提出的关于志愿组织的六个基本特征，即组织性、非营利性、民间性、自治性、自愿性和公益性。当然，在亚太地区，特别是东亚地区，诸如韩国、新加坡、中国等，由于历史传统和现实国情与西方国家不同，志愿组织大多不具备民间性或自治性。

1. 组织性

志愿组织的组织性指具有一定的组织边界、持续性和组织认可，也就是要具有一定的组织形式，包括有较为固定的办公场所、较为固定的人员、经常性的活动、一定的组织章程及制度规范等。志愿组织等民间组织的组织性在世界各国中表现得非常不一致。在有的国家，组织性表现为合法性，即只有合法登记注册才能被承认、被认可；在有的国家，组织表现为一定的正式性，即只要符合某些标准，即使不登记注册也同样受到法律的保护。在我国，志愿组织要根据相关法律向政府相关部门登记注册才能取得合法地位。

2. 非营利性

非营利性是指志愿者组织提供的志愿服务是一种非营利性的、不收取物质报酬的服务。志愿者组织成员把自己的时间、精力无偿地奉献给需要帮助的群体。其主要的资金来源于社会捐赠和其他公益性的资源，而不是来源于市场。

3. 民间性

志愿组织的民间性有三层含义：第一，志愿组织的产生是以社会旨趣而不是以国家职能为基础；第二，志愿组织在体制和组织上不隶属于国家政治和行政体系；第三，志愿组织提供的公益服务、承担社会责任有别于政府。志愿组织按照组织宗旨提供公益服务，可能超越国界，也可不必考虑纳税人的要求，可以面向某一特殊人群或事件。

4. 自治性

自治性是民间性的延伸，自治性是指志愿者组织不是政府部门的组成部分或分支机构，也不承担政府的职能，在遵守法律的前提下，志愿者组织的决策和行为不受政府影响。

5. 自愿性

自愿性是指志愿服务是志愿者自由选择基础上的自觉自愿行动。志愿服务是人们在共同理想信念和奋斗目标的感召下，在道德良知和道德责任感的激励下，自觉自愿地为社会和他人提供服务和帮助。它不靠权力指使，也不靠利益驱动，它的原动力是基于责任意识、参与意识、合作意识和自我完善意识之上自觉自愿的奉献和付出。

6. 公益性

传统的志愿服务，其服务对象多是处于不利状态、不利地位的人群和地区，更多地带有慈善的特征。现代社会的发展以及人们对公共利益的关注，使得志愿服务开始由“慈善”向“公益”转变。公益并不是某个特殊群体的利益，而是全体人群共同的利益，体现人们最为关心的问题 and 切实需要。

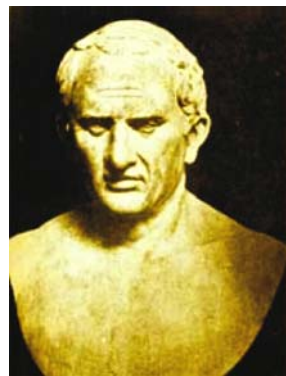
第二节 国外志愿服务概况

志愿服务是人类文明发展到一定阶段的产物。现代志愿服务发端于西方。经过近百年的发展，以西方发达国家为主的志愿服务事业遍及世界各地。

一、源于宗教的慈善——国外志愿服务起源与发展

志愿服务的精神源于古老的宗教慈善观念，但这不等于有人认为是志愿服务起源于宗教慈善活动。因为，慈善是人类共同的语言，慈善行为是人类共有的行为。

英文“慈善”一词来源于拉丁语“caritas”，意思是“对他人的爱”或是“对有需求的人或贫困的人行善和慷慨施舍”；另一来源于拉丁语的词“philanthropy”也蕴涵着“对人的爱”。当慈善针对的是不确定的人群时，就演变成成为公益。而公益和志愿是志愿服务的共生体，是志愿服务的内在特征。古罗马政治家西塞罗有一句名言：公益优于私益。这种公益思想与现代的志愿精神是相吻合的。当然，宗教团体的慈善活动对推动志愿服务的发展、促成现代志愿服务的形成起到了不可替代的作用。



西塞罗

现代西方志愿服务的形成和发展大致经历了三个阶段：

1. 萌芽阶段

现代志愿服务兴起于19世纪初。在工业革命初期，大批英国农民因“圈地运动”失去土地，不得不受资本家的剥削。工人们的命运极为悲惨，这时，以宗教慈善活动为主要形式的济贫组织纷纷建立起来。1869年，英国牧师亨利·索里召集独立分散的慈善组织在伦敦成立了“组织慈善救济及抑制行乞协会”，后很快改名为“慈善组织会社”（Charity Organization Society，简称COS）。

1877年，一位曾到英国考察慈善组织协会的美国牧师韩福瑞·哥尔亭，在布法罗（buffalo）组织成立了美国的第一个慈善组织。

2. 发展壮大阶段

从第一次世界大战到20世纪50年代，欧洲在慈善组织的基础上诞生了第一批志愿者组织。当时，由于战争造成的重大破坏和交战国人民之间的敌视，志愿者组织主要是参与国家重建和加强各国人民之间的理解和沟通。这期间，欧美等国先后通过了一系列有关社会福利方面的法律法规，志愿服务也逐渐受到了政府的重视和鼓励。

3. 规范阶段

第二次世界大战以后至“冷战”结束，西方国家的志愿服务工作不仅进一步规范化，而且扩大成为一种由政府 and 私人社团所举办的广泛性的社会服务工作。志愿服务工作的重心不仅在于调整被救助者的社会关系和改善他们的社会生活，更在于调整整个社会结构与社会关系。志愿服务工作逐渐制度化、专业化。

4. 海外服务阶段

从“冷战”结束至今，由于欧洲主要发达国家的社会福利及保障体系逐步健全，这些福利国家的社会公益性服务活动基本上由政府有关部门和社会慈善组织所承担，欧洲志愿者组织的国内服务职能逐渐萎缩，而随着能源危机、环境污染、人道主义灾难等国际性问题逐渐成为欧洲志愿者组织的服务主题，体力劳动和社会公益性活动降至次要地位。

二、志愿行为生活化——国外志愿服务现状

当前，国外志愿服务活动开展得十分活跃。志愿服务正以其突出的社会效益受到越来越多国家政府的重视。许多国家的志愿服务活动起步早、规模大、社会效益好。它们在国内有广泛的群众基础和良好的社会声誉，已逐渐步入组织化、规范化和系统化的轨道，形成了一套比较完整的运作机制和国际惯例。志愿服务活动已经成为这些国家加强对公民的道德教育和维护社会稳定的有效形式，志愿服务活动几乎家喻户晓，志愿服务意识为大多数公民所接受，参加志愿服务活动已成为广大公民的自觉行动，成为人们生活的组成部分。

016

1. 美国

美国志愿服务活动非常普遍、发达，美国自由队（The USA Freedom Corps）主任德西瑞·塞尔曾表示，志愿精神已融为美国文化的一部分。2006年有6100多万美国人自告奋勇地为慈善组织及全国服务性机构工作，布什总统呼吁美国人在一生中至少为社区奉献两年（4000小时）的服务。调查显示，美国志愿者人数占总人口的56%，人均每周腾出4个小时做义工，高于世界其他国家。

趋于完善的法律保障是志愿者活动能在美国蓬勃发展的一个重要因素，美国法律对志愿者活动的保障和支持是综合性的、多方面的。美国政府在1973年就制定了志愿服务法。目前美国修订的志愿者法律法规主要包括《国内志愿服务修正法》（1989）、《国家和社区服务法案》（1990）、《志愿者保护法》（1997）等。同时，美国在其他的相关立法和政策优惠上都显示出了对志愿者活动大力支持的态度，对志愿者个人的物质保障方面也有很多相关政策法规，如联邦与州都设有专门机构，每年有专项资金，对志愿者绩效进行评估，志愿者经历可以加学分，对于升学、就业、晋级都有利，杰出的志愿者还将得到政府的表彰和奖励。

2. 英国

在英国大约有 70 万个社区和志愿者组织，其中慈善组织 25 万多个，这些组织是英国公民社会的主要组成部分，其形成和发展的历史是和英国社会的发展密切相关的。由于英国属于不成文法国家，国内并没有一部统一的志愿者服务法，除有相关判例来调整志愿者活动中的各种法律关系外，政府部门还发布各种单行法规，制定一系列的政策扶持志愿服务事业的发展。

早在 1601 年伊丽莎白女王就颁布了《济贫法》(The Poor Law)，主要依赖宗教团体和市民社团为穷人提供志愿服务。一些有关志愿者服务的判例也规定：在英国超过 16 岁的青年就可参加志愿服务，对于学生而言，他们每年要献出 3 个月左右的时间用于志愿服务，如帮助邻居除草、打扫教堂卫生等。英国还有不少鼓励捐赠的制度，如返还所得税制度，不仅是国家财政变相的支持，更鼓励社会广泛捐赠。

英国还有一些志愿者组织，不仅在英国家喻户晓，而且在国际上知名度也很高。目前英国海外志愿服务社每年派出 1800 多名志愿者到 60 多个国家。我国改革开放以后，英国海外志愿服务社便派出志愿者到我国教授英语。目前，服务社在我国的志愿者有 200 名左右，主要在我国贫困地区的学校教授英语。

3. 德国

在德国国内，志愿活动非常广泛和普及，据统计，德国共有 2300 万志愿者。而德国的志愿服务史可以上溯到 20 世纪 20 年代。当时，德、法青年在志愿组织的初期模型“国际劳动营”的框架下重建第一次世界大战中被毁的房屋、牧场，共同劳动，创造了交流沟通的机会，加深了了解，消除了战争造成的不和。此后，志愿活动不断完善和发展起来，组织形式也日渐成熟。

为了响应“国际志愿者年”，支持鼓励更多的人参与志愿服务，德国政府专门成立了“国际志愿者年委员会”；此外，还在联邦议会中专门开设了“市民志愿活动前景”委员会，协调处理志愿活动的相关事宜，完善相关法律文献，进行志愿活动宣传、研究和调查等。

2002 年 7 月 17 日德国对《奖励志愿社会年法》和《奖励志愿生态年法》进行了全文修正，进一步扩大了志愿服务的范围，鼓励 16 ~ 27 岁的青年暂时离开校园，投身社会或环保志愿服务的行列。同时，参加者在进行志愿服务时也可以接受教育辅导，加强对服务领域的认识。不仅如此，志愿者在租税、交通、社会保险等方面享有优惠奖励。

4. 法国

志愿服务精神成为现代法国社会思想观念的一部分，在法国社会中有深厚的道德文化基础。法国法律规定，年满 18 岁的法国男性，符合条件者都必须履行国民志愿役，对违者处以两年有期徒刑。志愿役分为兵役和民役两种。国民志愿役在保证国防力量及若干公益事业人力来源的同时，又行使对青年一代公民教育的职责。据统计，1990 年法国参与志愿服务的人数占 18 岁以上总人口的 19%，2003 年这一比例上升到了 27%。

5. 日本

日本的志愿服务始于第二次世界大战之后，为了援助战后回国人员和孤儿，日本开始了像欧洲一样的有组织的志愿服务活动。据统计，日本约 50% 的国民参加过社区志愿服务活动。20 世纪 60 年代，日本政府开始向境外派遣志愿者，向发展中国家和地区提供知识和技术援助。日本派往海外的志愿者任期一般为两年，政府为每位志愿者提供国外生活津贴、医疗费用、人身保险费、旅行费用，以及配偶、子女探亲的旅费。海外志愿服务为日本国际地位的提升起到了很重要的作用。所以，海外志愿者得到锻炼的同时，在日本社会上也获得了高度评价。1995 年阪神大地震时，日本志愿者团体在救灾抢险和灾后重建中作出了重大贡献，并催生了《特定非营利活动促进法》，以推动和促进公民共同参与公、私立非营利组织内部的志愿服务活动。

6. 韩国

韩国的志愿服务有 50 多年的历史，1988 年汉城奥运会使用了 27221 名志愿者，志愿服务活动在韩国掀起高潮。汉城教育厅规定，从 1995 年起，初中学生的志愿服务活动要义务化；1998 年以后，志愿服务活动的分数将占高中成绩的 8%。现在，志愿服务已成为居民参与地方政府行政甚至地区开发等事务的手段之一，也在一定程度上改善了地方政府财政困难和经费不足的局面。志愿者人数也呈不断上升趋势，活动领域不断拓宽，涵盖了社会福利、环境保护、地区社会公益活动、维护交通秩序及老人和残疾人服务等各个方面。

7. 新加坡

在新加坡，15~30 岁的青年有 73 万人，占总人口的 26%，其中，30% 的人有志愿服务的愿望。新加坡最大的青年组织——人民协会青年运动成立于 1972 年，在全国有 96 个青年团、10 万名团员。青年运动通过组织大量的包括志愿服务在内的

活动，实现了调和种族关系、增强社会凝聚力、保持社会稳定并促进经济发展的目标。新加坡前总理李光耀一直亲自担任人民协会主席。新加坡政府部门官员也分别在有关的社会团体或志愿组织中担任董事，对志愿服务工作进行直接指导。

三、志愿服务全民化——国外志愿服务特点

1. 志愿者占国家总人口的比重大

在一些发达国家，志愿者占国家总人口的比重很大，大多能占总人口的 20% ~ 30%，有的高达近 60%，如美国达 56%，北欧平均达 35%。

2. 教会慈善事业是志愿服务的主导

教会组织的慈善事业是西方发达国家志愿服务的主要力量，教会关于“爱人如己”的信念和社会责任感一直是国外志愿服务的精神支柱。教会慈善事业活动范围广泛，以美国为例，教会及其支持的慈善团体的志愿活动非常广泛，包括：社会福利活动，如学龄前儿童的日托及课余活动、老人日托、保护妇女、移民难民安置等；社会义举，如民权、社会正义、文化和艺术、社区开发；卫生和医院，如有计划地支持残疾人、艾滋病患者。此外，教会还从事国际慈善事业，诸如卫生、和平、安全、人权、社会正义、农业开发、国际救济、国际难民救援、改善地球环境生态等。

3. 志愿服务具有很强的民间性质

在西方发达国家，志愿服务体现着鲜明的“民间”属性，尤其是由宗教团体主办的社会慈善事业。民间和民间活动在社会进步和社会福利方面的努力，可以弥补社会政治的不足，对于社会政治和经济发展都具有积极的意义。同时，民间活动范围广，涉及人群多，活动方式多样，可以填补政府的空白。发达国家一些民间团体、社会公共部门和私人部门之间，贫困群体与富裕群体之间，贫困社区与发达社区之间的沟通，促进并强化了私人部门对于社会问题的责任心，也强化了公众对于环境、犯罪、老年人、家庭、文化等社会问题的认识和责任心。

4. 企业普遍支持志愿服务事业

在西方一些发达国家，企业支持志愿服务事业是天经地义的事情，是企业社会责任的体现。一般来说，有社会影响的大企业，都按传统的办法创办基金会来支持志愿服务事业。中小企业也量力而行，都会对于志愿服务事业提供一定资金与物资上的支持。

5. 政府对志愿服务实行宏观调控

国外志愿者组织往往和政府一起工作，形成伙伴关系，通过“民办、官协、商协”的合作形式，共同来解决面对的社会问题。但这种伙伴关系并不意味着政府对志愿者组织的放任自流，其通过财政支持和税收等经济手段来调节志愿者组织的发展及其方向。同时，英美等发达国家对于志愿者组织的活动、社会地位都有明确的法律规定，因此得到法律的保护。例如在筹集资金方面，国外对于志愿者组织的规定都非常明确，这些组织可以依法进行资金筹措、参与法律规定的经营活动等。

6. 社区是志愿者活动的重要载体

社区成为了国外志愿者活动的重要载体，社区发展和社区组织作为一种解决社会问题的手段已得到发达国家社会各界的广泛认同，尤其在解决贫困、失业、环境保护等问题上显示了特有的价值。发达国家社区发展是一个提高公民意识的过程，通过居民的广泛参与，了解自身的需求，并采取积极的改进行动。在公民参与和公私机构的协助下，动员社区内的一切资源，解决社区内的各种问题，如福利、就业、环境污染等，提高全社区居民的福利和生活质量。

020

四、国际志愿者组织与节日

1. 国际民众服务组织

第一次世界大战之后，生产亟待恢复，城市、家园需要重建，人们需要团结和平的氛围，需要理解和沟通。1920年，瑞士人皮埃尔·赛里索尔和他的几个朋友在靠近德国的法国边境城市凡尔登组建了一个工作营（workcamp），帮助人们重建家园，这项活动很快得到当地政府和人民的支持。后来，他们为自己取名为“国际民众服务组织”，工作营则是最初的活动形式。到20世纪60年代，工作营形式开始变化，从最初的救灾、房屋重建开始转向教育和社会问题，以及到现在的政治问题。



皮埃尔·赛里索尔

该组织总部设于比利时，拥有38个国家会员组织及全球14000名会员，以推动世界和平、增进国际间相互了解与团结、社会正义、持续发展以及环保意识为宗旨，为联合国教科文组织（UNESCO）拥有咨询地位的会员组织，也是“国际志愿服务组织联络委员会”、“欧洲青年论坛”、“国际志愿服务咨

询委员会”之会员。1997年9月27日至10月10日，国际志愿服务协调委员会以国际劳动营的形式，派出国际志愿者13名，到我国的北京和内蒙古两地，进行了14天的志愿服务活动。13名志愿者来自11个国家，在内蒙古库布齐沙漠边缘进行了为期一周的沙漠植树活动，在北京聋儿康复中心和残疾人康复中心开展扶助活动。



国际民众服务组织标志

2. 红十字国际委员会

19世纪中叶，在意大利的北部索尔弗里诺，法、意、奥三国军队发生了激战，战后战场上尸体遍野、血染山冈，数不清的伤员躺倒在地上痛苦地呻吟而无人过问。瑞士人亨利·杜南见此情景立即开始了民间伤员救护的宣传和组织工作，呼吁各国成立救护团体。



国际红十字与红新月运动标志

经过他的努力，1863年在瑞士成立了“救护伤兵国际委员会”组织，它就是红十字会的前身。

救援伤兵国际委员会于1875年改名为红十字国际委员会（International Committee of the Red Cross, ICRC），并对外扩张至伊斯兰国家，但由于十字是基督教的宗教符号，伊斯兰教徒不愿意接受，波斯帝国采用古老的狮子和太阳图案，而1876年奥斯曼帝国采用了“红新月”的标志。1929年国际红十字会承认了这两个符号。伊朗霍梅尼政变取得政权后，废弃了红狮子会的符号，和其他伊斯兰教世界一样采用红新月会符号。国际红十字运动于1986年改名为“红十字与红新月运动”，而红十字会联合会则于1991年改名为“红十字会与红新月会国际联合会”。后来以色列要求采用红色犹太教符号，六角“大卫之星”，开始没有被红十字会批准，但2005年12月在瑞士举办的缔约国外交大会上决定创建一个红十字和红新月之外的红水晶标志，目前，国际红十字与红新月运动使用三个标志。

红十字国际委员会是一个公正、中立和独立的组织，其特有的人道使命是保护武装冲突和其他暴力局势中受难者的生命与尊严，并向他们提供援助。

3. 国际志愿服务协调委员会

国际志愿服务协调委员会（Coordinating Committee for International Voluntary Service, CCIVS）于1948年4月22日由联合国教科文组织发起创立。该组织创建的目的在于追求和平，反对战争，弘扬人道主义，重建家园，协调各志愿者组织开展志

愿服务活动。因创始组织均以劳动营为主要活动形式，故最初定名为“国际志愿劳动营协调委员会”，后来随着内容的丰富和形式的多样化，更名为“国际志愿服务协调委员会”。国际志愿服务协调委员会的宗旨是“促进志愿服务在各国及国际上的广泛开展，推动人类和平与进步事业，为人民间的理解与友谊而努力，并始终如一”。

1993年以来，该组织与中华全国青联交往密切，成为中国青年组织在国际志愿服务领域的合作伙伴之一。1998年11月，中华全国青联派代表出席了在摩洛哥召开的第27届代表大会，并以中国青年志愿者协会的名义加入了该组织，成为其联系会员。1999年3月，中华全国青联应邀以观察员身份出席了该组织在土耳其召开的执委会。2000年9月，该组织派协调员参加了中华全国青联与亚欧基金在华合作举办的第一届亚欧青年营活动。2001年，中华全国青联代表出席了该组织在法国召开的磋商会和第28届代表大会。



CCIVS
国际志愿服务协调
委员会标志

4. 联合国志愿人员组织

1970年，联合国大会通过决议，组建“联合国志愿人员组织”（the United Nations Volunteers, UNV）。UNV总部原设在瑞士日内瓦，后于1996年7月移往德国的波恩。UNV是联合国系统内一个



联合国志愿人员组织标志

独特的机构，从事和管理与国际志愿者事业相关的各类事务。它从属于联合国开发计划署（UNDP），是联合国系统内最大的直接向发展中国家输送各种行业高、中级专业技术志愿人员的组织。该组织的宗旨是向发展中国家提供积极有效的援助，以支持全球人类的可持续发展。该组织的中方合作伙伴是中国对外贸易经济合作部下属的中国国际经济技术交流中心，项目的设立由双方批准。北京国际志愿人员协会作为该组织的认可单位，负责联合国志愿人员项目在中国的开展和具体实施。

联合国志愿者的工作主要有四项：同缺少技术的政府合作；倡导建立以社会为基础的个人自立；人道主义救助和复原；提供人权、选举支持，建设和平进程。他们是在平等基础上共同工作的自由职业者。联合国志愿者计划涵盖范围极其广泛，达100余种，其中的重点领域有农业科研、健康医疗、文化教育、信息与通讯技术、

社会发展、职业训练、工业生产及人口等。

5. 国际自愿工作者协会

国际自愿工作者协会（The International Association for Volunteer Effort, IAVE）创立于1970年，是一个世界性、非营利的自愿工作者的组织。其宗旨是鼓励和推动世界各国有关心的人，发扬自愿奉献的精神，团结起来，为社会的变革和经济的发展而努力。主要任务是：安置和推荐志愿工作者；从事教育、培训和管理的工作；开发农村、保护环境；关心卫生健康和营养事业；为年老体弱、艾滋病人提供服务帮助；保护儿童权利，协调解决家庭问题；安置和帮助国际难民；为退休的老年人安排活动，组织文娱活动；提倡人权和从事其他各类社区服务的活动。该协会在联合国经社理事会享有特别咨询地位，该协会会员可参加联合国公共信息部举行的非政府会议。



国际自愿工作者协会标志

6. 国际志愿者日

1985年12月17日，第四十届联合国大会通过决议，从1986年起，每年的12月5日为“国际促进经济和社会发展志愿人员日”[简称“国际志愿者日”（International Volunteer Day, IVD）]。其目的是敦促各国政府通过庆祝活动唤起更多的人以志愿者的身份从事社会发展和经济建设事业。“国际志愿者日”活动的成功开展为国际志愿者年的确立奠定了基础。如今已有100多个国家在这一天集中开展志愿服务活动，国际志愿者日作为国际志愿服务活动的标志已经深入人心。

7. 国际志愿者年

为向世界人民展示志愿者做出的卓越成就，并在全球范围内倡导志愿精神和推进志愿服务事业，1997年11月召开的第52届联合国大会通过了关于将2001年定为国际志愿者年（International Year of Volunteers, IYV）的决议。国际志愿者年的四大目标是充分认识志愿贡献、积极支持志愿活动、建立志愿网络体系和倡导弘扬志愿精神。

为扩大2001国际志愿者年的影响，并引起各国政府对国际志愿者年的重视，联合国志愿人员组织鼓励各国政府成立国际志愿者年国家委员会，由政府部门、社会团体及个人、



国际志愿者年标志

新闻媒体等组成，负责协调和规划各国在2001国际志愿者年的各项活动。

2000年12月5日，中国政府积极响应联合国大会关于“国际志愿者年”的倡议，与国内外主要志愿者组织一起举办了“2001国际志愿者年”启动仪式，并于2001年3月成立了“中国2001国际志愿者年委员会”，作为中国在2001国际志愿者年期间开展相关活动的临时规划、指导和协调机构，国务委员吴仪女士担任该委员会主席。

2002年5月27~28日中国2001国际志愿者年委员会、联合国开发计划署和联合国志愿人员组织共同举办了志愿服务国际会议，来自世界29个国家和地区的政府部门、志愿组织、青年团体、研究机构及相关国际组织的近170名代表参加大会，在会上充分交流了志愿服务的认知、支持和发展问题。此次大会通过并发表了《2001国际志愿者年北京宣言》，是我国在国际志愿者年期间最重要的活动之一。

第三节 我国志愿服务概况

024

一、我国志愿服务——传统文化与先进文化的统一


虽然“志愿者”和“志愿者组织”等外来词在我国出现的时间不是很长，但志愿精神早就扎根于悠久的中国传统文化之中。现代志愿文化脱胎于慈善文化，而慈善关爱早已融入到了中国人的日常生活中。

儒家文化的“仁爱”思想构建了中国传统慈善思想传统。“仁”字由“人”和“二”组成，表示人与人之间互存、互助、互爱的关系，《尚书》中有“虽有周亲，不如仁人”等语。孔子把“仁”作为最高的道德原则、道德标准和道德境界，并强调用爱来解释仁。如樊迟问仁，孔子曰：“爱人。”孔子还说“为仁由己，而由人乎哉”（《颜渊》），即说爱人、助人、利人要自己主动去做。孟子主张“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”（《孟子·梁惠王上》），这是亲情之仁爱的自然延伸，是对没有血缘关系的他人的关爱，超越了五服的同宗人、社区人乃至整个民族，它体现的正是“行善”、“助人为乐”的精神实质。韩愈说“博爱之谓仁，行而宜之谓义”（《韩昌黎集·原道》），



思想家孔子

他首次提出了“博爱”，这虽然不同于近代的民主博爱精神，但扩大了“仁者爱人”的范围。北宋张载提出“民胞物与”，指出人类与物皆是朋友，要爱一切人，爱一切物。另外，“义”也是儒家道德标准之一，孔子认为，君子喻于义，小人喻于利，也就是说，只有君子才能超越眼前的利益而成为道德的典范。儒家的仁爱观、义利观奠定了中国的慈善传统基础，客观存在所体现出的“行善”、“乐施助人”精神，与志愿服务的奉献、友爱精神是相通的。

我国另一位思想家墨子主张“使天下兼相爱”，“兼爱”可算是一种古老的“博爱”思想。墨家的“兼爱”是对儒家“仁”的发展与超越。墨子主张平等的爱，而不是有差别的爱，他说：“视人之国若视其国，视人之家若视其家，视人之身若视其身。”（《墨子·兼爱中》）还提出“爱人”也包括“爱己”，他说：“爱人不外己，己在所爱之中。己在所爱，爱加于己。伦列之爱己，爱人也。”（《墨子·大取》）墨子认为兼爱是互益的，他说：“夫爱人者，人必从而爱之；利人者，人必从而利之。”（《墨子·兼爱中》）既是说，兼相爱便会人人受利，因为仁者是以兴天下之利为己任的，而爱别人的人，别人也会爱他。墨子平等的“兼爱”、“爱己”的思想，与现代志愿精神的互助友爱、共同进步的宗旨是一致的。

我国的宗教文化也对慈善思想有重要的影响。佛教大慈大悲的思想将慈善思想的外延扩展到一种人所能及的可能范围，不仅关注人而且将此种慈悲扩及其他一切生物体，这是对爱的扩大。道教的“积善成仙”思想从某种意义上可以说是道教慈善思想落实的激励机制，这与西方志愿服务的宗教动机是一致的。

志愿精神是中国传统文化和传统精神的延伸，是传统文化在当代的另一种表现形式，并赋予时代意义。无论是儒家的“仁者爱人”，还是墨家的“兼爱”，无论是道教的“功过格”，还是佛教的“慈悲为怀”，都拥有浓厚的爱人济世色彩，其济人、利人、惠人的思想与志愿精神是一致的。作为近现代社会的新生产物，从西方引入的志愿文化，对我国传统文化的仁爱思想起着提升的作用。

因此，我国的志愿服务应从传统文化中汲取精华，消化吸收西方志愿服务思想，开展有中国特色的、代表先进文化的、充满“大爱”的志愿服务事业。

二、我国志愿服务事业发展阶段

我国志愿服务事业大致经历了五个发展阶段。

1. 孕育阶段（1986 年以前）

新中国成立以后，在继承民族文化传统的基础上，我国的社会主义道德文化建设跃上新台阶。20 世纪 60 年代，以雷锋为代表的英雄模范人物和全国范围内的“学雷锋”活动，拉开了全民团结互助、尊老爱幼、乐于奉献、学做好人好事的历史序幕，可以说，这是我们国家历史上最集中、最大规模的带有志愿色彩的行动，为今天的志愿事业奠定了良好的社会基础。但从本质上讲，学雷锋活动还不能算作真正现代意义上的志愿者行动。我国志愿事业的启动是在改革开放以后，伴随着社会经济的发展，以及社会的转型，才开始历史性的萌发与飞跃。

2. 启动阶段（1987 ~1993 年）

经过十来年的改革开放，我国的东南沿海一带已成为全国经济、文化改革发展的前沿阵地，党政分开、政企分开、私营企业成长、民间社团涌现、个人空间扩展，随着社会中产阶层的发展和各种社会的出现，公民参与社会管理的意识逐步得到加强。在改革开放前沿的广州、深圳，一批热心公益的民众在参考和借鉴香港、澳门“义务工作”活动的基础上，结合“学雷锋、做好事”，率先开始了志愿服务的探索，“志愿服务”的萌芽破土而出。1987 年，广州市诞生全国第一条志愿者服务热线电话；1989 年，天津市和平区新兴街道诞生全国第一个社区志愿服务团体；1990 年，深圳市诞生全国第一个正式注册的志愿者社团——深圳市义务工作者联合会；1992 年，在香港义工的直接指导下，广东省佛山市诞生“义工团”。内地许多省区市也陆续产生不同类型、名称各异的志愿组织。这个时期的志愿服务由于缺乏组织和支持，力量仍然单薄，社会影响力有限。

3. 发展阶段（1994 ~2000 年）

1993 年底，共青团中央决定实施中国青年志愿者行动。12 月 19 日，2 万余名铁路青年率先打出了“青年志愿者”的旗帜，在京广铁路沿线开展了为旅客送温暖的志愿服务。为推动青年志愿服务事业的发展，团中央于 1994 年 12 月 5 日成立了中国青年志愿者协会。这期间，依托各级共青团组织，建立起全国、省、市、县四级青年志愿者协会，部分地区延伸到社区、农村，建立镇（街）青年志愿服务中心和社区（农村）青年志愿服务站。由民政系统推动的社区志愿服务和由中国红十字会推动的专业志愿服务也在发展。这些志愿者行动，为中国普及志愿事业奠定了基础。

4. 深化阶段（2001 ~2007 年）

在共青团中央的推动下，以中国青年志愿者协会为先锋，中国志愿服务事业步

入了持续发展和深化阶段。联合国宣布 2001 年为“国际志愿者年”，中国为此开展了一系列宣传活动，促进中国青年志愿者协会等与联合国志愿人员组织合作，开展在中国境内的宣传推广，使志愿服务得到更多民众的认可。各种志愿组织协会如雨后春笋，蓬勃发展。民政部加快发展社区志愿服务的步伐，2005 年 3 月成立中国社会工作协会社区志愿者工作委员会（2007 年 2 月更名为“志愿者工作委员会”）。中国红十字会和慈善总会扩大了公益志愿团队的力量，妇联成立“巾帼志愿服务总队”等等，企业与民间组织对于发展志愿服务的热情也日趋高涨，许多企业公司都成立了志愿队。这期间，志愿事业在我国得到了迅速的发展，民众参与志愿服务的意愿也日益高涨。

2002 年 5 月，共青团中央、中国青年志愿者协会启动中国青年志愿者海外服务计划，通过公开招募、自愿报名、集中派遣的方式，派遣青年志愿者赴老挝等发展中国家服务，向世界展现中国青年志愿者的风采。

5. 全民参与阶段（2008 年以后）

2008 年，南方冰雪灾害、“5·12”汶川特大地震和北京奥运会，有力地推动了当代中国的志愿事业。奥运志愿者是一个高度组织化、专业化的自上而下的志愿服务项目，而汶川抗灾志愿者是一个完全自发的自下而上的社会运动。奥运志愿者首先使志愿者这个概念植入社会，播下了人们对志愿行为憧憬的种子，而汶川特大地震客观上为我国志愿运动的全面兴起提供了难得的空间和舞台。奥运志愿者和抗灾志愿者这两个精神实质完全一致的历史事件，谱写出一曲感天动地、大爱无疆的豪情壮歌，奏响了一部流光溢彩、精美绝伦的华彩乐章，在国际社会赢得了广泛赞誉，翻开了中国志愿服务的崭新一页。正如联合国志愿组织中国项目官员所说，“2008 年将是中国志愿服务元年”。

三、我国志愿服务的特点

从 20 世纪 80 年代志愿服务开始出现在神州大地以来，起源于西方的志愿文化与我国传统文化和国情融合，形成了有中国特色的志愿服务事业。

1. 充分吸纳中华民族的优秀传统

中华民族历来就有扶贫济困、助人为乐的传统美德。传统的仁爱思想在新的社会制度下，与社会主义道德体系中的“大公无私”、“助人为乐”等无私奉献精神相结合，形成具有中国特色的志愿服务。

2. 在青年志愿者和社区志愿者两条线上发展

1986年民政部倡导开展社区服务工作以来，志愿服务一直作为社区服务的重要内容而不断发展。据统计，我国现有社区志愿者组织7.5万个，总人数为1600万人，如每人每年的志愿服务时间平均按20小时计，共有3.2亿小时，每小时的劳动价值量按10元计算，社区志愿者共提供了32亿元劳动价值量的资源。1993年下半年，共青团中央在总结学雷锋活动经验的基础上，以铁路春运为契机，发起青年志愿者行动。1995年开始，这两条线开始交叉，青年志愿者更加明确地介入社区服务和社区建设，在城市社区建设青年志愿者服务站。现在，以30000多个街道社区青年志愿者服务站为核心的青年志愿服务基层组织网络已见雏形。

3. 在中央领导的高度肯定下自上而下推进

在我国，志愿事业的发展模式主要是自上而下的模式，党和国家领导人的高度重视与支持为我国志愿服务事业的发展与普及发挥了重要的作用。

1997年，江泽民同志为“中国青年志愿者”亲笔题名。2000年1月16日，他在杰出青年志愿者的来信上作出重要批示：“青年志愿者行动，是当代社会主义中国一项十分高尚的事业，体现了中华民族助人为乐和扶贫济困的传统美德，是大有希望的事业。努力进行好这项事业，有利于在全社会树立奉献、友爱、互助、进步的时代新风。希望你们在新的世纪里继续努力，发扬我国青年的光荣传统，不懈奋斗，不断创造，奋勇前进，为实现中华民族的伟大复兴作出新的更大的贡献。”

1994年2月27日，胡锦涛同志在参加首都青年志愿者为老知识分子、老干部和老英模等献爱心活动时，就青年志愿者行动发表了重要谈话，充分肯定了开展青年志愿者行动的意义，明确了开展好这项活动的方针，并向千千万万个青年志愿者致以崇高的敬意！1998年1月26日，胡锦涛同志在《关于实施青年志愿者支教扶贫接力计划的报告》上批示：“从团中央的实践看，采取志愿者的方式支教扶贫是可行的。但必须采取自愿原则，没有奉献精神是干不好的；二是要认真选拔能胜任的同志支教；三是要根据所募集到的财力量力而行；四是需要教育部门的配合。当然必须有党委、政府支持。”2000年5月3日，胡锦涛同志在视察青年志愿者服务站

中国青年志愿者
江泽民

1997年，江泽民为“中国青年志愿者”题名

的工作时充分肯定了青年志愿者开展社区志愿服务取得的成绩，要求大家认真学习贯彻江泽民同志前不久对青年志愿者行动所作的重要批示精神，把这项活动更加扎实有效地开展下去，吸引更多的青年参加到活动中来，将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神一代一代传下去。2009年9月29日，在北京奥运会、残奥会总结表彰大会上胡锦涛主席说：“我们要认真总结和



2006年11月20日，胡锦涛主席接见赴老挝志愿服务队

发扬北京奥运会、残奥会志愿服务方面的宝贵经验，进一步开展群众性精神文明创建活动，完善社会志愿服务体系，以相互关爱、服务社会为主题，深入开展城乡社会志愿服务活动，不断发挥志愿服务在促进社会和谐方面的重要作用。”

1999年3月8日，温家宝同志在科技部、团中央《关于报送〈科技扶贫青年知识分子促进行动总结报告〉的报告》上批示：“扶贫攻坚任务艰巨，时间紧迫，必须动员社会各方面力量，广泛开展各种行之有效的扶贫活动。科技部、团中央组织实施的‘科技扶贫青年知识分子促进行动’很有意义，要精心组织、注重实效，引导更多的青年知识分子参与这项活动，为实现扶贫攻坚目标、推动社会主义精神文明建设，作出更大的贡献。”

1994年在中国青年志愿者协会成立大会上，时任团中央书记处第一书记的李克强讲到：“中国青年志愿服务事业是一项与社会主义市场经济同向并轨的事业，是一项跨世纪的事业。”并“热切地希望社会各方面给志愿服务事业以更多的支持和关怀，希望更多的青年朋友能够加入志愿者的行列，建立起世界上最宏大的志愿服务队伍”。

2000年5月22日，李岚清在“全国志愿者助残先进集体、个人表彰暨事迹报告会”上作了讲话。他在讲话中称赞志愿者助残活动是弘扬人道主义精神、动员社会力量扶助残疾人的一种有效形式，是社会主义精神文明建设的主要内容，应大力提倡。他要求各级党委和政府高度重视残疾人事业，广泛、深入、持久地开展志愿者助残活动。

四、我国志愿者组织概况

自从1989年天津和平区成立我国第一个社区自愿者协会以来，我国志愿者组织发展非常迅速。目前，我国志愿者组织主要有三大类型：社区志愿者组织、青年志愿者组织、其他志愿者组织。前两类都与政府组织有密切的联系，后一种则是非营利意义上的民间公益性志愿组织。

1. 社区志愿者组织

2008年12月5日，全国社区建设史料征集暨社区志愿服务情况通报视频会议在北京举行。民政部基层政权和社区建设司王金华副司长介绍，截至12月4日，全国社区志愿者组织数已达到43万个，比2007年增加16万个，增幅达59.3%。社区志愿者组织的层次和类型呈现多样化态势，在层次上有市、城市、街道、社区等不同层次的志愿者组织。天津市成立了全国第一个省级志愿者服务联合会，广东省成立了全国第一个省级志愿者发展基金会。在类型上，有基金会、协会、联合会、指导中心、工作站、公共联盟等。随着志愿者活动影响面的不断扩大，参与志愿服务不仅成为广大青少年的自觉行动，而且受到中年人、老年人的积极响应，纷纷加入志愿服务的行列，社区志愿服务队伍不断壮大。例如，上海市建立的志愿者服务总队有722支，多种类型的志愿者服务队40938个，全市注册志愿者200多万；福建省共有各类志愿者22万；河南省现有社区志愿服务组织4125个，社区志愿者13万多；黑龙江省培育起各类志愿服务队伍6300多个，发动志愿服务达32万人次；宁夏有各类社区志愿服务队伍971个，志愿者60295人；山西省共有社区志愿者86347人，其中注册的志愿者队伍241支、9167人；新疆拥有各类志愿服务队伍1万多支，长年从事社区志愿服务工作的人数已达15万人。

伴随经济社会的快速发展，失业贫困、收入差距、人口老化、心理危机、青少年犯罪、人际关系淡薄等社会问题不断凸显，并呈现日益复杂多样的特征，众多人群迫切需要社会关爱和实际帮助，大量社会公益、公共管理和社会援助工作急需社区志愿者的广泛参与。社区志愿服务也从最初的生活救助，扩展到了扶贫帮困、就业援助、老年服务、残疾人服务、青少年服务、婚姻家庭、人口计生、社区矫正、群众文化、科学普及等多领域。中国社区志愿服务发展至今，已经逐步形成了相对完善的覆盖面和服务领域，开发出丰富的服务类型、内容和形式；其服务类型主要是救济型、互助型、公共服务型、公民参与型等社区志愿服务组织。

同时，许多社区对各种服务需求、服务对象进行分类，有针对性地招募和培训志愿服务力量，为每个社区志愿服务项目打造服务计划。目前，许多地方通过引导志愿者、志愿服务组织向基地受助者集中，在服务基地集中开展经常性志愿服务，从而使以往的“运动式”志愿活动提升为“经常性”的服务。例如，上海市普陀区将全区的11个经常性捐助接收点、10个爱心慈善超市、22所养老机构、100个老年活动室、20多个群众健身点作为“义务服务基地”。

2. 中国青年志愿者协会

中国青年志愿者协会成立于1994年12月5日，是由志愿从事社会公益事业与社会保障事业的各界青年组成的全国性社会团体，是在中国共产主义青年团中央指导下的，由依法成立的省、自治区、直辖市青年志愿者组织和全国性的专业、行业青年志愿者组织和个人自愿结成的全国性的非营利性社会组织，是全国青联团体会员、联合国国际志愿服务协调委员会（CCIVS）联席会员组织。

中国青年志愿者协会由团体会员和个人会员组成，现有团体会员36个、个人会员402个。团体会员中，全国性专业、行业团体会员3个，即全国铁道青年志愿者协会、全国民航青年志愿者协会以及中国青年志愿者协会科技分会。地方性团体会员33个，即各省、自治区、直辖市青年志愿者协会，以及中直机关青年志愿者协会、中央国家机关青年志愿者协会。个人会员：凡承认本协会章程并提出入会申请的中国公民，经理事会审查通过，即可成为本协会的个人会员。



中国青年志愿者协会会标

高校志愿者是青年志愿者的中坚力量。从20世纪90年代以来，高校的志愿者组织发展迅速，全国各地高校在团委的指导下陆续建立起了各种大学生志愿服务团体。高校学生利用他们所学知识，逐渐成为各种大型活动、环境保护、支教等志愿活动的主力军。

3. 其他志愿者组织

我国各种社会团体、企业等都有自己的志愿者团队，如中华全国慈善总会及其地方组织、中华全国妇女联合会等社团有自己的志愿者团队和志愿者服务活动。各专业组织，如许多地方医学会都成立了自己的志愿组织，发挥专业特长，为社会服务。许多企业也建有自己的服务组织，如汶川特大地震期间，地处绵阳的四川长虹公司的志愿者迅速投入到抗震救灾中，发挥了积极的作用。

总的说来，改革开放以来，我国志愿服务事业逐渐形成了“党政统筹、团青示范、社团管理、公民参与、社会支持、法律保障”的有中国特色的社会志愿服务体系。在这一体系中，青年志愿组织、社区志愿组织、企业志愿组织、专业志愿组织、慈善志愿组织、宗教志愿组织、民间志愿组织、国际志愿组织等分布在不同的地区，开展灵活多样的服务活动，直接帮助有需要的人群。

五、我国志愿服务的主要内容与形式

随着我国志愿服务事业的不断发展，志愿服务内容不断扩展，志愿服务形式不断创新，以适应我国社会经济的快速发展。

1. 社区志愿服务

社区志愿服务是志愿者服务的重要内容，并日渐成为社区服务、公民自治的一个重要组成部分。我国社区志愿服务起始于天津和平区。1988年，天津和平区新兴街道朝阳里居委会的13位积极分子自发组织起来，成立了便民服务志愿小组，无偿为孤寡老人、病残和特殊困难户提供服务。1989年3月，新兴街建立了和平区第一个街道级的社区服务志愿者协会，开启了我国社区志愿服务的大幕。

经过20年的发展，我国建立起了市、区、街道（镇）、社区四级社区志愿服务体系，从最初单一的生活帮扶逐步发展到便民利民、青少年教育、幼教托管、知识技能学习、医疗保健、文体娱乐、信息咨询、法律援助、社区安全、交通协管、禁毒宣传、卫生环保等广泛领域，满足居民的基本需求。2006年，为进一步发挥共青团社区工作在构建社会主义和谐社会中的重要作用，共青团中央决定实施“社区志愿服务和谐行动”，各级团组织立足社区，广泛动员青年团员及其他社会公众参与社区建设和社区服务，积极开展社区志愿服务活动，做出了显著成绩，取得了良好社会效果。

2. 扶贫行动

扶贫是志愿服务的一项重要内容，是稳定社会、建立和谐社会的重要工作。当前，开展最广泛、最深入、最持久的扶贫志愿项目是由团中央和中国青年志愿者协会共同发起的“中国青年志愿者扶贫接力计划”这项全国性的青年志愿者扶贫行动。该计划于1996年到1997年在山西和广西进行了扶贫接力计划的试点工作。1998年以后，扶贫接力计划在全国展开，确定由共青团中央和中央文明办共同组织，由团中央和教育部、农业部、卫生部等部门联合实施。中国青年志愿者协会在

团中央的指导下，协助团中央指导全国性扶贫接力计划的实施，并具体负责团中央级项目（如研究生支教团等项目）的实施工作。各地区青年志愿者协会在团中央、当地团委和中国青年志愿者协会的指导下，负责本地区扶贫接力计划的具体实施工作。

3. 大型活动志愿服务

组织青年为大型活动提供志愿服务已成为全国通行的做法。截至目前，已有数百万青年志愿者为第三届远南残疾人运动会、第四届世界妇女大会、昆明世界园艺博览会、APEC 上海年会、第 21 届世界大学生运动会、全国运动会等国际、国内大型活动提供了优质高效的志愿服务。特别是北京奥运会上志愿者热情、优质的服务，让世界认识了中国志愿服务事业，赢得了最广泛、最崇高的赞誉。

4. 环境保护

环境保护和生态建设是志愿服务的重要工作领域。自 1993 年中国青年志愿者行动实施以来，各级青年志愿者协会和民间环保组织以具体项目为载体，动员和组织了数千万的青年投身于环境保护和生态建设，一大批优秀的环保志愿服务项目脱颖而出，为环境保护和生态建设作出了实实在在的贡献，在促进经济社会的可持续发展中发挥了积极的作用。

从 2004 年发起的保护母亲河“中国青年志愿者绿色行动营计划”是我国最大规模的环境保护志愿服务项目。该项目以“劳动、学习、交流”为主题，以组建志愿者绿色行动营、建设志愿者绿色行动基地为基本形式，广泛动员组织青年参与植树造林、环境整治、环保宣传等各种环保志愿服务工作。自 1999 年实施以来，全国各地累计数万名环保志愿者以及英、法、德、日、土耳其等 12 个国家和地区的国际志愿者参加了绿色行动营的环保志愿服务。



保护母亲河“中国青年志愿者绿色行动营”标志

5. 应急救援

志愿者是抗震救灾等应急救援的重要辅助力量。汶川特大地震中志愿者迅速地投入到抗震救灾中，不仅挽救了人民生命，也为灾民的震后安置发挥了巨大的辅助作用。当灾害发生时，早一步通过志愿者向群众普及救援知识，指导救援，就会救出更多的幸存者。2001 年国家地震灾害紧急救援队（中国国际救援队）正式成立，

填补了我国没有专业地震救援力量的空白。2002年2月，中国地震局组建了精干、高效、准军事化的国家级地震现场科学考察应急工作队。各省级地震局也组建、充实了本级地震现场工作队伍，并为现场队伍配备了必要的技术和生活装备。2002年以来，至今全国已有12个省（区、市）相继组建了地震灾害紧急救援队。2003年以来，许多城市的部分社区组建了社区应急救援志愿者队伍。目前，共青团中央将与公安部等13个部委联合启动“中国消防志愿者行动”，把志愿服务与国家救援体系相结合，初步建立志愿者服务应急救援体系。

6. 海外志愿服务活动

向国外派志愿者是国际上一个通行的做法，美国、欧洲各国、日本、韩国等许多国家都有大量的志愿者在海外从事志愿服务，如美国的“和平队”、日本的“海外协力队”。海外志愿服务已成为增进民间交流、提升国家影响力的重要手段。中国青年志愿者海外服务计划始于2002年5月。中国的青年志愿者以其热情、专业的服务向受援国人民展示了中国青年的良好形象。他们克服了语言、饮食、习俗、气候的巨大差异和种种困难，发挥所长，尽心奉献，不拿受援国任何报酬，深入基层直接为普通民众提供沼气开发、传统医学和理疗、中文教育、体育教育、信息技术等方面的服务。与此同时，还积极为需要帮助的机构、团体提供中文教育、武术传授、计算机培训、关爱孤儿等公益服务，创造性地开展工作。

2005年2月，受泰国政府的邀请，团中央和商务部选派了18名潜水员志愿者赴泰国海啸灾区开展志愿服务，10天共潜水打捞135个小时，水下搜寻总面积达18万平方米，打捞各类废弃物共20多吨，受到了泰国政府和人民的高度赞扬。在老挝服务的志愿者，改良甜瓜种植法当年就使果农获得了大丰收；培养的当地运动员在东南亚运动会散打比赛中获得银牌。中国青年志愿者们出色表现，使受援国人民真切体会到中国是一个负责任的大国。在中国派遣第二批青年志愿者前，埃塞俄比亚提出了364人的需求，缅甸在前一批志愿者尚未回国前就提出了下一批的具体需求，其他一些国家也纷纷提出希望中国青年志愿者能到该国服务。

六、我国港、澳、台地区志愿服务事业概况

在香港，志愿服务人员普遍被称为“义工”。香港的志愿服务源于在港外国教会的救济活动。1968年，香港社会服务联会成立了志愿者服务咨询委员会及下属的志愿者服务部。1970年，在社会福利署的资助下成立了专门负责发展志愿工作的独

立性机构——义务工作协会。1981年7月，义务工作协会正式更名为“义务工作发展局”。经过20多年的发展，香港的志愿服务工作得到了来自社会各个阶层广泛的响应，参加志愿服务活动的市民占香港总人口的20%，大约有100万人。香港义工服务的内容与项目主要是针对老年人、伤残人士和问题青少年，主要包括：探访——包括住院探访和家庭探访，对象主要为年老或缺乏关怀的病人，以及没人照顾的高龄老人或儿童；劳动——任何涉及运用体力的义务工作都属于这类活动，其服务对象包括志愿福利机构、需要援手的社区（如在安置区协助改善环境）和协助家居清洁及维修等工作；结伴为友——服务对象的性别、年龄和身份并无规定，义工或以大哥哥、大姐姐的身份与成长中的儿童或青少年接触，为他们树立良好的榜样，使其身心获得适当的辅导和发展，或以亲人或朋友的身份关怀老年人和伤残者，协助他们投入社会，增强他们对生活的信心。

在台湾，志愿者被称作“志工”。台湾地区的志愿服务萌芽于20世纪80年代，启动于20世纪90年代初，后由政府出台“广结志工拓展社会福利——祥和计划”。2001台湾“立法院”通过《志愿服务法》，对志愿服务的主管机关、使用单位以及志工本身均有明确的责任要求。应不断扩展的社会需求，台湾志愿服务涉及的范畴已由原来局限于许愿、互助、做善事、修好德等，逐渐扩展到服务领域，用台湾志愿者的话，是“其大无外”。北京奥运会期间，共有91名台湾同胞被录用为赛事志愿者。

澳门于1986年7月18日成立了“澳门义务工作协会”，后改称“澳门义务工作者协会”。创会至今，会员人数不断增加，1994年设立了“青年义工组”，于2002年改组为“青年部”，另设“义工组”，推动市民大众加入义工行列，专门发展青年义务工作。澳门回归祖国后，加强了与内地的联系，北京奥运会期间，共有95名澳门青年经过层层选拔，成为奥运会的场馆志愿者。

第四节 让爱传递——广东志愿服务20年

广东是当代中国内地志愿服务的发源地之一，广东的志愿服务也一直走在全国前列。广东的志愿服务是伴随着广东经济的迅速发展，在人们对社会问题的关注度以及参与社会管理的意愿不断增强的形势下，并受香港义工服务的启发，逐步发展起来的。

一、广东志愿服务发展历程

广东志愿者服务事业在新中国成立后经历了以下几个阶段：

1. 孕育阶段（1987 年以前）

新中国刚成立，中国人民积极地投入到社会主义建设中，广东人民也不例外。由于国家正处于百废待兴的建设时期，国家鼓励人民投入到国家建设中去，青年成为了建设社会主义新国家的主要力量，各地、各单位出现了大量的青年突击队。1955 年 12 月，毛泽东同志在《中山县新平乡第九农业生产合作社的青年突击队》一文按语中指出：“青年是整个社会力量中的一部分最积极最有生气的力量。他们最肯学习，最少保守思想，在社会主义时代尤其是这样”，对中山县新平乡第九农业生产合作社青年突击队作了充分的肯定，精辟地概括了社会主义青年的特点。这个时期的青年突击队具有志愿服务无私奉献的特征，但由于其组织形式的行政化，还不是现代意义上的志愿服务，并且对社会公益活动也关注不够。而这个时期的“学雷锋、做好事”的活动，缺乏一贯性，服务目标具有行政指向性，不完全具有志愿服务的“志愿性”。当然，“青年突击队”与“学雷锋”活动为后来的志愿服务事业打下了扎实思想和制度基础。

2. 转型探索阶段（1987 ~1998 年）

改革开放以后，广东成为改革的前沿，兴办了深圳、珠海、汕头等经济特区，广州、江门、湛江等城市也被列入沿海开放城市。改革开放的政策使广东的经济得到了迅速的发展，同时，社会观念也发生了巨大的变化，人们开始更多关注社会、关注民生。受国外志愿服务和港澳社会工作、义务工作的启发，广东一些热心公益服务的人士开始思考



1987 年 6 月，广州市创办中学生心声热线电话

和探索新的形式、新的途径，以拓展“学雷锋”等公益活动。改革开放初期，受西方文化的冲击，一些青少年的价值观出现偏移，面对不断出现的新生事物，不少青少年学生处于极度迷茫之中。1987 年 6 月，广州市青少年教育办公室、广州市学生联合会、广州市教育局团委联合创办了广州市中学生心声热线电话（330564）。这

是我国第一条专业化的志愿服务热线，标志着中国的“学雷锋、做好事”向现代志愿服务模式转型的开始。1993年3月16日，广州穗港澳青少年研究所青春热线辅导室成立；1995年，在热线辅导室的基础上，成立了广州市手拉手天河辅导中心。随着辅导工作的不断扩大，团校从事青少年工作的老师也积累了丰富的辅导经验，先后开通了青春热线、家教热线、下岗青年辅导热线以及校园热线等，并开设了面谈辅导、个案跟进等服务。2006年3月，为适应发展需要，中心整合了原有资源，开辟了新的场所，扩大并完善辅导项目，并取名为广州市团校青少年辅导中心。

1989年，时任深圳市共青团支部书记的何学文，也发起设立了“关心从聆听开始”的热线，以解答外来青工心理上的困惑，当时共有19名义工参与服务，这是我国第一支真正意义上的义务社会工作者队伍。1990年6月6日，“深圳市青少年义务社会工作者联合会”正式成立，成为我国第一个注册的义务工作团体，并于1994年催生了“中国青年志愿者行动”。1996年，根据形势发展的需要，“深圳市青少年义务社会工作者联合会”更名为“深圳市义务工作者（志愿者）联合会”并沿用至今。1994年，佛山市成立青年志愿者协会；1995年，广东省青年志愿者协会和广州市青年志愿者协会成立；中山市在1996年成立青年志愿者协会；其他市、县也在那几年间纷纷成立青年志愿者协会。广东在志愿服务事业的开创性工作为中国的志愿服务事业起到了很好的示范作用。

3. 全面推广阶段（1999~2007年）

在制度和组织的推动下，广东志愿服务事业进入了全面推广阶段。1999年8月，《广东省青年志愿服务条例》的制定和颁布实施，既为青年志愿服务行为提供了法律依据和保障，全面地推动了我省青年志愿服务事业的规范化发展，并为全国青年志愿服务立法提供了宝贵的探索经验。2001年，我国政府积极响应联合国大会关于“国际志愿者年”的倡议，举行的一系列活动有效地向全社会宣传了志愿服务理念，弘扬了志愿精神，这对推进广东志愿服务的全面发展起到了加速作用。广东的志愿者与志愿者组织迅速增加，广东形成社区志愿者组织，逐步形成市、区、街道和社区四级社区志愿服务网络，社区志愿服务的组织化程度逐步提高。

到2007年12月5日，广东全省青年志愿服务组织网络健全，目前全省已成立市级青年志愿者协会21个，县级青年志愿者协会或中心80个，有60000多个（支）青年志愿服务站（队），基本形成协会、服务中心、服务站、服务队四级网络，在整合社区资源、开展社区服务和其他文明共建活动中发挥了重要作用。广州青年志

愿者协会由区域志愿者组织（十区二市志愿者协会）、系统志愿者组织（局、总公司、大厂、直属单位志愿组织）、专项志愿者组织（成人预备期青年志愿者服务总队、青年志愿者社区服务总队等）、专业服务组织（热线服务组、法律服务组等）四部分构成。各级团组织积极探索建立青年志愿者社区服务中心站，现已建立各类服务中心（站）近80个。

深圳义务工作者（志愿者）联合会由区域义工组织、系统义工组织和二级服务机构组成。全市5个行政区均成立了义工联，43个镇（街道办）基本建立了服务中心，建立了30多个村级（工业区、住宅区）服务站，76个企事业单位组建了服务队，86所学校成立了学生假日志愿服务队。珠海青年志愿者协会下设2个分会、3个中心（青年志愿咨询服务中心、青少年研究服务中心和青年志愿讲习服务中心），覆盖全市各镇（办）的青年志愿服务站29个、青年志愿服务大队60多支。“有困难找义工、有时间做义工”，已成为深圳人的时尚。

4. 全民化阶段（2008年至今）

038

2008年既是中国的志愿服务元年，同样也是广东的志愿服务元年。在2008年，面对严重的雨雪冰冻灾害、“512”汶川特大地震和北京奥运会、残奥会等重大事件的考验，我省各级志愿者组织积极响应号召，数以万计的广东志愿者迅速行动，发挥了积极的作用，志愿服务的理念和价值越来越得到社会各界的广泛认同，政府也组织和财政上给予了更大的支持。



2008年12月5日，广东省志愿者联合会成立

2008年12月5日，针对广东志愿服务虽然蔚然成风，却面临志愿队伍繁多、疏于管理的情况，也为贯彻落实中央精神文明建设指导委员会《关于深入开展志愿服务活动的意见》及省领导关于继续大力发展我省志愿服务事业的重要指示精神，经省发展志愿服务指导委员会和省民政厅同意，成立了广东省志愿者联合会。志愿者联合会可以更广泛地团结志愿者，为广东省志愿者搭建起了一个服务有平台、行动有组织的“志愿者之家”。联合会将通过建立志愿服务的招募、注册、管理、评价、激励等一系列工作机制，制定广东省志愿服务规范，加强对志愿者团体的引导

作用。目前，联合会共接受了全省范围内 129 个志愿服务团体会员和 298 个个人会员的入会申请。

2008 年 8 月，广东首笔省级财政“志愿服务专项资金”获得批准，成为我国首个志愿服务专业基金会，是广东省大力推动志愿服务事业发展、积极探索政府委托社会组织购买公共服务的机制方面的又一有力举措。该笔总额 500 万元的专项资金将由团省委属下的广东省志愿者事业发展基金会按照省财政保障重点的要求进行具体运作。

2008 年，无数危机和挑战给中国举行了一次“成人礼”，广东的志愿服务也掀开了新的篇章。

二、广东志愿服务的特点

广东作为我国改革开放的前沿，不仅在社会主义市场经济的探索中走在全国的前列，对社会转型的探索也是开拓者。广东在探索志愿服务的过程中也形成了自己特色。

1. 探索性

从 1987 年的中学生心声热线电话到 2008 年的广东志愿者联合会，广东的志愿服务事业始终处于探索之中。不论是志愿服务的形式，还是志愿服务的内容，都在不断地扩展深化。而志愿服务与党政工作的关系，在不断的探索中日趋融洽，促使广东志愿服务事业始终走在全国前列。

2. 民间性

广东早期的志愿服务，大多是由热心人士自主发起的，如佛山市早期的义工团，就是一批热心人的聚合组织。深圳市义工联成立时，之所以主动到民政局注册，其意图就是未来有机会脱离主管机构，成为完全的民间团体。后来，各地区按照国家民政部、共青团中央的要求建立依附于官方的志愿机构，但是许多挂靠的志愿团体仍然尽量保持自己的民间色彩。如成功运行多年的广州市青年志愿者协会启智服务总队就是典型的例子，虽然名义上从属于协会，但是所有项目运作都采取民间方式，获得了较大的发展。

3. 广泛性

这既包括志愿服务参与的广泛性，还包括志愿服务对象和服务内容的广泛性。广东的志愿者或组织具有相当高的社会敏感性，只要社会需要、群众需要，都会出

现各种志愿服务人员或组织。广东的志愿服务从传统的扶助弱势群体、改善社区生活，到时髦新兴的科技服务、信息服务、网络服务，再到紧迫领域的精神病人服务、艾滋病人服务，还有参与公共管理机构的社会服务、民意表达服务。

4. 开放性

广东历来是中国对外开放的门户；广东毗邻港澳并与东南亚联系密切，是内地联系海外的桥梁。广东也是内地最早与港澳进行志愿服务交流的省份。通过交流，吸收港澳及国外志愿服务的优点，并结合内地的国情特点与民俗习惯进行改造调整，逐渐形成有广东特色的志愿服务。

三、广东特色志愿服务组织

组织性使志愿服务有别于以往“学雷锋，做好事”的短期性、分散性的公益活动。组织是志愿者的家，当然，这个家各有各特点。广东志愿服务事业在探索、发展过程中形成了有自己特色的一些志愿服务组织。

046

1. 广州青年志愿者协会医疗服务总队

医疗服务总队系广州青年志愿者协会中的一个直属总队，成立于1999年6月，是目前协会中唯一一个具有专业特色的志愿服务总队。医疗服务总队以提高全民健康意识，扶助弱势群体为宗旨；立志于建立以在职人员为主体，密切联系高校、面向全社会，以医疗知识为服务基础，以志愿者服务时间为服务度量，以服务对象的所获为服务标准，目标明确、管理完善、服务专业的公益性组织。



医疗服务总队标志

2. 广州青年志愿者协会启智服务总队

广州青年志愿者协会启智服务总队主要服务对象是智力障碍的儿童、福利院的孤儿和需要提供帮助的儿童。启智服务总队选用上门家访的方式进行服务，让孩子在志愿者的指导下，有复习和充实知识的机会，让孩子在学校、家庭、社会都能得到全面的教育、训练和照顾。启智服务总队的服务内容主要分技能训练、功课辅导、心理辅导和调节、康复训练、社会交往等五个方面。

3. 赵广军志愿服务队

2007年4月19日下午，“赵广军志愿服务队”正式成立。赵广军志愿服务队是

广东省首支以个人命名的志愿服务队伍。2004年，赵广军在媒体上公开自己的移动电话号码，成为我国首条“移动”的生命热线，至今已成功帮助200多名轻生者重获新生。现在，广州电信号码百事通业务发展中心承诺为生命热线提供直转服务和免话费服务，今后凡寻求“赵广军生命热线”帮助的人无需记号码，只要通过114号码百事通就可直接转进“赵广军生命热线”。

4. 深圳市南山区蛇口社工小组志愿服务队

2008年12月6日，在全国志愿服务工作情况通报暨表彰会上，南山区蛇口街道获得了9项大奖，满载而归。蛇口街道志愿服务组织于1998年建立。2007年初，为响应南山区委区政府提出的“和谐社区建设推广年”的号召，蛇口街道成立了街道一级的志愿者协会，各社区同时成立了社区志愿者分会13个，驻辖区大单位成立志愿服务队5支，为蛇口街道志愿服务的开展



深圳市南山区蛇口街道社工小组志愿服务活动

提供了良好的平台。并以社区志愿者协会为平台，积极招募外来务工人员加入志愿者队伍，街道工作人员开展上门注册登记工作，不仅壮大了志愿者队伍，且充分发挥了外来务工人员的力量，使他们对所在社区产生认同感和归属感，从而促进了社区的和谐稳定。截至2008年9月1日，该志愿者协会共完成对辖区内1300多名志愿者的信息采集工作，并完成了全国登记注册程序。自2007年底社工队伍参与社区志愿服务以来，蛇口街道大大提高了社区志愿服务范围，充分发挥专业社工的优势，实现资源整合，探索出了“社工+义工”联动的志愿服务道路。

5. 珠海12355青少年维权和心理咨询服务热线

12355青少年维权和心理咨询服务热线是团中央根据新时期青少年工作特点和青少年成长成才需要，在全国范围内开通统一号码为12355的以维护青少年合法权益、引导和教育青少年健康成长为目标的青少年服务专线。不同于国内其他地区青年志愿者行动的团委主导、政府支持的发展模式，珠海青年志愿者行动从启动伊始，便形成了社会化的运作模式。在热线资源来源上采取社会化方式解决，没有向政府

要一分钱。热线服务机构管理架构也实现了社会化，解决了以往企业家和社会人士只提供资源支持，不介入具体运作和管理，而导致的资源和管理相脱离所造成的志愿服务项目可持续发展问题，从而最大限度地激发了企业家、志愿者的参与热情，促进了热线服务的发展。



珠海 12355 青少年维权和心理咨询服务热线

6. 中山励志会

中山励志会简称励志会 (Zhong Shan Undergraduate Inspiration Voluntary Association, UIVA), 是由中山市青年志愿者协会 (中山市义务工作者联合会) [简称“市青志协”(市义工联)] 指导下, 由通过市青志协 (市义工联) 推荐并受社会热心单位 (人士) 资助的大学生组成的实现教育、管理和成长的志愿服务组织。励志会宗旨是: 通过组织和指导励志会大学生志愿服务活动, 弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神, 激励自身成长与构建回馈社会的舞台, 推动志愿事业的发展, 为社会的协调发展与全面进步作贡献。

042

7. 佛山祖庙街道志愿者协会

祖庙街道志愿者协会有注册志愿者 3300 多人, 设立了精神慰藉、中医推拿、医疗保健、家电维修、义务理发、法律援助、老年人权益咨询、文化娱乐等 14 支志愿服务队。祖庙街道志愿服务主要开展居家养老服务项目。居家养老是佛山市团委的招投标服务项目之一, 在团市委的资金、资源等方面的支持下, 居家养老志愿服务活动开展得有声有色, 深受社区居民好评。“居家养老”项目获得佛山市 2007 ~ 2008 年度“志愿服务招投标名牌项目”称号。

四、广东志愿服务十大人物和事件

1. 广东志愿服务 20 周年最具影响十大人物

- | | |
|-----|-------------------|
| 丛 飞 | 感动中国的志愿者 |
| 李泓霖 | 第一个足迹从西部到国外的支教志愿者 |
| 李 森 | 凝聚万名志愿者的服务队长 |

陈凤霞（女）	扎根山区的志愿支教服务先行者
林其标	出钱又出力的香港企业家
周 宁	白求恩式的医疗卫生志愿者
赵广军	生命的守护者
钟南山	德高望重的志愿者形象大使
黄河铮	奉献不息的老志愿者
谭建光	广东志愿服务的“思想者”

2. 广东志愿服务 20 周年最具影响十大事件

- 全国第一条志愿服务热线——“中学生心声热线”开通（1987 年）
- “清明义工”活动倡环保促文明（1988 年）
- 全国首家正式在民政部门注册的志愿服务社团——深圳市义工联成立（1990 年）
- 全国第一个农村镇志愿者服务站——江门市会城青年志愿者服务站成立（1995 年）
- 全国首部志愿服务的地方性法规——《广东省青年志愿服务条例》出台（1999 年）
- 修建“广东青年志愿者路”（2000 年）
- “健康直通车”——广东青年卫生医药志愿者扶贫接力行动（2001 年）
- 佛山市进行政府购买公共服务在志愿领域的新尝试（2005 年）
- 中山市慈善爱心店诞生（2007 年）
- 全国首个地方性公募志愿者事业发展基金会——广东省志愿者事业发展基金会成立（2007 年）



志愿者故事

李 森

用爱心奉献和谐广东的青年志愿者

李森，广州青年志愿者协会启智服务总队队长。自2000年成为一名光荣的青年志愿者以来，李森默默耕耘、无私奉献，累计志愿服务时间达4000小时以上，曾先后获得“中国青年志愿服务金奖”、“广东五四青年奖章”、“广州十大慈善人士”、“广州十大助残先进个人”、“羊城公德公益百星”、“广州电信优秀党员”等荣誉和称号。

044

志愿精神的奉献者和实践者

李森是一名普通的企业员工，自2000年加入广州青年志愿者协会后，他倾注了无数心血，牺牲了不计其数的休息时间，放弃了年轻人的许多爱好和娱乐，将自己的人生和帮助社会弱势群体紧紧联系在一起。李森长期坚持为6位孤寡老人服务，定期上门了解老人的健康状况、生活情况，带老人到医院看病，为老人解决诸如电器维修、家庭清洁等问题，风里来雨里去，不嫌苦不怕累。多年来，无论是学习还是工作多么繁忙，无论是寒冷的冬天还是炎热的夏季，只要服务对象需要他，他一定会很快出现在他们面前。他出色的工作得到了广州青年志愿者协会秘书处的充分肯定和广大志愿者朋友的认可，2001年开始担任广州青年志愿者协会启智服务总队队长。从此之后，管理、组织、协调启智服务总队就成了他艰辛而又光荣的份内工作之一。他组织和带领志愿者为福利院的小朋友、社会上的智障人士、脑瘫儿童提供志愿服务，用爱心行动与精神力量，为社区营造出和谐温馨的氛围，形成互助互爱的风气。为更好地做好志愿者服务工作，他还刻苦学习各类专业医疗知识，向专家医师请教，同时，将学到的康复医疗常识和做法传授给其他队员，极大地提高了启智服务总队的整体服务水平。

志愿精神的引导者和传播者

李森不仅是一位积极的志愿者活动参与者，还是一位优秀的志愿者活动领导者和志愿精神的传播者。在他与其他志愿者的努力下，广州青年志愿者协会启智服务队有了很多的品牌服务活动，如每年广州花市的“护花行动”、残疾人生活情况的调查、街头露宿者的关怀活动、贫困山区助学活动以及每个星期的志愿者交流活动等等。对每一项活动，他都尽心尽力地组织和策划好每个活动流程，力求把每个细节都落实好。他精益求精的精神感染和影响了周围一大批志愿者。为带动更多的志愿者参与志愿服务，更广泛地宣传志愿精神，在广州青年志愿者协会的大力帮助下，他付出艰苦的劳动和大量的时间精力，创办了宣传志愿精神的广州青年志愿网站和志愿者电子网络杂志 *youth.name*。在网站上，他经常发布志愿者活动信息和活动图片，解答网友的咨询，引导网友加入志愿者队伍。广州青年志愿网很快成为了服务对象与志愿者以及志愿者与志愿者之间的交流平台。网站创办四年来，注册人数超过了1万人，浏览次数超过了50万人次，使更多广州市民通过网站了解到志愿者服务情况，了解到在大都市里广州青年志愿者们用爱心谱写的动人乐章，有力地宣传了志愿精神，推动了志愿服务的拓展，为建设和谐社会作出了贡献。

“取经”奥运建言亚运志愿服务

从北京奥运归来的李森，满载的不仅仅是那些标志性的服装、纪念品，那些在水立方等场馆的留影，那些深厚的志愿者友情……还有对奥运志愿服务的观察与思考，从那时起他已经开始默默积累，准备撰写《北京奥运志愿者运作模式分析与亚运志愿者管理建议》，为亚运志愿服务贡献力量。

“相比奥运，亚运在城市志愿者方面会有更大提升空间。”李森强调应通过宣传加强“社会化动员”，而不宜过多地运用行政调动方式，否则如果参与志愿服务人员的积极性不高，会直接影响服务质量，进而影响广州的城市形象，虽然社会化动员的管理成本会高一些，但服务质量会更有保证，毕竟“笑容是最好的服务质量”。

一起走，会走得更远

到2010年亚运会时，李森也和志愿服务整整相伴了十年，这么长时间一路走来的坚持，是什么力量锻造了这份细水长流的韧性？朴实的李森想了又想，也没能找出一句闪光的话，他觉得做志愿服务已经是一种习惯，成了生活不可或缺的一部分。

服务对象的期望与感谢，也给予了李森不断坚持下去的动力。“在街上看到匆匆而过的陌生人，都觉得有一种亲切感，因为我知道你们就在他们中间！”在残疾女孩韩婧莹的妈妈写给启智服务队的感谢信中，她动情地写到，在女儿得到帮助日渐开朗积极、努力用功学习后，作为家长心态也因志愿者们而倍感温暖。

“一个志愿者很孤单，一群志愿者很快乐。”在李森眼里，志愿者就是一项团队事业，大家相互鼓励支持，为了同一个目标而一起努力、一同创造，这是最宝贵的志愿精神财富，就像广州志愿者协会会歌《一起走》所唱的：“一起走，不需要理由……因为爱我们来到一起，身边到处都是朋友……”



1. 志愿者与志愿服务有什么特点？
2. 志愿服务的价值是什么？
3. 什么是志愿精神？
4. 我国志愿事业经历了几个阶段？
5. 我国志愿服务活动的主要内容与形式是什么？
6. 广东志愿服务的特点是什么？

第二章 亚运会与亚运会志愿者





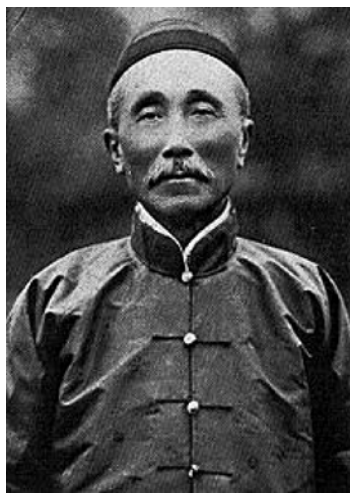
第一节 亚运会发展历史回顾

亚运会的前身是远东运动会和西亚运动会。虽然远东运动会和西亚运动会在 20 世纪 30 年代消亡了，但对后来的亚洲运动会的诞生却产生了深远的影响，构成了亚洲运动会的前身。

一、远东运动会——昨天的回忆

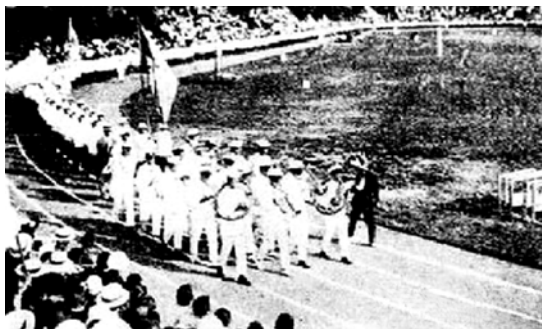
远东运动会的出现和菲律宾文化节无不相关。20 世纪初，菲律宾成为美国的殖民地，受美国文化影响，菲律宾每年都要举行嘉年华会活动，举办体育比赛在菲律宾也成为了一个传统，当时日本棒球队、香港体育代表及新加坡运动员每年都参与这些体育活动。1910 年，原系芝加哥、盐湖城等地基督青年会体育干事布朗（Elwood S. Brown）被派往菲律宾，任菲律宾体育协会会长。在嘉年华体育活动的基础上，经布朗倡导，成立了菲律宾体育协会（PAAF）。1911 年，菲律宾体育协会发起邀请中日两国前往菲律宾首都马尼拉参加嘉年华会，当时中国派遣了足球队和田径选手前往，日本也派了早稻田大学的棒球队和网球队参加。1912 年布朗访问中日两国，提议参照世界运动会，由中日菲三国发起组织远东运动会，并每隔一年，在东亚的各大都市择地开会。最后，经三方商议，成立了一个名为“远东奥林匹克委员会”（The Far Eastern Olympic Association）的地区性体育组织，中国外交家伍廷芳任会长，布朗担任秘书长，并定于 1913 年 9 月 1 日至 9 日在马尼拉举办第 1 届运动会。最初成员只有中国、菲律宾两国，日本是以非正式名义加入，在第 3 届才正式加入。后来，印度、印度尼西亚、越南等先后成为该会会员。

从 1913 年到 1934 年，先后举办了 10 届远东运动会。最初届期为 2 年，第 8 届时改届期为 3 年，最后两届为与奥运会交叉并行，再改届期为 4 年。前 5 届采用“记分制”，后 5 届改为“锦标制”。由于第一次世界大战的爆发，直到 1920 年，国



伍廷芳

际奥委会才正式承认远东运动会，并要求不用远东奥林匹克体育协会的名称，改为远东体育协会（The Far Eastern Athletic Association）。这是世界上第一个与国际奥委会发生联系并被承认的地区性体育组织。1921年，在上海举行第5届远东运动会，国际奥委会选派日本委员加纳五郎为代表出席并致词。中国也开始与国际奥委会发生了历史性接触。



1921年在上海举办第5届远东运动会的开幕式

其中，1915年、1921年和1927年三届在上海举办。1915年第2届远东运动会在上海举办，这也是中国第一次举办的正规国际比赛，并得到当时政府的大力支持。第2届远东运动会在上海虹口体育场举行，八天的比赛观众达10多万人，350名中国运动员参加了比赛。布朗是这样评价在上海举办的远东运动会的：“在我一生中我从未见到过如此热烈的场面和人们对体育比赛表现出的热情。”

050

第1届远东运动会以奥运会为蓝本，设置了田径、游泳、足球、篮球、排球、棒球、网球等7项比赛。中国共派出40名运动员参赛，参加除棒球以外的所有项目。中国队的运动员大部分是大学生，并取得了不错的成绩，获得了五项全能第一、第二，120码高栏的第一、第二，跳远第一，跳高第一，以总分42分居亚军。菲律宾以总分137分获冠军，日本排第3。我国在远东运动会取得的成绩，从侧面反映了20世纪20~30年代的体育状况。在第2届时我国曾获得总分第1名的成绩，以后则每况愈下，到第10届时，田径运动员未获得过1项冠军，甚至连进入前4名的也很少。



1923年在日本大阪第6届远东运动会篮球赛中：中国对日本

1931年，日本发动“九一八”事变，侵占了中国东北，建立了伪满政府“满洲国”，继而成立了“满洲国体育联合会”。为得到国际上的承认，“满洲国”要派队参加第10届远东运动会，但由于中国和菲律宾的反对而未能得逞，之后日本对菲律宾施加压力，要求菲律宾退出远东体协。日本解散远东体协的阴谋得逞之后，日本、菲律宾、满洲国组成了东亚业余体育联合会。当时的中国政府对该组织提出了强烈抗议。成立了23年的远东体协解散后，远东运动会也就此消亡。

历届远东运动会概览

届数	举办时间	举办地	举办国	参赛国家或地区	比赛项目数	表演项目数
1	1913. 2. 2 ~ 2. 7	马尼拉	菲律宾	中国、日本、菲律宾	8	
2	1915. 5. 15 ~ 5. 22	上海	中国	中国、日本、菲律宾	8	
3	1917. 5. 8 ~ 5. 12	东京	日本	中国、日本、菲律宾	8	
4	1919. 5. 12 ~ 5. 18	马尼拉	菲律宾	中国、日本、菲律宾	8	
5	1921. 5. 30 ~ 6. 4	上海	中国	中国、日本、菲律宾、印度、暹罗、马来、爪哇	8	
6	1923. 5. 21 ~ 5. 26	大阪	日本	中国、日本、菲律宾	8	1
7	1925. 5. 16 ~ 5. 23	马尼拉	菲律宾	中国、日本、菲律宾	8	
8	1927. 8. 28 ~ 9. 4	上海	中国	中国、日本、菲律宾、暹罗、马来、印度	8	
9	1930. 5. 24 ~ 5. 31	东京	日本	中国、日本、菲律宾	8	5
10	1934. 5. 12 ~ 5. 19	马尼拉	菲律宾	中国、日本、菲律宾、越南、印度尼西亚	8	5

二、西亚运动会——短暂的萌动

西亚运动会是在印度田径协会主席古鲁·桑迪博士的倡议下举办的。1930年，他作为第9届远东运动会印度代表团的团长，参加了远东运动会，并带回了远东运动会的经验。回国后，在他的努力下，1934年在印度新德里举办了首届西亚运动

会，参赛国有印度、斯里兰卡、阿富汗和巴基斯坦。这次比赛设有曲棍球、篮球、网球、田径、板球和羽毛球等项目。这也是历史上唯一的一届西亚运动会。四年后原定在巴基斯坦举行的第2届西亚运动会，因第二次世界大战局势日益紧张而被迫取消。西亚运动会随之宣告夭折。

三、亚洲奥林匹克理事会——与新中国同庚

亚洲奥林匹克理事会成立于1949年，当时的名称是亚洲运动会联合会，1981年更改为现名。

1947年初，亚洲关系会议在印度首都新德里召开。会上，国际奥林匹克委员会印度委员桑迪提出组织亚洲运动会联合会的建议，得到与会代表的赞成，也得到印度总理尼赫鲁的支持。

1948年7月29日，第14届奥林匹克运动会在伦敦开幕。大会期间，桑迪遍访了参加该次运动会的缅甸、伊朗、伊拉克、巴基斯坦、黎巴嫩、新加坡、叙利亚、锡兰、阿富汗、中国、韩国、菲律宾等12个国家和地区的代表，共商筹建亚洲运动会联合会。

8月8日，在菲律宾召开了有关成立亚洲运动会联合会的第一次筹备会议。会议通过了印度代表的提案，即“1949年2月在印度首都新德里举行第1届亚洲田径锦标赛并成立亚洲业余体育联合会”。会议推选中国代表赫更生、菲律宾代表巴托洛姆·范尔加斯、印度代表桑迪等组成5人特别委员会，负责起草亚洲运动会章程。

1949年2月12~13日，亚洲国家体育组织代表在印度首都新德里召开会议，会上正式成立了“亚洲业余体育联合会”（后更名为“亚洲运动会联合会”）。当时，印度、菲律宾、缅甸、伊朗4个国家派出正式代表团，阿富汗、印度尼西亚、锡兰、泰国、巴基斯坦等国则由本国驻印度使馆官员参加会议。会上选举印度人辛格为联合会主席，副主席为菲律宾人范尔加斯，名誉秘书长兼司库为桑迪。

第1届亚运会原定于1950年举行，但由于东道主印度因种种原因筹备不及，只得推迟一年举行。1951年，首届亚运会在印度举行，11个国家和地区出席首次亚运会，分别是阿富汗、缅甸、斯里兰卡、印度尼西亚、印度、伊朗、日本、尼泊尔、菲律宾、新加坡和泰国。亚

FIRST ASIAN GAMES
NEW DELHI 1951



1951年新德里亚运会会徽

洲体育大国中国和韩国的缺席使得日本在该届亚运会上威风凛凛，获得 24 枚金牌，仅田径 32 枚金牌中就得到 20 枚，开始了对亚洲体坛 30 年的统治。印度则得天时地利之便，各项运动都得到奖牌，总奖牌数排在第 2。第 2 届亚运会与第 1 届仅隔三年，于 1954 年在菲律宾马尼拉举行，这样的安排是为了保持与奥运会两年的间隔期。

亚运会的举行标志着亚洲地区的体育运动，已从分散的、区域性的运动会发展到整个亚洲，是亚洲人民走向民族独立、重新走上世界舞台的重要一步，也是亚洲各国渴望和平、团结进步的象征。

四、中国与亚运会——太久的期盼

1951 年印度举办第 1 届亚洲运动会开幕前夕，印度全国体育协会向新中国发来了友好邀请，邀请我国参加亚洲运动会联合会和第 1 届亚洲运动会。当时我国未派运动员参加亚运会，而是派了以中华全国体育总会筹委会国际联络处处长吴学谦为团长的中国体育观光团赴印度新德里观摩了亚运会。

在 1954 年第 2 届亚运会开幕前，台湾体育组织加入了亚运会联合会。为了维护“世界上只有一个中国”、“中华全国体育总会是中国唯一合法代表”的原则，中华全国体育总会断绝了与亚运会联合会的联系，没有参加第 2 届亚运会。直到 1973 年 9 月 18 日，亚运会联合会执委会在泰国曼谷举行会议，会议由当时的联合会主席、伊朗亲王古拉姆·礼萨·巴列维主持。伊朗代表提出了关于亚洲运动会联合会中应由中华全国体育总会代表中国的提案。提案提出，“没有中华人民共和国的参加，亚洲运动会联合会不能充分代表亚洲”。会议随后进行表决，以五票赞成（主席、秘书长以及伊朗、日本、巴基斯坦的执委）、一票弃权（以色列执委）通过了这项提案。亚洲运动会联合会理事会于 1973 年 11 月 15 日和 16 日在伊朗首都德黑兰举行了特别会议，会议以 38 票赞成、13 票反对、5 票弃权，批准了联合会执委会在 9 月通过的关于确认中华全国体育总会为该联合会会员、驱逐台湾体育组织的决议。在 1974 年 9 月 1 日至 9 月 16 日的第 7



1974 年新德里亚运会中国运动员入场

届德黑兰亚运会上，中国首次派运动员参加亚运会比赛，并取得第三名的好成绩（金牌 33 枚，银牌 45 枚，铜牌 28 枚）。1982 年亚奥理事会接纳中华台北奥委会为其成员。1990 年北京亚运会上，台湾地区以中华台北的名义重新参加亚运会比赛。

五、组织结构与理念——亚运会的血与脉

1. 亚洲奥林匹克理事会

亚洲奥林匹克理事会（The Olympic Council of Asia, OCA）的前身是亚洲运动会联合会，基本上是仿效国际奥林匹克委员会建立起来的。国际奥林匹克委员会承认亚洲运动会为正式的亚洲地区运动会，但亚洲运动会在组织上与国际奥林匹克委员会无从属关系。

亚洲奥林匹克理事会是全面管理亚洲奥林匹克运动的唯一组织，是代表亚洲与国际奥林匹克委员会和其他洲级体育组织联系的全权代表，负责协调亚洲国家和地区之间的体育活动，在亚洲宣传奥林匹克理想，保证四年一届的亚运会顺利举行。

1981 年 11 月 26 日和 1982 年 11 月 16 日，亚洲运动会联合会举行两次会议，会议决定将亚洲运动会联合会改名为亚洲奥林匹克理事会，简称“亚奥理事会”，理事会总部设在科威特。参加这两次会议的 34 个国家奥委会为亚奥理事会创始会员。

亚奥理事会组织机构：亚奥理事会代表大会，执行委员会和主席。下设：章程委员会、财务委员会、体育委员会、资料和信息委员会、体育医学委员会、新闻委员会、运动员委员会和妇女与体育委员会。为了便于管理，亚洲分成东亚、东南亚、南亚、中亚和西亚五个区。每个国家或地区奥委会可派三名代表出席亚奥理事会代表大会，但只有一人有表决权。亚洲的国际奥委会委员应邀出席代表大会，无表决权。

代表大会至少每年召开一次。它是亚奥理事会的最高权力机构，负责对亚奥理事会章程的制订、修改和解释；批准入会申请或中止某个奥委会的会籍；讨论和批准亚奥理事会每个年度的财政预算和核算报告；选举亚运会举办城市；全会的决定是最终的。2007 年 4 月 16 日在科威特召开的第 26 届大会上，选取出新一届亚奥理事会执行委员会。新一届亚奥理事会执行委员会共由 28 名成员组成，其中包括 1 名



艾哈迈德·法赫德·萨巴赫
（亚奥理事会现任主席）

主席和 11 名副主席，11 名副主席中有 5 名副主席来自 5 个区，其他 6 名分别是主办第 1 届亚洲沙滩运动会的印度尼西亚、举办第 3 届亚洲室内运动会的越南、主办第 16 届亚运会的中国、主办第 2 届亚洲沙滩运动会的阿曼、主办第 7 届亚洲冬季运动会的哈萨克斯坦，以及主办第 17 届亚运会的韩国。

2. 目标

亚奥理事会的目标是通过公平的体育竞赛帮助亚洲青年人在精神和身体上都得到发展，以及促进各国间的友谊、友善和相互尊重。理事会及其任何会员不得对其他成员有任何方式的歧视。亚奥理事会会员代表、官员和选手不得以肤色、宗教和政治为理由，阻碍他人参加比赛或出席理事会的任何会议。任何会员及其代表、官员和选手不得阻挠他人进入亚运会主办城市。故意违反上述原则将被理事会视情况处理。亚奥理事会拥护并适用奥林匹克宪章提出的奥林匹克原则。

3. 会徽

亚洲奥林匹克理事会的第一代会徽设计的中间是一轮放射 16 道光芒的红日，象征着亚洲是太阳升起的地方，代表着亚洲运动的蓬勃发展与迅速推广。红日上方是国际奥委会的标志——五环，下面写有“EVER ONWARD”，底部是“OLYMPIC COUNCIL OF ASIA”的字样。



亚运会第一代会徽

第二代的会徽设计于 2006 年 12 月 2 日多哈亚运会期间公布。新会徽的中央也是红日，红日上面盘环绕着一条龙，下面环绕着一只鹰，代表亚洲的团结，并强调了东方巨龙中国以及鹰所代表的阿拉伯国家在亚洲体育中所起的重要作用。会徽下方是五环以及“OLYMPIC COUNCIL OF ASIA”的字样。首次使用新会徽的是 2007 年亚洲室内运动会。2007 年 12 月底，亚奥理事会的官方网站上已经逐步换上新的会徽。



亚运会第二代会徽

由于亚运会是由亚洲奥林匹克理事会主办，所以自从第 2 届亚运会起，如历届奥运会会徽必须要有五环图案一样，亚运会的会徽上也必须融入会徽的中心图案——放射 16 道光芒的红日。

4. 赛事

目前，亚奥理事会拥有6个赛事：亚洲夏季运动会，第16届将于2010年11月12日在中国广州举行；亚洲冬季运动会，第7届将于2011年1月30日在哈萨克斯坦首都阿斯塔纳举行；亚洲室内运动会，第3届于2009年在越南河内举行；亚洲沙滩运动会，第2届将于2010年在阿曼首都马斯喀特举行，具体日期尚未确定；亚洲青年运动会，第1届于2009年6月29日在新加坡举行；亚洲武道运动会，第1届于2009年8月1日在泰国举行。

第二节 盛世亚运，广州承诺

一、中国心，亚运情——申办历程

广州是一个有着悠久体育传统的城市，多次担当过重大国内、国际体育赛事的东道主。早在1987年第6届全国运动会后，广州就曾提出过承办亚运会的意愿，由于条件不成熟，当时未获批准。2002年，广州市部分人大代表提出了申办亚运会的提案。2002年韩国釜山亚运会期间，根据国家体育总局的建议，广东省政府、广州市政府向国家提出广州市申办2010年亚运会的请示。2003年11月12日，广东省政府和体育总局联名向国务院提交由广州市申办2010年亚运会的请示报告。同年12月，国务院正式批复，同意广州申办2010年亚运会。同月，中国奥委会正式递交申办亚运会意向书。2004年3月31日，中国广州2010年亚运会申办委员会向亚奥理事会正式递交申亚报告书。申办2010年亚运会的城市除中国广州外，还有韩国汉城、马来西亚吉隆坡和约旦安曼。同年4月，广州2010年亚运会申办委员会正式成立；4月10日，广州举行申

056



广州申亚成功庆祝晚会

亚启动仪式；4月14日，亚奥理事会考察评估团一行5人对广州申亚工作进行为期两天半的实地考察。其间，韩国汉城、约旦安曼、马来西亚吉隆坡相继宣布放弃申办亚运会。至此，广州成为唯一申办2010年第16届亚运会的城市。7月1日，亚奥理事会第23届全体会议宣布广州获得2010年第16届亚运会主办权。

广州申亚理念

合作、竞赛与发展

COOPERATION、COMPETITION AND DEVELOPMENT

广州申亚口号

动感亚洲，感动世界

INVIGORATE ASIA, SPARK THE WORLD

广州申亚的办会标准

祥和亚运，绿色亚运，文明亚运

WHOLESOME AND EXCITING, GREEN AND CLEAN

广州申亚标识

狂草书写“广州”两字

申亚标志的4层含义

(1) 用一个狂草书写出申亚城市“广州”两个字，其形态舒展自由，现代艺术感强，反映时代的节奏与动感；又似“2010”的数字组合，代表2010年亚运会。



广州申亚标识

(2) 标识表达出人、运动、自然、广州四层内涵，中间神来一笔如珠江穿越广州，设计元素和形态联想丰富，传达了强烈的现代城市精神、人文精神、亚运精神。

(3) 巧妙地运用线条的拟人化手法，表现出4种运动状态：艺术体操、短跑冲刺、划艇运动、跳远腾空。最突出的是一个女子艺术体操动作，腾空舒展，绸带环

绕，具有强烈的运动艺术表现力。

(4) 整体色彩与奥运会标识颜色近似，色彩活泼健康。

二、激情亚运，和谐广州——亚运筹备

(一) 第16届亚洲运动会组织委员会的成立

广州成功申办第16届亚运会后，在国家体育总局和广东省政府的领导下，积极投入了运动会各项筹备工作。2005年1月17日，国家体育总局正式复函广东省政府，原则上同意2004年末广东提出的组委会机构设置方案，并对组委会职位设置及名称的调整给出了具体建议。

2005年7月8日，国务院办公厅正式复函给广东省人民政府和国家体育总局，同意成立第16届亚运会组委会。决定国家体育总局局长刘鹏担任组委会主席，广东省省长黄华担任组委会执行主席，组委会内设机构由组委会根据工作需要自行确定。

058

激情盛会 和谐亚洲 Thrilling Games Harmonious Asia

2005年7月23日，2010年第16届亚运会组委会在广州珠海宾馆正式成立，并召开了执委会第一次会议。国家体育总局刘鹏局长、广东省黄华省长为亚运会组委会揭牌。

(二) 第16届亚运会办会宗旨、理念和目标

1. 办会宗旨

弘扬奥林匹克和亚运精神，促进亚洲各国（地区）的团结、友谊和交流，致力于构建和谐亚洲。

2. 办会理念

激情盛会，和谐亚洲（Thrilling Games, Harmonious Asia）。

“激情盛会，和谐亚洲”既把握了时代的主题，又体现了亚运会的宗旨，表达了亚洲各国人民的共同愿望。

“激情盛会”一是指广州人民将用最大的热情来迎接全亚洲的运动健儿；二是广州亚运会将是一场充满激情与活力的盛会，能充分体现动感亚洲这一意义。

“和谐亚洲”则道出广州人民、中国人民对亚洲的期待，希望前来参加亚运会的各国、各地区人民，不分社会制度、不分肤色、不分语言，以相互之间的友谊，共同营造一个和谐的亚洲。

3. 办会目标

以一流的组织、一流的设施、一流的环境、一流的服务，把本届亚运会办成具有中国特色、广东风格、广州风采，祥和、精彩的体育文化盛会，为提高亚洲体育运动水平做出贡献。

充分展示中国、广东、广州改革开放和经济社会建设的伟大成就，充分展示中华民族的优秀文化，表达对亚洲各国（地区）人民的友好情谊。

加快广州现代化国际大都市建设进程，促进广州经济社会全面发展，进一步提升广州的综合竞争力、国际知名度和影响力。

4. 会徽

2006年11月26日，第16届亚运会组委会在广州中山纪念堂举行2010年亚运会会徽发布仪式，由广州设计师张强设计的象征“羊城”广州的会徽设计方案成为2010年广州亚运会会徽。

该会徽创意源于一个美丽的传说。相传很久以前，有一年广州大旱，庄稼颗粒无收，百姓无计可施，只好日夜祈求天神降福，他们的虔诚终于感动了五位仙人。仙人骑着毛色各异、口衔稻穗的五只仙羊，飘然降临此地。他们把谷穗赠给人们，祝愿这里“永无

荒饥”，说完就腾空而去，五只仙羊则变成石头留在人间。从此以后，这里年年风调雨顺、五谷丰登。因为这个神奇的传说，广州被称作“羊城”、“穗城”。今天，广州越秀公园内有五羊雕像，是广州最具象征意义的城徽。

在中国传统文化中，“羊”是吉祥之物，能给人带来幸运。“羊”在中国古代文字中与“祥”相通，“吉祥”也可写作“吉羊”。中国文字的“美”字，是由“羊”和“大”构成的，“羊大为美”是中国传统的美学观念。中国文字中，许多与美好相联系的字和词，都与“羊”字相关。因此，取“羊”的创意，寓意着广州



广州亚运会会徽

人民将以最美好的姿态迎接 2010 年亚运会，将把最美好的东西献给亚洲和世界各国人民。

该会徽设计以柔美上升的线条，构成了一个造型酷似火炬的五羊外形轮廓，构图以抽象和具象相合，在灵动、飘逸中不失稳重，象征着亚运会的圣火熊熊燃烧、永不熄灭，既体现了广州的城市象征，也表达了广州人民的美好愿望，还表现了运动会应有的动感。

5. 广州亚运会吉祥物

广州亚运的吉祥物取名乐羊羊，一套 5 种，为历届亚运会中数量最多的吉祥物。“五羊”是广州市最为知名的一个标志，以五羊作为吉祥物，充分体现了东道国、主办城市的历史底蕴、精神风貌和文化魅力。这五只羊有着与北京奥运会吉祥物“北京欢迎你”类似的名字，形象是运动时尚的五只羊，分别取名“阿祥”、“阿和”、“阿如”、“阿意”、“乐羊羊”，组成“祥和如意乐洋洋”，表达了广州亚运会将给亚洲人民带来“吉祥、和谐、幸福、圆满和快乐”的美好祝愿，同时也传达了本届运动会“和谐、激情”的理念。

“阿祥”是一只英俊潇洒、真诚勇敢的小羊，着色为奥林匹克五环中的蓝色，象征绵延流淌的珠江，代表广州人平和亲切的性格、宽广包容的胸怀。

“阿如”是一只美丽时尚、聪颖热情的小羊，着色为奥林匹克五环中的红色，象征广州的市花木棉花。

“乐羊羊”是一只高大帅气、阳光自信的大羊，着色为奥林匹克五环中的黄色，象征主办城市“穗城”（稻穗颜色），有丰收、喜悦之意，表达亚运会的成功举办将是亚洲人民宝贵的精神财富。

“阿意”是一只俏皮可爱、活泼开朗的小羊，着色为奥林匹克五环中的绿色，充满朝气的绿色赋予她飘逸灵动的气质，象征白云山。

“阿和”是一只朴实谦逊、沉着坚定的小羊，着色为奥林匹克五环中的黑色，象征岭南文化的源远流长和千年古城深厚的历史文化积淀。



广州亚运会吉祥物

（三）亚运会志愿者口号与志愿服务主题

2009年4月21日，第16届亚运会广州地区志愿者招募暨青少年迎亚运系列活动动员大会在广州大学城中山大学体育馆隆重召开，同时，亚运会志愿者主口号和亚运会志愿服务主题也相继揭晓。亚奥理事会主席、科威特谢赫·艾哈迈德·法赫德·萨巴赫亲王特地寄语，期待2010年广州亚运会给全亚洲和全世界带来惊喜。他期待参与第16届亚运会各项工作的广州志愿者能成为广州的形象大使，为亚运提供最好的志愿服务。

1. 第16届亚运会志愿者口号

一起来，更精彩（Together we can make it better）。

2. 第16届亚运会志愿服务主题

争当志愿者，创造新生活（Light up your life, become a volunteer）。

（四）亚运会体育图标与文化、环境、志愿者标志

2009年5月13日，第16届亚运会体育图标和文化活动、环境、志愿者标志正式发布。第16届亚运会体育图标和文化活动、环境、志愿者标志是广州亚运会形象景观重要的基础视觉元素，与广州亚运会的会徽、吉祥物等标识一起，构成广州亚运会的形象标识体系。它们不仅具有很强的功能性，也是传达亚运会举办理念和主办国文化的重要载体。

1. 体育图标——“火人”展示运动之美

广州亚运会体育图标的创意灵感源自亚运圣火。跳跃的火焰，灵动而飘逸，富有感染力，展示出生命的力量。标志设计以柔美流畅的线条勾勒出56个体育项目的基本轮廓，仿佛56位拥有健美身躯的“火人”，展现出鲜明的运动特征和优雅的运动美感。“火人”象征着体育健儿如同一团团熊熊的火焰，在亚运会的大舞台上，燃烧生命的激情和梦想，冲破重重障碍，挑战运动极限。体育图标设计延续了火焰的概念，与亚运会会徽“五羊圣火”相映衬。

2. 文化活动标志——弘扬岭南文化，展示人文广州

广州亚运会文化活动标志的原型取自粤剧脸谱。标志以粤剧的花旦造型为主体形象，传神地演绎了花旦唱念间的飞扬神采和眼神回转的动人瞬间，具有浓厚的岭



亚运会体育图标

南韵味和鲜明的艺术特色。标志设计象征着广州亚运会将以开放的姿态欢迎远道而来的四方宾客，表达了广州亚运会不仅成为亚洲多元文化交流的盛会，也将为国内外来宾展示独特精彩的岭南文化活动。

3. 环境标志——用环保的心换绿色微笑

环境标志是一片绿叶卷曲而成的笑脸，开怀灿烂，以微笑连接人与自然的情感，而弧状的外形，是地球的象征。笑脸、绿叶、地球融合在一起，呈现了一个勃勃生机、欢乐和谐的世界。广州亚运会环境标志创意源自：运动，让人类健康成长、更加强壮；环保，让地球持续发展、生生不息的理念。环境标志传达了广州亚运会



文化活动标志

倡导绿色环保的办会理念。

4. 志愿者标志——行动中一颗红心

广州亚运会志愿者标志是志愿者口号“一起来，更精彩”的形象展现。标志将乐于奉献的“爱”与不畏艰苦的“行动”结为一体，用“心”和“脚”进行了视觉化的演绎。强调“有心，更有行动”；标志设计把“心、脚”进行了融合。红色的心，是志愿者的纯朴的微笑与真诚服务的象征。而心灵下方的那一双脚，代表了切实的行动。志愿者标志唤起了人们的心灵共鸣，代表着志愿者出色的服务、友善的行动，富有强烈的感染力，号召大家一起来，举办一场更精彩的亚运会。

5. 志愿者口号

“一起来”是对社会各界参与亚运志愿服务的召唤，也是对世界人民参与、支持、共享亚运会的召唤。“更精彩”综合了文明、和谐、健康、欢乐、友爱等多种含义，预示亚运会是一个欢乐的节日，是一次精彩的聚会。此口号简洁明了、朗朗上口、寓意丰富，强调全社会共享亚运的参与感，强调志愿者服务亚运的成就感，强调社会各界对志愿服务的认同感，不仅符合“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，也是对“激情盛会 和谐亚洲”办会理念的最好阐释。

(五) 赛事与安排

广州亚运会的项目设置，在遵照国际惯例、参考了近几届亚运会情况的基础上，从广州体育场馆设施条件与城市规划出发，充分考虑到让亚洲各国各地区传统项目都能在广州亚运会的舞台上展示独特魅力，共设立42个竞赛大项、465个竞赛小项。42个竞赛项目中，囊括28个奥运会项目，还包括龙舟、卡巴迪、藤球、板球等14个具有浓郁亚洲特色的非奥运会项目。体育舞蹈、龙舟、轮滑、板球项目以及棋类项目中的围棋、象棋是首次列入亚运会正式比赛。本届亚运会是非奥运项目最多的一届。广州亚运会将为这些项目在亚洲的推广和发展产生积极的影响，调动各



Environment
Guangzhou 2010

亚运会环境标志



Volunteer
Guangzhou 2010

亚运会志愿者标志

一起来更精彩
Together we can make it better!

亚运会志愿者口号



国的参与热情，同时也将促进奥运项目与非奥运项目的协调发展。

广州亚运会设佛山、东莞、汕尾三个分赛区。佛山承办拳击和花样游泳比赛，东莞承办举重项目，汕尾承办帆船项目。其余比赛全部集中在广州市举行。

亚运会项目设置目录表

序号	竞赛项目		小项	序号	竞赛项目		小项
1	游泳	游泳	38	22	乒乓球		7
		跳水	10	23	跆拳道		16
		花样游泳	3	24	网球	网球	7
		水球	2			软式网球	7
2	射箭		4	25	铁人三项		2
3	田径		47	26	排球	排球	2
4	羽毛球		7			沙滩排球	2
5	棒球		1	27	举重		15
6	篮球		2	28	摔跤		18
7	拳击		11	29	保龄球		12
8	皮划艇	静水	12	30	台球		10
		激流回旋	4	31	体育舞蹈		10
9	自行车		18	32	龙舟		6
10	马术		6	33	高尔夫球		4
11	击剑		12	34	卡巴迪		1
12	足球		2	35	空手道		13
13	体操	体操	14	36	轮滑		9
		艺术体操	2	37	橄榄球		2
		蹦床	2	38	藤球		6
14	手球		2	39	壁球		4
15	曲棍球		2	40	武术		15
16	柔道		16	41	棋类	国际象棋	4
17	现代五项		4			围棋	3
18	赛艇		14			象棋	2
19	帆船		14	42	板球		2
20	射击		44	合计			473
21	垒球		1				

三、都是一家人——亚奥理事会成员

出席 1981 年 11 月 26 日和 1982 年 11 月 16 日亚洲运动会联合会代表大会的 34 个国家奥委会为创始会员，也是亚奥理事会当然会员。亚洲的其他国家或地区奥委会可向亚奥理事会申请入会。经过亚奥理事会代表大会三分之二的多数通过，可成亚奥理事会正式会员。目前，亚奥理事会共有会员 45 个。

亚奥理事会成员名称国旗、区旗和会旗

序号	参赛国家和地区旗帜	国家或地区	会旗
1		阿富汗 Afghanistan, AFG	
2		巴林 Bahrain, BRN	
3		孟加拉国 Bangladesh, BAN	
4		不丹 Bhutan, BHU	
5		文莱 Brunei, BRU	

续上表

序号	参赛国家和地区旗帜	国家或地区	会旗
6		柬埔寨 Cambodia, CAM	
7		中国 China, CHN	
8		朝鲜 DPR Korea, PRK	
9		中国香港 Hong Kong, China, HKG	
10		印度 India, IND	
11		印度尼西亚 Indonesia, INA	
12		伊朗 Iran, IRI	

续上表

序号	参赛国家和地区旗帜	国家或地区	会旗
13		伊拉克 Iraq, IRQ	
14		日本 Japan, JPN	
15		约旦 Jordan, JOR	
16		哈萨克斯坦 Kazakhstan, KAZ	
17		韩国 R. O. Korea, KOR	
18		科威特 Kuwait, KUW	
19		吉尔吉斯斯坦 Kyrgyzstan, KGZ	

续上表

序号	参赛国家和地区旗帜	国家或地区	会旗
20		老挝 Lao PDR, LAO	
21		黎巴嫩 Lebanon, LIB	
22		中国澳门 Macau, China, MAC	
23		马来西亚 Malaysia, MAS	
24		马尔代夫 Maldives, MDV	
25		蒙古 Mongolia, MGL	
26		缅甸 Myanmar, MYA	

续上表

序号	参赛国家和地区旗帜	国家或地区	会旗
27		尼泊尔 Nepal, NEP	
28		阿曼 Oman, OMA	
29		巴基斯坦 Pakistan, PAK	
30		巴勒斯坦 Palestine, PLE	
31		菲律宾 Philippines, PHI	
32		卡塔尔 Qatar, QAT	
33		沙特阿拉伯 Saudi Arabia, KSA	

续上表

序号	参赛国家和地区旗帜	国家或地区	会旗
34		新加坡 Singapore, SIN	
35		斯里兰卡 Sri Lanka, SRI	
36		叙利亚 Syria, SYR	
37		中华台北 Chinese Taipei, TPE	
38		塔吉克斯坦 Tajikistan, TJK	
39		泰国 Thailand, THA	
40		东帝汶 Timor - Leste, TLS	

续上表

序号	参赛国家和地区旗帜	国家或地区	会旗
41		土库曼斯坦 Turkmenistan, TKM	
42		阿联酋 United Arab Emirates, UAE	
43		乌兹别克斯坦 Uzbekistan, UZB	
44		越南 Viet Nam, VIE	
45		也门 Yemen, YEM	

第三节 亚运会——志愿者的盛会

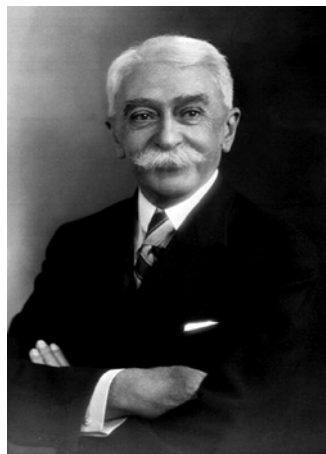
体育志愿者是重大体育赛事的重要组成部分,早在1896年第1届奥运会上,就开始有志愿者出现。我国体育志愿服务首次出现在第11届亚运会上,此后,在我国各种大型的体育赛事中,志愿者都发挥了重要的作用。

一、奥运会——体育志愿者的摇篮

奥林匹克运动，不仅为世人奉献了精彩绝伦的比赛，也为举办城市和国家带来社会经济的快速变化，更为重要的是它为人类社会带来的深刻的人文价值。而这些深刻的人文价值，诸如促进个人的全面发展、促进社会的和谐进步、促进国际社会的和平友爱等，主要是通过志愿者这个载体展示出来。而现代奥运会创始人顾拜旦关于创立现代奥林匹克运动的理念和行动正是志愿精神的体现，所以，志愿精神与奥林匹克主义有着高度的契合，也可以说，顾拜旦就是奥林匹克的第一个志愿者。其实，国际奥委会的委员以及国际单项体育联合会、一些国家奥委会非专职的官员们也都是奥林匹克运动的志愿者。奥运会志愿服务从零散、自发到组委会成立专门的志愿者部门，经历了一个逐步组织化和专业化的过程。

1. 奥运会志愿服务的萌芽阶段（1896~1948年）

在顾拜旦所创立的第一届现代奥运会中，出现了900名志愿者。这些志愿者以匿名的方式在国家机构、俱乐部和奥组委等机构做一些外围的特别简单的工作。从那时起，一些抱有利他主义信念的人便投入到了奥运会的组织工作中来。1912年瑞典斯德哥尔摩举办的第5届奥运会，参与志愿服务的童子军和军队第一次出现在奥运会的正式报告书中。但这个时期的奥运会志愿者规模很小，以家庭成员或朋友组成的小组为主要形式，后期则以童子军和军队为主要来源；志愿服务缺乏组织管理，也没获得官方的承认；服务领域有局限性，志愿者的工作仅限于体育俱乐部、体育联合会内部以及与奥运会组织有关的部分工作。



现代奥林匹克创始人“顾拜旦”

这个阶段，奥运会志愿者的规模虽然很小，但对初期奥运会的开展却起了重要的作用，为日后奥运会志愿服务的发展奠定了基础。

2. 奥运会志愿服务的形成阶段（1952~1976年）

“二战”以后，随着一些新兴国家的加入，奥林匹克运动的规模越来越大，组委会的负担也越来越重。为了节约资金，也为了动用其他的人力、物力来支援奥林匹克运动，大规模的志愿者开始出现了。与此同时，志愿者需要做的工作也变得多样

化，诸如帮助公众、赛事筹备、观众和选手的信息提供、田径比赛结束后障碍物的清除、协助警察、翻译服务等。志愿者的工作与整个的奥运会工作联系得更加紧密。他们的地位和作用也不再是早期那种可有可无的状态。

到1952年的赫尔辛基奥运会时，志愿者从事的工作又有了新发展。该届奥运会上，志愿者还担当起了信使、机器操纵员、摄像人员的助理等，此外，他们还协助看管停车场里官员的轿车、准备和维护独木舟、接待贵宾、帮助走丢的儿童、分发赛事奖牌等。在该届奥运会上，组委会也开始对志愿者进行培训。这也说明了志愿者在奥运会的组织进程中的作用更加重要，他们的素质也在不断提高。

1968年的墨西哥奥运会，志愿者除了做接待、信息传递等常规工作，还做了两个领域的工作：为国际奥委会成员、墨西哥奥委会领导、国际体育组织成员、体育和文化代表团的领导，以及特别来宾提供一对一的个人服务；为媒体代表和体育代表团的某些成员提供一般服务。

1976年的蒙特利尔奥运会组委会采取了一个创新的举动，将奥运会的服务与学校的部分课程结合起来，让大量的青年人参与了奥运会的组织工作，并为奥林匹克大家庭的成员提供了住宿与帮助。这种结合既满足了组委会的人力需求，又丰富了学校的课程资源，成为奥林匹克运动与教育结合的重要途径。

这个时期，虽然青年组织、学生和个人开始逐渐加入奥运会志愿者的行列，但奥运会志愿者主要还是由童子军和军部组成。当然，奥组委开始对志愿者进行培训；服务内容更加多样化，活动的范围和空间延展到与奥运会相关的各个领域；女性志愿者也出现在奥运会赛场；奥运会志愿服务与学校教育相结合。这一时期奥运会的规模急剧扩大，在推动着奥林匹克发展的同时，也为举办城市和居民带来了巨大的压力。奥运会志愿者在这段时间也显得尤为重要，正逐步纳入组委会的管理框架，协助奥运会的工作人员完成奥组委的工作任务。但由于志愿者尚未正式纳入组委会的工作范畴，使得奥组委对志愿者的委派与管理处于非正规的散乱状态。

3. 奥运会志愿服务的发展阶段（1980~1988年）

1980年的普莱西德湖冬奥会是奥运会志愿者历史演进过程中的重要转折点。6703名志愿者组成了历史上第一支正规的奥运会志愿者团队。奥运会正式报告中给予了志愿者极高的评价：“如果没有6700多名志愿者组成的队伍，第13届冬季奥运会的成功举办是不可能的。”随后几届的奥运会志愿者数量急剧上升，规模和体系也越来越完善。

奥运会志愿服务的经济价值开始得到重要的体现。1984年洛杉矶奥运会组委会是由私人组织的，政府并没有参与，奥运会组委会中志愿者部的成立给组委会的经费、组织和管理带来了极大的支持。1988年的汉城奥运会组委会就认为汉城奥运会志愿者是国家的真正代表，展示着韩国民众的道德水平。

这期间，志愿服务被列入组委会计划中；奥运会志愿者队伍规模不断壮大，人员构成更加多样；组委会为志愿者的培训制定了全面的综合性计划。志愿者项目成了奥运会组织工作的基本组成部分。

4. 奥运会志愿服务的成熟阶段（1996年至今）

1992年巴塞罗那奥运会官方报告中为奥运志愿者下了清晰的定义：“奥运志愿者是一个在奥运会这个组织里，对集体和个人作出利他承诺的人，他/她承诺将尽其所能完成交与他/她的任务，并且不接受金钱或奖品等类似性质的奖赏。”

从1992年巴塞罗那奥运会开始，奥运会志愿者的组织已包含在组委会和人力资源计划中，奥运会志愿者正朝着组织化、专业化、个性化的方向发展，并形成了一套成熟的组织与管理模式。志愿者的分工越来越细，要求也越来越高。随着志愿者队伍的壮大，奥运会志愿者管理也开始对社会开放，由社会团体负责志愿者的培训与管理。

1992年巴塞罗那奥运会共招募志愿者34548名，1996年亚特兰大奥运会招募志愿者40422名，2000年悉尼奥运会志愿者有47000名，2004年雅典奥运会志愿者约为60000名，2008年北京奥运会除了10万名注册的赛会志愿者，还有高达170万的城市志愿者。北京奥运会的志愿服务正如本届奥运会达到奥林匹克运动的顶峰一样，为奥林匹克的志愿服务事业谱写了浓墨重彩的一笔。

现在，奥运会志愿服务的影响不仅广泛，而且深远，成为社会志愿服务的孵化器和助推器。奥运会志愿者不仅已成为奥运会精神伟大的实践者，也成为了赛会成功举行的关键因素之一；奥运会志愿者不仅促进了奥运会举办国、举办城市的社会发展，同时也为志愿服务的全球化提供了一个巨大平台。

二、北京亚运会——中国体育志愿者的起点

北京亚运会是我国体育志愿服务的起点，也极大地推动了我国青年志愿服务事业的迅速发展。1990年亚运会期间，首都近4万名大学生以“学雷锋精神，为亚运奉献”为主题，承担宣传准备、环境整治、会务服务、文体表演等志愿服务工作，

保证了在京举行的第11届亚运会的圆满成功。另外，还共有40万人次的青少年在全市开展维护交通秩序和环境卫生活动，4万多青少年组织起116支拉拉队，80多万人次青少年作为文明观众，创造了亚运史上的奇迹。

北京亚运会拉开了我国体育志愿服务的大幕，具有里程碑的意义，在北京亚运会志愿服务成功开展的影响下，体育志愿者成为我国各种体育赛事一道亮丽的风景线。如后来的第3届远南残疾人运动会、第21届世界大学生运动会等综合性大型赛会中，志愿者都提供了优质高效的服务。另外，近年来在我国举办的单项国际赛事，例如，2004大众汽车国际巡回赛总决赛、2005苏迪曼杯羽毛球赛、2004和2005中国网球公开赛等赛事中，都可以看到大量志愿者的身影。

随着体育志愿者在体育赛事中的价值日益突出，体育志愿者现象也受到媒体的高度关注，并在报纸、电视、网

络、杂志等做了大量关于志愿者的正面报道，媒体的积极宣传为体育志愿者的宣传提供了舆论保障，每届赛事的新闻报道中志愿者工作都占有很大的比重。所以，新闻媒体的积极宣传报道，塑造了体育赛事志愿者的良好形象，传播了志愿服务精神，扩大了体育志愿服务的影响，加深了全社会对体育志愿服务工作的理解，为体育志愿服务工作的顺利开展营造了良好的舆论氛围。

2008年8月，北京奥运会上，170万志愿者用热情真诚的微笑、优质周到的服务，成为了奥林匹克精神的传播者、志愿服务理念的践行者、中国和平发展国家形象的代表者。2009年2月，10万志愿者传承奥运精神和志愿精神为哈尔滨第24届



北京亚运会开幕式志愿者



第21届世界大学生运动会彩虹志愿者拉拉队

世界大学生冬季运动会的完美谢幕作出了自己的贡献。

如果说北京亚运会作为我国体育志愿服务的摇篮，那么，经过 20 年跨越式的发展，体育志愿服务在我国已成为一种既高尚又时尚的社会活动。因此，2010 年，广州亚运会志愿者将会让爱传递，向全亚洲、全世界展示我国志愿者的风采。

三、广州亚运会——羊城优势

广州作为我国内地志愿服务的发端地，在 20 年的发展过程中，特别是作为我国体育赛事举办最频繁的城市之一，形成了有广州特色的体育志愿服务。

广州亚运会志愿者项目有五大优势：

一是政府支持力度大，从政策、资金和人力上对亚运会志愿服务事业给予充分保障，已成立亚运会志愿者项目前期筹备小组，主要由亚组委人力资源部和广州团市委的领导负责，充分利用共青团等群团组织的经验和优势。

二是志愿服务基础好，截至 2007 年 11 月，广州已有在册志愿者 68 万人，志愿服务的民间基础十分扎实。

三是社会参与程度高，民意调查结果显示，有 98% 的广州市居民支持申办 2010 年亚运会。

四是高校教育资源广，广州地区高校云集，而高校大学生正是亚运会志愿者的主要来源之一。

五是大型赛事经验足，广州的志愿者已经先后为六运会、九运会、残运会、广交会、民运会等大型活动提供了优质的志愿服务。尤其是刚刚结束的第八届少数民族传统运动会，志愿服务营造了“处处见真情，处处见笑脸”的氛围，得到了领导们的充分肯定和社会的广泛赞誉，为亚运志愿服务打下了扎实的基础。



九运会志愿者

第四节 他山之石——没有最好，只有更好

奥运会和亚运会是国际上两大综合性体育赛事。相对于奥运会来说，亚运会志愿服务的历史较晚，规模也较小，因此，奥运会历史悠久的志愿服务及其管理经验是亚运会的最好样板。

一、奥运会志愿者组织与管理

1. 志愿者招募

志愿者的规模随着奥运会的规模以及赛事所涉及项目增多而不断扩大，志愿者招募工作也越来越繁重。

在不同的历史时期以及国家和政府对奥运会的诉求不同，志愿者招募的方式也不同。1936年柏林奥运会、1948年伦敦奥运会、1980年莫斯科奥运会、1988年汉城奥运会都采取了政府组织动员的形式。

20世纪中后期，随着非营利组织、第三部门的大量涌现，各类社团积极参与社会事务与社会服务，推动了社会各个领域的发展。社团在1996年亚特兰大奥运会的志愿者招募行动中发挥了重要的作用。美国1600多个社团，从徒步旅行俱乐部和专业团体，到文化组织和园艺俱乐部，都投入到了志愿者招募工作中。

1992年的巴塞罗那奥运会则采取了社会招募的形式，奥运会组委会直接面向社会公布奥运会的需求信息，人们自由申请报名。巴塞罗那的志愿者招募活动在获得奥运会举办权之前就已经开始了，1986年2月到10月，申办委员会发起的名为“重在参与，做志愿者”的动员活动，得到迅速积极的回应，注册者蜂拥而至。

最近几届奥运会志愿者招募采取以一种方式为主、其他形式为辅的模式。

2. 志愿者遴选

由于奥运会志愿者的申请人数众多，如何在众多申请者中挑选出最符合现有岗位要求对于管理者来说是一种挑战。管理者应当采用合理的方式与程序进



雅典奥运会标志

行系统的筛选，以避免由于选择不当而导致各种损失，如志愿者的高流失率、旷工、消极怠工等。

前几届奥运会志愿者的遴选可以分为“金字塔式”与“倒金字塔式”两种模式。所谓“金字塔式”，就是在招募之前建立一个职能分级程序，然后按照级别由高到低的顺序，先选拔关键岗位的志愿者，然后挑选中层较为重要岗位的志愿者，最后选录职权最小的普通志愿者，如阿尔贝维尔、利勒哈默尔冬奥会志愿者的招募。而“倒金字塔式”就是接受所有的申请者，然后经过甄选，逐渐淘汰不符合要求的志愿者，如巴塞罗那奥运会与亚特兰大奥运会志愿者的遴选。



悉尼奥运会标志

悉尼奥运会利用大学生对奥运会志愿者进行面试和遴选，面试工作非常成功，大大减轻了悉尼奥组委的工作压力，节约了大量的人力。悉尼奥组委还设置了志愿期望，并检查志愿者的动机。悉尼奥组委根据志愿者申请者的交际水平、奉献精神、效率和动机进行志愿者遴选，并要求所有的志愿者进行安全检查。

雅典奥运会志愿者遴选的方式包括面试、电话考试和问卷调查。前两种方式主要针对希腊本土的志愿者申请者，第三种方式主要针对居住在国外的志愿者，对于这些不能亲自参加面试的候选志愿者，志愿者部门通过邮寄试题的形式，让这些候选志愿者也能够参加面试。

3. 志愿者培训

随着奥运会规模的扩大，竞赛的商业化和科技化不断增强，对志愿服务的工作种类越来越多，对志愿者智力因素和非智力因素的要求也越来越高，因此，加强志愿者培训是使赛事顺利运行的成功保证。

1952年赫尔辛基奥组委首次对志愿者进行了正式培训，其后的历届奥运会组委会逐渐意识到培训对于整个筹办工作的重要性，纷纷制定各具特色的培训计划。根据培训方法的不同，培训模式大致可以分为三种。

一是遴选与培训相结合模式。1968年墨西哥奥运会、1992年巴塞罗那夏季奥运会与阿尔贝维尔冬季奥运会采用了与筛选结合的培训方式，巧妙地将培训与筛选过程交织在一起，把对志愿者的筛选与培训结合起来，不仅提高了管理效率，还可弥补因招募与遴选不当带来的损失。

二是按进度培训模式。按进度培训模式就是按照从一般到具体、从普通到专项的进程来确定培训内容与培训方式。悉尼奥运会为所有志愿者提供的培训包括定向、具体培训、场馆培训、竞赛指挥到部门管理；盐湖城冬奥会的志愿者都要参加为期15个月的培训，整个培训分为三个步骤：服务训练、工种专业训练和赛场专业训练。另外，担任领导职务的志愿者还要接受专门的领导训练。

三是分类培训模式。分类培训模式是将志愿者分为不同的工种进行不同的培训。雅典奥组委将其培训对象分为一般志愿者和志愿者管理者（担任志愿者管理任务的志愿者）进行培训。对一般志愿者的培训是所有志愿者都要参加的培训，培训内容包括有关古代和现代奥运会的历史、各种体育项目的信息、奥运会规则的解释以及有关各国运动员、教练员、官员、游客的分散信息。对志愿者管理者的培训主要包括领导、协调能力和管理者基本素质的培养，经过培训后合格的志愿者就可以担任各部门志愿者的领导。

志愿者培训模式和本国志愿事业发展模式、发展状况以及组委会在本国的性质与地位有较大的关系，所以采取何种培训方式，要根据主办国、主办城市的实际情况，以高效率、高成效为原则来决定。

4. 志愿者激励

激励也是一种管理，激励是对人的内在积极性的一种调动。志愿者也是普通人，在服务中也有被承认的需求，这是非常正常的一种心理需求。激励就是要满足、适应这样一种心理特征。激励可以使志愿者对志愿者团队有一种发自内心的认同感，从而全身心地、发自内心地在岗位上工作。历届奥运会对志愿者都会有一套不同程度的激励办法，比较多的都是在精神层面上的，也会有一些物质形式。

为了便于奥运会期间志愿者的工作，2004雅典奥组委为每个志愿者提供志愿者制服和志愿者工作需要的任何装备、服务期间的工作餐、服务期间的保险、到达和离开服务场所的交通。雅典奥组委还通过各种各样的活动嘉奖参加奥运会的志愿者。雅典奥运会的志愿者可获得一定数量的



悉尼奥运会志愿者纪念林

门票、举行各种激励典礼等，志愿者的工作要求低于带薪员工，志愿者每天工作结束时间不得超过晚上 12 点，也不能在奥运会 15 天内连续工作，必须安排适当的休假。为了吸引更多本国志愿者参加雅典奥运会，希腊政府还出台了两项政策：一是因躲避义务兵役而在国外居住的希腊人，在 2004 年 7 月 1 日至 8 月底的两个月时间内参加雅典奥运会志愿者工作，将被准许回国；二是所有志愿者均可以带薪离职 10 天参加奥运会期间的各项志愿服务工作。

悉尼奥组委的奖励策略包括奖章和证书、奥运会开幕式预演门票、奥运会比赛门票、赞助商品折扣和奖金。奥运会结束后，在悉尼和其他几个城市进行了盛大的志愿者游行。

二、多哈经验

组织严密、管理细致，对志愿者的尊重和人性化管理，是多哈亚运会志愿者工作成功的关键。

首先，组织严密，管理细致。多哈亚组委聘请了参加过多届奥运会的各国人员组成亚运会组织工作（包括志愿者管理工作）的中层骨干队伍。在这些众多具有奥运经验的人士的带领下，亚运会各项工作的组织与开展进行得有条不紊。各级志愿者职责分明，灵活调配。

其次，管理人性化。志愿者每天有 7:30~14:30 和 14:30~22:30 两个班次的时间可以选择，如果你有急事可以征求主管同意后换班，而不会耽误你的正常生活。考虑到志愿者的辛苦和强度，组委会还给志愿者在服务期间安排了轮休。如卡塔尔大学的学生志愿者，上午上课，下午和晚上做志愿者；已参加工作的志愿者，也是上午上班，下午和晚上的业余时间做志愿者。时间上的灵活成为志愿者积极参与的关键。

最后，尊重和激励志愿者。多哈亚运会志愿者最大的感受是：志愿者备受尊敬。多哈亚运会期间，正值 12 月 5 日是国际志愿者日，亚运会几乎所有的场馆都为志愿者们举行了小型庆祝会，为他们送上蛋糕表示慰问和感谢。在志愿者管理上，多哈组委会经常采用激励措施。比如志愿者每天报到时，会发给他一个徽章、手环甚至吉祥物等，虽然这些小东西并不值钱，但让志愿者们在繁杂的工作中体会到温暖，感受到关怀。另外，志愿者的岗位每天都是不同的，避免了志愿者有重复工作的感觉。

三、北京榜样

北京奥运会志愿服务工作如同北京奥运会一样无与伦比。成功的北京奥运会志愿服务工作对广州亚运会，以及以后我国的大型体育赛事的志愿服务组织与管理工

1. 以人为本，服务至上

奥运会志愿者项目是提高人的素质、促进人全面发展的重要载体，促进人与自然、人与社会、人的精神与体魄的和谐发展。通过提供人性化、个性化、专业化的服务，使运动员、体育官员、记者、赞助商等奥林匹克大家庭成员和观众在北京享受到热情周到、细致得体的服务。



北京奥运会志愿者标志

2. 吸收借鉴，遵循惯例

北京奥运会志愿者工作充分吸收借鉴往届奥运会志愿者工作的成功经验和有效做法，吸收国际通行的思想观念、方式方法和运行机制，积极吸纳国际友人参与志愿服务，接受国际志愿服务机构的合理化意见和建议，自觉接受相关国际机构的考察和评估。

3. 充分体现中国特色和组织优势

北京奥运会通过志愿者项目展示中华民族的灿烂文化和文明理念，推动东西方文化的交流与融通，展现古老中华文明与奥林匹克精神交相辉映的景象。北京奥组委充分发挥了我国组织动员能力强、社会参与奥运会热情高、人力资源丰富的综合优势，将自身优势转化为对奥林匹克运动的直接贡献。

4. 坚持公开透明和社会公众广泛参与

北京奥组委面向全世界、全中国推广志愿者项目，为社会各界参与该项目创造条件 and 提供机会；认真听取社会各界以及国际专业人士对北京奥运会志愿者工作的意见和建议，努力实现社会认同。

5. 以全面促进和推动志愿服务事业的发展为目标

北京奥运会志愿者项目从一开始就确定以促进和推动我国志愿服务事业为发展目标。在全国普及志愿服务理念，树立志愿者形象，提高社会对志愿服务的认

度，推进公益社团组织的发展，促进志愿服务工作的经常化和规范化，拓展志愿服务领域，扩大志愿者规模，推动志愿者立法工作，为志愿服务事业提供法律保障和支持。

志愿者故事

我是奥运一个兵

——听北大清华奥运会志愿者讲述心情故事

“奥运来了，直接为奥运服务的梦想就要实现了！”在5月4日举行的“微笑北京、志愿奥运——北京奥运会、残奥会志愿者誓师大会”上，来自北京大学的刘赫丹、清华大学的王鹏程和贾一兵，与近70所大专院校的数千名志愿者代表一样心情激动。会后他们向记者讲述了他们参加奥运服务的心情故事。

082

在水立方实现我的梦

王鹏程

“您好，欢迎来到水立方。请这边走。”作为观众服务志愿者，清华大学生物系学生王鹏程向记者展示了他最标准的礼仪。王鹏程曾担任2008年中国游泳公开赛、第16届国际泳联跳水世界杯赛、2008年奥运会花样游泳资格赛等三场“好运北京”系列赛事的观众服务运行主管。奥运会期间他将担任水立方奥运会志愿者观众服务运行主管。

“回想测试赛，我认为要成为一名优秀的观众服务志愿者，除了具备扎实的业务知识与丰富的经验外，更需要具有一种奉献的精神，具有吃苦耐劳的意志，需要保持认真细致的态度和饱满的激情。”

场馆的各类注册工作人员、运动员、观看比赛的观众，都是他们的服务对象，其表现直接反映奥运会的服务水准。作为一名运行主管，王鹏程需要在每个比赛班次往返于负责的4个小组的40个服务岗位，随时查看各岗位出现的情况以及志愿者的状态，定时启动轮岗计划、应急预案。一个班次下来，往返地走路让双脚都磨起了水泡，不间断地说话也让嗓子沙哑。许多岗位需要坚持站立五六个小时。

“经过了‘好运北京’测试赛的磨砺，水立方的志愿者团队一定会坚持观众服

务的目标与理念，圆满完成奥运会与残奥会的志愿服务工作！”

志愿服务，一辈子的快乐

贾一兵

来自清华大学经济管理学院金融系的贾一兵，是赛会志愿者中的“花木兰”。参加“好运北京”测试赛市场开发志愿者的经历，练就了她一双对商标的“火眼金睛”。

“没有做过市场开发的志愿者，就不会对商业标识有特殊的敏感。”去年底，贾一兵参加了在水立方举行的第16届国际泳联跳水世界杯赛的志愿服务。她的职责就是清洁场馆，覆盖掉场内所有的非赞助商的商业标识。她向记者讲述了那段经历：

那时的我们笑着称自己为胶布帮，每天带着一卷胶布，走遍了水立方里向观众、媒体、贵宾、运动员开放的所有地方；那时的我们都练就了一双“火眼金睛”，不放过任何一个商业标识，把它们全都覆盖起来，以至于我们回到学校，看到各处的商标，总有把它们全部贴上的冲动；那时的我们为了实现清洁场馆的目标，借来椅子、梯子贴住通风口、摄像头上的商标，跳起来粘盖安全出口指示牌上的商标，每次完成这种有难度的动作，我们都会送给自己掌声和欢呼，当再次来到这些地方，我们都会很高兴地告诉别人，“看到了吗？那是我贴的。”

贾一兵和同事的另外一项工作是监督特许商店的运营，协助特许商店维持秩序，给赞助商提供一些帮助。

“看到被服务的人能够得到帮助，觉得自己的价值得到了体现。志愿者只是简单三个字，但我想它会跟着我一辈子。”

奥运来了，我不失约

刘赫丹

来自北京大学国际关系学院的刘赫丹，是“好运北京”赛艇、皮划艇体育赛事的赛会志愿者。2007年6月，北京大学开始招募首批服务“好运北京”测试赛的媒体服务专业志愿者，她主动选择在赛会场馆服务，成为顺义水上奥林匹克公园场馆的媒体服务专业志愿者。

2007年8月8日，“好运北京”2007世界青年赛艇锦标赛举行。刘赫丹的工作岗位在文字记者工作间。作为整个媒体工作区的信息枢纽，面积达216平方米的工作间承担着为世界各地的文字记者提供赛会信息、物品租用、成绩公报柜、交通、

通讯、语言等服务。

虽然赛会规定工作间开放的时间在赛前3小时到赛后3小时，但是由于文字记者工作的特殊性，工作间从早晨7点到晚上10点基本都有记者在工作，这就需要志愿者全天上岗。

“记得在测试赛结束时，我在志愿者的留言板上画了一幅小画，上面写着‘我在这里等候你’。奥运来了，我将继续为来自世界各国的媒体记者提供更加专业、便利的服务。我不会失约！”

资料来源：倪光辉：《我是奥运一个兵——听北大清华奥运会志愿者讲述心情故事》，载《人民日报》，2008-05-08。



1. 亚运会的前身是什么？何时成立，何时解散？
2. 亚奥理事会何时成立？第一届亚运会何时召开？
3. 新中国成立后，我国于何时重返亚运会？是第几届？
4. 广州亚运会会徽和吉祥物有何寓意？
5. 广州亚运会志愿者有什么优势？

第三章 广州亚运会志愿者项目与管理





第一节 广州亚运会志愿者项目

广州亚运会志愿者项目由宣传策划与推广、志愿者招募、志愿者培训、志愿者调配、志愿者支持与激励、志愿者文化遗产等项目组成，其中亚运会志愿者招募项目是整个志愿者项目的重点。以上任务涵盖了赛前、赛时以及赛后三个阶段的志愿者工作。

一、宣传策划与推广

亚运会志愿者宣传策划与推广项目是在亚运会筹备过程中，为了实践“弘扬奥林匹克和亚运精神，促进亚洲各国（地区）的团结、友谊和交流，致力于构建和谐亚洲”的赛会宗旨和“激情盛会，和谐亚洲”的理念，营造全民迎亚运的浓厚社会氛围，动员广大市民广泛参与的形式多样的志愿服务活动。

1. 广州亚运会志愿服务城市发展高峰论坛

2009年3月3日，由亚组委志愿者部、团市委、广州青年志愿者协会共同主办的“亚运会·志愿服务·城市发展”高峰论坛在广州亚体中心拉开帷幕。出席论坛的近70位国内著名策划师、学者、专家、各高校志愿者代表等欢聚一堂，共同为亚运会志愿服务工作出谋划策。

2. “迎亚运、讲文明、树新风、促和谐”全民行动——“我做东道主”主题活动启动仪式

2009年3月5日，由广州市委宣传部、市文明委、团市委和亚组委志愿者部等单位主办的广州地区深入开展“迎亚运、讲文明、树新风、促和谐”全民行动——“我做东道主”主题活动启动仪式在荔湾区上下九广场举行。市政协副主席、市文明委副主任向东生，省文明办副主任双南征，市文明委专职副主任、市文明办主任冯建标，团市委书记、亚组委志愿者部部长王焕清等领导出席了活动，约1200名志愿者和市民的热情参与到活动中。团市委、广州青年志愿者协会还在现场开展了大型志愿服务集市，20多个志愿服务集体在现场设摊提供服务，受到市民的热捧。

3. “广州青少年绿色行动”

2009年3月10日，亚组委志愿者部、团市委、市绿委、市学联、市少工委联合在从化市流溪河边启动“广州青少年绿色行动”，来自广州和佛山两地的少年儿

童手拉手共植下 2010 棵树，参与广州治水和绿化工作，以实际行动体现“广佛同城”的理念，共同为“亚运林”石碑揭幕。大家一起手拉手共迎亚运盛会，共建首善之区作贡献。

4. “亚运志愿服务”系列调查

2009 年 3 月开始，由亚组委志愿者部、团市委、广州青年志愿者协会联合组织 100 名亚组委前期志愿者启动了“亚运志愿服务”系列调查活动，分别在天河体育中心、北京路步行街、大学城、白云山等十个人流密集场所派发调查问卷，拉开了“亚运志愿服务”系列调查活动的帷幕。本次调查发出问卷 12000 份，回收有效问卷 11781 份，占 98.2%。

5. “新生活行动”——广州纪念“五四”运动 90 周年暨青少年迎亚运精神文明建设系列活动工作部署会议

2009 年 4 月 7 日，“新生活行动”——广州纪念“五四”运动 90 周年暨青少年迎亚运精神文明建设系列活动工作部署会议在广州市少年宫蓓蕾剧院举行。广州市各区、县党委宣传部、文明办，各区、县团委及下属团组织，市属各机关、企业、高校团委及下属团组织相关代表共 850 人出席了会议。会上，全市百万青少年代表向市民发起倡导“新生活”倡议，表达了在亚运会来临之际，积极投身创造“新生活”，共同携手迎接亚运会的决心和信心。

6. 广州亚运会志愿者工作高校座谈会

2009 年 4 月 14 日，由广州亚组委志愿者部、广东省志愿者联合会和共青团广州市委联合主办的广州亚运会志愿者工作高校座谈会在亚体中心举行。亚组委副秘书长叶细权，广东省教育厅副巡视员王玉学，共青团广东省委副书记白涛，团市委书记、亚组委志愿者部部长王焕清，团市委副书记魏国华，亚组委志愿者部副部长黄南冰、林燕芬及广东各高校团委负责人近百人出席了座谈会。座谈会上，亚运会志愿者部向广州地区高校介绍了广州亚运会志愿服务工作的情况，与会人员就志愿者招募、培训、激励和保障工作等问题进行了深入探讨。

7. 广交会成志愿者在亚运会前的大练兵

2009 年 4 月 15 日，亚组委志愿者部、团市委组织 4000 名志愿者参与第 105 届广交会志愿服务。与往届广交会不同的是，志愿者们多了一个特殊的“任务”，那就是给来自世界各地的外宾宣传亚运会；同时，志愿者也把本次服务广交会当成亚运会前的一次大练兵。

2009年4月15日，亚组委志愿者部召开新闻发布会，团市委书记、亚组委志愿者部部长王焕清向中央、省、市各大媒体介绍了广州亚运会、亚残运会志愿者招募工作安排。

8. “纪念五四运动90周年”——第16届亚运会广州地区志愿者招募暨青少年迎亚运系列活动动员大会

2009年4月21日，“纪念五四运动90周年”——第16届亚运会广州地区志愿者招募暨青少年迎亚运系列活动动员大会在广州大学城中山大学体育馆隆重举行。

中共广东省委常委、广州市委书记、广州市人大常委会主任朱小丹，国家体育总局副局长杨树安，团中央书记处书记、中国青年志愿者协会理事长卢雍政，广州市政协主席朱振中，亚奥理事会副主席霍震霆，中山大学党委书记郑德涛，团省委书记谭君铁，市领导方旋、凌伟宪、王晓玲、许瑞生等，广州地区高校领导、青运史老同志、社会各界知名人士、穗港澳台四地志愿者代表，全市各行业青年代表共4000多人出席了大会。省委常委、市委书记朱小丹，团中央书记处书记、中国青年志愿者协会理事长卢雍政为大会致辞，亚奥理事会副主席霍震霆宣读了亚奥理事会主席艾哈迈德发来的贺电。本次大会正式宣告2010年广州亚运会志愿者招募工作正式启动。

9. 亚运会城市志愿者招募工作培训大会

2009年5月19日，亚组委志愿者部、团市委联合举办亚运会城市志愿者招募工作培训大会，向各区（县级市）团委和城市志愿者现场报名网点负责人介绍亚运志愿者招募的具体政策，解答常见问题。



团市委书记、亚组委志愿者部部长王焕清在新闻发布会上发言



省委常委、市委书记朱小丹在亚运会广州地区志愿者招募暨青少年迎亚运系列活动动员大会上致辞

10. 苏迪曼杯世界羽毛球混合团体赛

2009年4月23日至5月17日，由亚组委志愿者部负责组织华南农业大学和广东外语外贸大学的812名志愿者参加了苏迪曼杯的志愿服务工作。经统计，赛会志愿者在李宁·2009年苏迪曼杯世界羽毛球混合团体锦标赛服务时数为58301.5小时。作为2010年广州亚运会的重要练兵，本次苏迪曼杯也为亚运会志愿者工作积累了宝贵的经验，服务本次苏杯的志愿者也将是亚运志愿者的骨干力量。国际羽联主席姜荣中对志愿者的表现打出了满分。



志愿者以心心相连的图形庆祝苏杯成功举行，并相约亚运再见

090

11. “大拇指”行动

2009年5月14日，亚组委志愿者部、团市委联合推出了首个亚运城市志愿服务示范项目“大拇指”行动。活动的主要内容是发动志愿者向市民推广“大拇指行动规范”，引导市民在日常生活中及时地向文明礼让、遵守交通规则等文明行为竖起大拇指以表示感谢和鼓励，向不文明行为竖起大拇指以表示提示和制止。



小志愿者请市民签名参与大拇指行动

2009年5月30日，市文明办、团市委、亚组委志愿者部、广州青年志愿者协会在“亚运广州行”礼仪日暨“亚运倒计时500天”的活动现场，继“大拇指奉献红绿灯”、“移动大拇指”后，推出“大拇指全民快递行动”。市委常委、宣传部长王晓玲，副市长许瑞生等市领导签发首批“流动大拇指”。“新生活·礼仪”领航者、新丝路模特、世界小姐吴英娜带领全场1000余人一边齐呼大拇指行动口号，一边竖起大拇指手势。200辆来自广州青年志愿者协会的自行车穿上“大拇指”外衣，装饰“大拇指”模型。这次活动还决定每月30日设为全市“大拇指行动日”。

12. “亚运信使”

2009年5月18日,第16届亚运会组委会在亚运体育文化中心举行新闻发布会,正式启动了广州亚运志愿信使团活动,发布了亚运志愿信使活动有关消息。由亚组委志愿者部、团市委联合主办,由广之旅承办的亚运信使活动从6月30日起至2010年12月,主办方计划在全市招募10万名亚运志愿信使,将组建1000个亚运志愿信使团分赴100个城市宣传亚运。亚组委市场开发部部长方达儿、志愿者部部长王焕清出席了发布仪式。

开展广州亚运志愿信使团活动,是为进一步促进对广州亚运会的宣传,提升国内国际社会对广州亚运会的支持和关注度,发动广州外出旅游的游客在旅行过程中担当亚运志愿信使,以民间交流的渠道为主,开展一系列宣传广州亚运的活动,向全国乃至世界各地人民传递广州东道主的盛情和友好,动员更多的人加入亚运会志愿者队伍,共同支持亚运、参与亚运、奉献亚运,为2010年广州亚运会的成功举办宣传造势。新闻发布会宣布亚运志愿信使团活动开始,并大规模启动亚运志愿信使招募。自“亚运志愿信使”公开招募开始接受报名的消息传出后,“亚运志愿信使团”顿时成为最受欢迎、咨询量最多的团队。

13. “亚洲手拉手 童迎亚运会——广州庆祝‘六一’国际儿童节活动”

2009年5月31日,由团市委、市教育局、亚组委志愿者部、市少工委等单位联合主办的“亚洲手拉手 童迎亚运会——广州庆祝‘六一’国际儿童节活动”在广州市蓓蕾剧场举行,来自广州市、珠三角地区、四川灾区等地少先队员代表、港澳台及亚洲各国少年儿童代表共2000多人参加了活动。市委常委、组织部部长方旋,市人大常委会副主任李力,广州市副市长、第16届亚组委常务副秘书长许瑞生,第16届亚组委副秘书长叶细权,市政府副秘书长唐航浩等市领导出席了活动,并亲切接见了8名“红领巾新生活小领袖”。



团市委书记、亚组委志愿者部部长黄焕清参加广州亚运志愿信使团新闻发布会



广州市副市长、亚组委常务副秘书长许瑞生看望广州亚运志愿信使团

随着亚运会的日渐临近，亚运会志愿者宣传策划与推广项目也在紧锣密鼓地开展，通过这些活动弘扬奥林匹克和亚运精神，普及志愿服务理念，提升公众对亚运会志愿服务的认知水平和参与热情；引导市民、社会团体、企事业单位及各界人士关注、支持和参与志愿服务事业；提高市民志愿服务水平，建立广泛的群众志愿活动参与机制；提升市民的文明素质，全面塑造和展示广州的新形象，推动社会的和谐发展。

二、志愿者招募

亚运会志愿者的招募是组委会从申请者中选拔、录用合格志愿者的过程。亚运会志愿者招募程序开始之前，必须形成一个完整的、可行的志愿者计划，包括志愿者数量的确定、志愿者招募宣传、志愿者工作职位描述、志愿者招募程序、志愿者分配、志愿者培训安排、志愿者人员保留和志愿者奖励等，合理完善的计划是成功的关键。为了使亚运会志愿者招募更科学、规范，亚组委出台了《广州亚运会赛会志愿者通用政策》和《广州亚运会城市志愿者通用政策》。

2008年9月21日，第16届亚运会前期志愿者招募启动仪式在广州天河体育中心举行，拉开了亚运会志愿者招募的序幕。2009年4月21日，广州亚组委宣布第16届亚洲运动会志愿者招募正式启动。

招募原则如下：

1. 保障赛事运行原则

亚运会招募志愿者的根本目的是为了保障亚运会的顺利运行，所以，首先要做好招募规划，明确亚运会志愿者需要规模与需求岗位，按需求招募足够的志愿者；其次是要加强培训工作，提升志愿者综合素质，增强服务能力。

2. 广泛性与专业性相结合原则

亚运会志愿者规模庞大、人数众多，岗位种类与志愿者来源各种各样，通常情况下，大型体育赛事都会以本地大学生作为志愿者的主力军，广州亚运会也是如此，但在此基础上，亚组委广泛欢迎全国各地、港澳台同胞、海外华人和国际友人加



共青团广东省委书记谭君铁，团中央志愿者工作部副部长郭平，广州市政府副秘书长、亚组委副秘书长古石阳，团市委书记、亚组委志愿者部部长王焕清参加广州亚运会志愿者招募动员大会

入。同时，亚运会也需要大量的专业人员从事一些专业技能要求较高的岗位工作，如需要大量能讲汉语，而母语为其他语言的志愿者参加。

3. 公平、规范、择优原则

在招募过程中，亚组委将遵循公开、公平和择优录用的原则，做到一视同仁、程序透明，择优录取综合条件好的志愿者。在选拔志愿者时，应公正、客观地评价应聘者，不受应聘者的外表、性格或背景等各种主观因素的影响。

4. 安全原则

安全是亚运会成功的首要目标。由于亚运会志愿者规模庞大、来源广泛，所以，对志愿者申请条件进行审核、对志愿者所提供的信息进行核对查验则显得非常重要，同时加强志愿者管理也是杜绝安全问题的重要措施。

三、志愿者培训

志愿者培训是保证亚运会志愿服务质量的前提。志愿者培训是亚运会志愿者工作的一项主要工作，通过培训，可以强化志愿者队伍素质，提高志愿者的工作能力，使志愿者能与亚运会进行无缝连接，也可满足志愿者参与服务提升自我的内在需要。志愿者培训一般分为：通用培训、专业培训、场馆培训和岗位培训。

培训目的如下：

- (1) 让志愿者清楚了解亚运会志愿服务的目标与任务。
- (2) 保障亚运会志愿服务的质量。
- (3) 使志愿者掌握相应的志愿服务知识与技能，提升志愿者服务能力。
- (4) 增强志愿者之间的相互了解，增强团队合作精神。
- (5) 促进志愿者个人发展，推进志愿服务事业。

四、志愿者调配

志愿者调配是亚组委根据志愿者岗位需求情况，对志愿者进行即时的调整和分配。任何大型志愿服务活动中，都会因各种原因导致志愿者流失，一些岗位出现空缺，如可能因分配不合理或赛事的变化造成一些岗位超员等情况。所以，科学有序地对志愿者进行调配，是保证亚运会顺利进行的重要管理措施。由于大型体育赛事竞赛场馆分散，组委会一般按照“按需、分级、就近”的原则，对志愿者进行调

配。而且，组委会除了设置专门机构对志愿者进行分类定岗，制定替补人员调配方案，明确职责，在竞赛期间，还应成立现场调配中心进行调配，避免因交通堵塞而未能按时抵达工作目的地等情况发生。

五、志愿者支持与激励

志愿者支持与激励项目是亚运会志愿者工作体系的重要一环。虽然志愿者工作是基于志愿者个人无私奉献的精神，不以获得回报为目的的公益性服务，但并不等于志愿者参加志愿服务就没有需要。亚运会能否成功，既源于志愿者的无私奉献，也在于亚运会组织者、志愿者领袖对志愿者的良好管理、有力的支持和有效激励。激励志愿者就是要通过满足志愿者的各种需要来增加其努力工作的动力，以降低因人员流失带来的损失，从而实现整体目标。



志愿者奖杯

志愿者激励原则如下：

1. 内在激励为主，外在激励为辅

内在激励源于志愿者因参与赛会志愿工作而产生的内在满足感，如亚运精神——拼搏、坚持，信念的展示，公民的责任感，团队归属感，个人的需求——包括以志愿者身份为骄傲、为能够展示自我而高兴、对活动的意义的自觉认识等。

外在激励则是指志愿者因为提供志愿服务而受到表扬、嘉奖、宣传，如观看某些比赛的机会、专用勋章、赞助商提供的物品、制服等。

2. 精神激励为主，物质激励为辅

亚运会志愿服务是一项行为高尚、无偿的活动，因而对于亚运会志愿者应该以精神激励为主。首先要尊重志愿者，同等对待志愿者与带薪工作人员，建立志愿者遗产转化机制——出版志愿者事迹，建立志愿者纪念碑等。当然在精神激励的同时，也要保证了志愿者从事志愿服务所必需的基本物质保证，如服装、休息场所、食品饮料、交通等方面的补贴；提供一些物质性奖励，如开幕式排演的门票及亚运会商品的折扣等。

3. 正向激励为主，负向激励为辅

正向激励是指正面地、积极地评价志愿者的工作，给予表扬、鼓励。负向激励

是指负面地、消极地评价志愿者的工作，给予批评、惩罚。正向激励可以给人一种满意和愉快的刺激，能给人带来更多的激励信息，例如赞扬一个人的工作做得好，这不仅意味着说他的工作是正确的，还意味着对他的尊重和承认，也许还会使他产生领导者对自己偏爱的感觉。相反，负向激励给予人们的是不愉快的刺激，而人们对不愉快的刺激往往天生就具有一种抵制情绪。当然，负向激励有其不足，但这并不是说在激励过程中就不能使用负向激励了，只要注重运用方式，负向激励仍然是一种很有效的激励措施。

六、志愿者文化遗产

亚运会赋予举办城市——广州的最大遗产之一将是无私奉献的志愿精神，以及公民意识的增强。亚运会结束后，亚运会、亚残运会志愿者的志愿精神能够促进公众向社会生活的各个领域提供志愿服务。亚运会志愿者文化遗产的主要任务就是把亚运会志愿者工作的经验和成果，转化为推动志愿服务事业和广州经济社会又好又快发展的宝贵资源。亚运志愿者工作遗产包括法律遗产、政策遗产、组织遗产、机制遗产、经验遗产、技术遗产、信息遗产、人才遗产等等。转化形式主要有赛后总结表彰、志愿者纪念设施建设，以及把亚运会志愿者整个计划和实际过程加以整理，并把所有的志愿者培训材料和录像资料发送给所有的学校和公共图书馆等。

095

第二节 亚运会志愿者通用政策

广州亚运将分期分批招募前期志愿者、赛会志愿者和城市志愿者，尽管各种志愿者的岗位职责与要求不同，但根据《第16届亚运会组委会总体工作计划》要求，亚运会志愿者工作要适用以下政策。

一、广州亚运会志愿者项目的主要任务

依据《第16届亚运会组委会总体工作计划》要求，准确把握志愿者项目中的各项资源，组建亚运会志愿者队伍。通过组建一支规模宏大、参与面广、代表性强、服务水平高的志愿者队伍，倡导志愿服务精神、创新服务形式、丰富服务内容、提升服务品质，为广州亚运会提供人性化、个性化、专业化、国际化的服务，努力构

建富有中国特色、符合亚运规则、体现国际水准的志愿服务体系，为亚运会留下浓郁的岭南韵味，形成鲜明的广州印象。

二、广州亚运会志愿者项目的目标

为2010年亚运会提供“有特色、高水平”的志愿服务，营造全社会关心、人人参与亚运的氛围，使志愿者成为倡导文明的先锋、服务亚运的主力 and 传播友谊的使者，使亚运会志愿服务成为全民参与亚运、提升素质的主要方式。

为了实现上述目标，亚组委将实行以下策略：申请成立广州市亚运会志愿者协调小组，建立日常工作机制，按年度和阶段研究、落实亚运会志愿者行动各工作项目和运行计划、保障亚运会志愿者项目的资源投入；进一步加强亚运会志愿者中心建设；充分利用广州青年志愿者协会、广州义工联等主要志愿服务团体的组织优势和群众基础；努力争取新闻媒体的大力支持；为志愿者创造更多的志愿服务岗位和实践锻炼的机会。

096

三、志愿者的基本条件

- (1) 自愿参加广州亚运会、亚残运会志愿服务。
- (2) 1992年4月30日（含）前出生，身体健康。
- (3) 遵守中国法律法规。
- (4) 能够参加赛前的培训及相关活动。
- (5) 能够在赛会期间承担相应岗位职责，在广州亚组委安排的时间和岗位全程服务。
- (6) 母语为汉语的申请人应具备基本的外语交流能力，母语不是汉语的申请人应具备基本的汉语交流能力。
- (7) 具备志愿服务岗位必需的专业知识和技能。

四、志愿者的权利和义务

1. 权利

- (1) 了解赛会志愿者政策。
- (2) 在岗位确定之前表达工作岗位的意愿。

- (3) 获得必要的工作保障。
- (4) 维护自身的正当权益。
- (5) 参加赛会志愿者评比表彰。
- (6) 对赛会志愿者工作提出意见和建议。
- (7) 申请退出志愿服务。

2. 义务

- (1) 遵守亚奥理事会章程和规则，传播亚运会知识和本届亚运会理念。
- (2) 遵守广州亚组委各项政策和规章制度。
- (3) 根据广州亚组委的要求，依时提交相关的资料。
- (4) 履行经本人签署的志愿服务承诺书。
- (5) 完成相应的培训和考核。
- (6) 服从广州亚组委的指挥和调配，认真完成志愿服务工作任务。
- (7) 服从志愿服务期间所在团队的管理。

五、志愿者的招募

1. 来源

亚运会、亚残运会赛会志愿者主要在广州地区招募，以广州高校学生为主要来源，同时面向全国各省市自治区居民、港澳同胞、台湾同胞、海外华人华侨和国际友人招募一定数量的赛会志愿者。

2. 报名途径

在广州地区学习、生活、工作的各界人士，穗外各省、自治区、直辖市的申请人，港澳同胞、台湾同胞、海外华人华侨和留学生、国际友人，符合基本条件的，可通过广州亚组委官方网站（www.gz2010.cn）的志愿者报名系统或广州亚组委指定招募机构进行报名。

3. 报名时间

赛会志愿者的报名时间为2009年4月至2010年7月。

4. 招募流程

(1) 赛会志愿者的招募流程主要包括申请人报名、材料审核、测试与面试、培训考核、背景审核、岗位确认、签署协议和发出录用通知等。测试与面试及培训考核不通过的申请人，可从事赛会志愿服务以外的志愿服务工作。

(2) 广州亚组委按照招募流程分批次在申请人中录用赛会志愿者，2009年9月发出第一批赛会志愿者录用通知。赛会志愿者录用工作将于2010年10月完成。

5. 穗外赛区赛会志愿者的招募

佛山、汕尾、东莞赛区的赛会志愿者招募工作，根据广州亚组委制定的统一政策，在广州亚组委的指导下，由各赛区赛事组织机构负责实施。

六、志愿者的培训

1. 培训内容

(1) 通用培训。通用培训的内容包括奥林匹克和亚运会基本知识、广州亚运会和亚残运会概况、中国历史及传统文化、广州历史及文化生活、志愿服务知识和技能、残疾人服务知识和技能、礼仪规范、医学常识及急救技能等。通用培训将针对赛会志愿者申请人广泛开展。

(2) 专业培训。专业培训的内容包括按志愿服务岗位的专业要求所应掌握的相关专业知识和技能。

(3) 场馆培训。场馆培训的内容包括场馆功能、场馆内比赛相关知识、内部设施、组织架构、规章制度等。

(4) 岗位培训。岗位培训的内容包括岗位职责、工作任务、业务流程、操作规范等。

2. 培训方式

(1) 远程培训。远程培训主要包括网络培训、广电媒体培训和函授培训。

(2) 面授培训。面授主要通过集中授课的方式对志愿者开展培训。

(3) 强化培训。针对骨干志愿者和关键岗位志愿者，以学习班或训练营的方式



广州亚运会首批前期志愿者培训班



广州亚运会第一批赛会志愿者培训班

进行的系统性集中脱产培训。

(4) 实践培训。实践培训主要包括公益实践活动、专题活动、参加测试赛和到残疾人服务机构去实践锻炼等。

七、志愿者的领域与班次安排

1. 服务领域

(1) 赛会志愿者主要在场馆（含竞赛场馆、训练场馆和非竞赛场馆）进行志愿服务。根据亚运会、亚残运会运行的实际需要，部分赛会志愿者的工作岗位具有流动性，不在固定场馆进行志愿服务。

(2) 赛会志愿者的服务领域主要包括礼宾接待、语言翻译、安全保卫、医疗卫生、交通服务、观众服务、沟通联络、竞赛组织支持、场馆运行支持、新闻运行支持、文化活动组织和财务管理支持，及其他广州亚组委指定的领域。

2. 班次安排

赛会志愿者原则上每天工作一个班次。特殊岗位将视实际情况确定合理的班次。



八、志愿者的保障、激励与约束

1. 工作保障

- (1) 制发身份注册卡。
- (2) 提供工作制服装备。
- (3) 提供工作期间的餐饮。
- (4) 赛时提供市域范围内的免费公共交通服务。
- (5) 提供工作期间的人身意外伤害保险。

2. 表彰激励

- (1) 颁发亚运会、亚残运会志愿服务证书和证章。
- (2) 评选优秀赛会志愿者个人、团队和工作机构，授予荣誉称号。
- (3) 根据奉献“志愿时”多少和服务效果，赛会志愿者可以获得亚运会、亚残运会纪念品。
- (4) 赛事举办地以外的赛会志愿者，自行承担从居住地到赛事举办地的往返交通费用，在赛事举办地的住宿费用和工作期间以外的餐饮费用。

3. 约束

(1) 对于不履行义务的赛会志愿者，广州亚组委将根据相关规定，取消其广州亚运会、亚残运会赛会志愿者资格。

(2) 对于不遵守法律法规，出现违法行为的志愿者，广州亚组委保留依法起诉、追究责任的权利。

第三节 亚运会城市志愿者通用政策

广州亚运会城市志愿者是指在广州亚运会筹备及赛会期间，为服务赛会的顺利进行和城市的氛围营造，在亚运场馆及城市重点区域开展志愿服务的志愿者，分为城市站（点）志愿者、社会志愿者和拉拉队志愿者。本政策是面向广州亚运会城市志愿者制定的通用政策。



一、城市志愿者的基本条件

- (1) 自愿参加广州亚运会志愿服务。
- (2) 身体健康。
- (3) 遵守中国法律法规。
- (4) 能够参加赛前的培训及相关活动。
- (5) 能够在广州亚运会期间提供3个工作班次（含）以上的服务。
- (6) 具备广州亚运会城市志愿服务岗位必需的知识技能。

二、城市志愿者的权利和义务

1. 权利

- (1) 了解广州亚运会城市志愿者的政策。
- (2) 在岗位确定之前表达工作岗位的意愿。
- (3) 获得必要的工作保障。
- (4) 维护自身的正当权益。
- (5) 获得参与广州亚运会城市志愿服务工作记录的证明。
- (6) 参加广州亚运会城市志愿者的评比表彰。

(7) 对广州亚运会城市志愿者工作提出意见和建议。

(8) 申请退出志愿服务。

2. 义务

(1) 遵守奥林匹克宪章，传播奥林匹克精神和志愿精神。

(2) 弘扬中华民族优秀文化，展示广州和谐社会首善之区的建设成果。

(3) 履行经本人签署的志愿服务承诺书。

(4) 完成相应的培训。

(5) 服从志愿服务工作岗位的安排。

(6) 服从志愿服务期间所在团队的指挥和调配，认真完成志愿服务工作任务。

三、城市志愿者的招募

1. 招募方式

广州亚运会城市志愿者报名申请人可登陆广州亚组委官方网站 (www.gz2010.cn) 进行网上报名，也可到所在区（县）的街道办事处团工委、乡（镇）团委、学校设立的报名网点填写、提交纸质报名表进行报名。

2. 报名时间

广州亚运会城市志愿者的报名时间为2009年4月21日至2010年9月。

3. 招募流程

广州亚运会城市志愿者的招募流程主要包括申请人报名、材料审核、培训考核、背景审核、签署协议和发出录用通知。录用工作于2010年9月结束。

四、城市志愿者的培训

1. 培训内容

(1) 通用培训。通用培训的内容包括奥林匹克基本知识、亚运会基本知识、广州亚运会概况、中国历史及传统文化、广州历史及文化生活、志愿服务知识和技能等。

(2) 岗位培训。岗位培训的内容包括岗位职责、工作任务、业务流程、服务规范等。

2. 培训方式

(1) 远程培训。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。

(2) 面授培训。面授培训是指通过集中授课的方式对志愿者开展的培训。

(3) 实践培训。实践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以及赛会期间的城市志愿服务工作等为主要内容的培训。

五、城市志愿者的领域与班次安排

1. 服务领域

(1) 在亚运场馆外围及城市重点区域设立的城市志愿服务站（点）等，开展交通指引、信息咨询和语言翻译等城市志愿服务。

(2) 亚运会赛事期间在全市各行业提供平安亚运建设、交通秩序维护、扶危助困、生态环保、公园系统志愿服务、加油站志愿服务等。

(3) 提供亚运赛场文明宣传、观赛志愿服务和拉拉队志愿服务等。

(4) 根据亚运会志愿者工作协调小组分配的工作任务，开展城市其他志愿服务。

2. 班次安排

(1) 广州亚运会赛会期间，城市志愿服务站点的志愿者原则上每天工作不超过2个班次，一个班次不超过4小时。

(2) 城市志愿服务站（点）外的志愿者工作班次和工作时间将根据实际需要进行安排。

六、城市志愿者的保障和激励

1. 保障

(1) 提供帽子、亚运会志愿者标志等身份识别标识。

(2) 颁发亚运会城市志愿服务证书和徽章；

2. 激励

(1) 评选优秀城市志愿者个人、团队和工作机构，授予荣誉称号。

(2) 对于不履行义务的志愿者，广州亚运会志愿者工作协调小组将根据相关规定，取消其广州亚运会城市志愿者资格。

七、城市志愿者通用政策的解释权

《广州亚运会城市志愿者通用政策》由广州亚运会志愿者工作协调小组负责解释。

第四节 亚运会志愿者保护与自我保护

长久以来，由于没有相关的立法或立法不完善，志愿者在权益受到损害时得不到相应的保护；同时，由于志愿者缺乏相关技能或法律意识，造成被服务对象的权益受到损害。所以加强对志愿者的保护和志愿者自我保护，对我国志愿服务事业的发展具有重要的促进作用。

一、亚运会志愿者保护

1. 人文关怀

人文关怀也是对志愿者的一种重要保护，是志愿者服务热情的助燃剂，也是志愿服务事业的推进剂。

首先，合理设置与分配岗位。亚组委应按照国际体育赛事的通行惯例和标准，结合亚运会竞赛项目和场馆分布情况，合理地设置岗位和分配志愿者，避免出现有的志愿者工作紧张繁重，而有的无事可做。

其次，要相信和尊重志愿者。志愿者管理部门或亚组委应相信志愿者，敢于分配工作，同时要尊重志愿者，不能招之即来、挥之即去。

最后，成立临时志愿者组织或团体，为志愿者服务。亚组委应建立志愿者之家，使志愿者有集体归属感，同时也应建立志愿者热线，为志愿者解决各种困难，为保护志愿者的权益提供帮助。

2. 法律保护

通过出台相关法律保护志愿者权益。2008年9月25日广州市第十三届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过，2008年11月28日广东省第十一届人民代表大会常务委员会第七次会议批准的《广州市志愿服务条例》（以下简称《条例》）已于2009年3月5日起实施。《条例》重点规范了志愿服务的组织实施过程，凸显

了对志愿者合法权益的保护。《条例》提出的“为志愿者购买保险”在国内现有志愿服务立法中尚属首次。当存在可能危及人身安全、身心健康、涉及外籍人员等情形时，志愿服务组织与志愿者、志愿服务组织与接受志愿服务的单位或者个人之间应当签订书面协议。广州亚运会志愿者可以解除后顾之忧了。

二、亚运会志愿者自我保护

1. 加强学习，提高综合技能

志愿者加强学习、提高志愿服务综合技能是规避风险的重要方法。综合技能的提高，可以防范服务工作中出现失误或过错，特别是要了解掌握一定的应急处理能力，以免发生事故。

2. 选择组织，依靠组织

志愿者应选择规范的、制度健全的志愿组织，通过注册登记进行志愿服务，并签订相应的志愿服务协议，以保证自己的权益。

164



志愿者要充分了解志愿服务协议

3. 了解相关制度，增强法律意识

在志愿服务中，志愿者要了解相关志愿服务的规定，清楚自己的权利义务。在志愿服务活动中，志愿者有义务履行服务承诺，也有义务主张自己的权利。对自己不能解决的事情，或可能涉及法律问题的事情，一要敢于拒绝，二要多咨询，不能盲目自我做决定。未经亚运会组委会授权，不得以亚运会志愿者和亚运会志愿服务名义开展活动。

志愿者故事

奥运中最美丽的一张名片
——三名大学生志愿者服务奥运会残奥会的故事

他们被称为“鸟巢一代”，他们有爱心，愿意无偿付出自己的知识和时间，把志愿服务当成一种生活方式，他们用热情、真诚、良好的服务，为国家赢得尊严和友谊。

他们的名字叫奥运志愿者。在北京奥运会、残奥会上，几十万大学生志愿者经历了前所未有的检阅和洗礼，事实证明，他们是愿意担当、有强烈责任感的一代。

由中宣部、教育部主办的“励志青春——当代大学生在2008”先进事迹报告会日前正在全国部分高校巡讲。9名报告团成员中有两名是北京奥运会、残奥会的志愿者，使我们有幸再度走近大学生奥运志愿者，走近这些为祖国赢得了国际社会普遍赞誉的一代年轻人。

195

梁苏会：千名志愿者的后勤员

“在为志愿服务北京奥运会、残奥会做准备的两年，是我人生中收获最大、成长最快的两年，我学会了与人沟通、学会了团队合作，更重要的，是学会了承担一份责任。”清华大学材料科学与工程系博士生梁苏会是一名赛会志愿者，在国家游泳中心“水立方”服务。

梁苏会所在的志愿者业务口，负责整个水立方1000余名志愿者的后勤保障工作，是志愿者中的志愿者。他们干的都是琐碎小事：发放志愿者服装，每人的衣裤鞋帽加起来就有十来件，而且男女款式不同、上衣和裤子号码不同，一点都马虎不得；负责发放餐票，每天要把几千张餐票数好、分好，不能出一点差错；班车组的志愿者，要根据每天不同学校、不同业务口、不同时间段到岗的志愿者数目进行班车调配。等轮到他们了，往往是最后领服装、最后吃饭、搭乘最后一班车。

是什么让他们无论多累都能把微笑挂在脸上？梁苏会说，是“奥运志愿者”这个光荣称号带来的责任感、使命感。

因为这种责任感、使命感，检票口的志愿者上万次地重复同一个动作、同一句话语；举重比赛加重员志愿者每天累计给杠铃加重达到5吨；负责引导车辆的交通

志愿者，因为长时间的户外服务脸庞被晒得黝黑……

奥运会虽然结束了，但是大学生们志愿服务的热情却没有减退。“做一名永远的志愿者”，成了很多大学生的心愿。无偿献血、校园义务导游、民工子弟学校支教、陪护患有孤独症的小朋友……梁苏会说，其实，志愿，已经成为年轻人的一种时尚的生活方式，在奉献中他们体会到了别样的快乐。

李菊：在灾难中学会感恩

2008年春夏的几个月，让北京师范大学教育学院本科2005级学生李菊经历了人生悲喜的谷底和巅峰：5月，一场突如其来的大地震，让家在四川北川的李菊失去了16位亲人，巨大灾难几乎让她绝望；8月，在北京奥运会的闭幕式上，她作为12名志愿者代表之一接受国际奥委会新当选委员的献花。

地震发生后，有朋友对李菊说：“发生了这么大的变故，要不要考虑放弃志愿者的工作，暑假回家陪家里人？”的确，妈妈走了，爸爸一个人肯定很需要李菊在身边。

但当李菊满怀悲痛返乡探亲时，看到了来自全国各地的志愿者。他们在危楼废墟中参与救援，在不断的余震中照顾伤员，在受阻的道路旁分发食物……

这种至高至大的爱让李菊动容！因为爱，奉献爱，“带着一颗感恩的心，做一名奥运会志愿者，为奥运作一份贡献来回报全社会！”李菊对自己说。

经过培训和选拔，李菊光荣地成为了奥林匹克大家庭饭店的一名交通咨询员。李菊接待的都是嘉宾，有的是王室成员，有的是国际奥委会贵宾，有的是国际红十字会等协会的领导，李菊为他们提供车辆激活、预订以及其他与交通相关的服务。

“用最真诚的态度来服务，用最积极的心态面对工作。”李菊对自己的工作提出了这样的标准，她总是站在客人的角度来考虑问题，急人之所急。李菊也收获了难以忘怀的微笑和感动：为了帮客人叫到车，要跑出去两三百米，客人在车里久久地挥手致谢；帮助客人找回落在车里的物品时，他们回报以感激的笑容；每天总有人特意走到饭店前台，只为了说声早上好、晚上好……

像李菊一样的“80后”大学生，在2008年，跟自己的祖国一起，经历了刻骨铭心的洗礼，像凤凰涅槃一样，用坚强不屈的斗志和空前的凝聚力走过劫难。李菊选择用志愿服务回报社会，她说，别人的微笑是我们最温暖的收获，虽然辛苦，但我收获了情谊，珍藏了感动，增长了知识，这是我一生的财富。

肖尧：通晓5种语言的工科生

梁苏会、李菊在巡回报告会上用自己的经历与情感，道出了几十万大学生志愿者的心声。和他们一样，北京工业大学土木工程专业学生肖尧也是北京奥运会、残奥会志愿服务的生力军中的光荣一员。

语言不是肖尧的专业，但自小好学的他，通过看电影等途径学会了法语、意大利语、德语等5门语言，正是这种特长，让他成为了一名优秀的语言翻译志愿者，在志愿者岗位上展示了青年一代的蓬勃英姿。

奥运会时，肖尧的服务岗位在朝阳公园南门，在这个小小站点上，他把自己的外语优势发挥到了极致。每天都有大量的外国人聚集，有准备观看赛事的，有来参加朝阳公园内各种庆祝活动的……肖尧拿着中英双语的地图为外国人指路；拦下出租车，在司机与外国游客之间进行翻译。

一个接一个的外国人，肖尧的嘴一直没有停下来过，思维不断地在各种语言中来回穿梭，但还能保持着志愿者的微笑。他帮助翻译过的外国人，都会用各自的语言留下一句“英语不错”或是“法语真棒”。

肖尧印象很深的一次是，一位带着小孩的外国女士向肖尧走来，试图用磕磕巴巴的英语说些什么，肖尧听出她英语中浓重的法语口音时，立刻转用法语询问，这位游客像抓到了救命稻草似的，用法语狂说了一通。原来，她是法国人，头一次来北京，带着孩子出来逛街却迷路了，找不到回酒店的路。肖尧通过一张写着酒店名字的信纸，帮她找到了酒店。当这位女士用优雅的法式拥抱向肖尧表示感谢的时候，肖尧感到，能用自己的知识为奥运服务，是一件无比荣幸的事情。

资料来源：赵秀红：《奥运中最美丽的一张名片——三名大学生志愿者服务奥运会残奥会的故事》，载《中国教育报》，2008-11-28。



1. 亚运会志愿者工作体系包括哪几个方面？
2. 亚运会志愿者有哪些权利和义务？
3. 亚运会志愿者培训形式有哪些？
4. 亚运会志愿者自我保护应注意哪些方面？

—

—

—

—

第四章 广州亚运会志愿服务岗位与要求





第一节 广州亚运会志愿者分类

第16届亚运会志愿者分为前期志愿者、赛会志愿者和城市志愿者三种类型。其中,包括前期志愿者1000人、赛会志愿者6万人和城市志愿者50万人。整个招募工作将在2010年10月完成。

一、亚运会前期志愿者

亚运会前期志愿者是指在亚运会筹备阶段,参与亚组委日常工作或专项活动,为亚组委提供志愿服务的人员。2008年9月21日,亚组委按照《第16届亚运会志愿者招募运行规划》的统一部署,启动亚组委首批前期志愿者的招募工作。亚组委前期志愿者计划招募1000名,按三个月一批的原则分批次招募,并组织培训上岗。

前期志愿者主要服务于组委会各部门,参与亚组委的日常工作或专项活动。原则上每天一个班次,每个班次不超过8小时,每批前期志愿者至少连续服务3个月(具体由各需求部门确定),服务期满后,根据志愿者本人意愿及亚组委各部门意见决定是否继续留用进入下一批次服务。

广州亚运会前期志愿者招募的专业包括英语翻译、法律、建筑、体育管理、计算机、设计等。由于亚运会前期志愿者从事的主要是亚运会筹备的支持工作,所以专业性较强,要求较高。



亚运会前期志愿者招募启动仪式

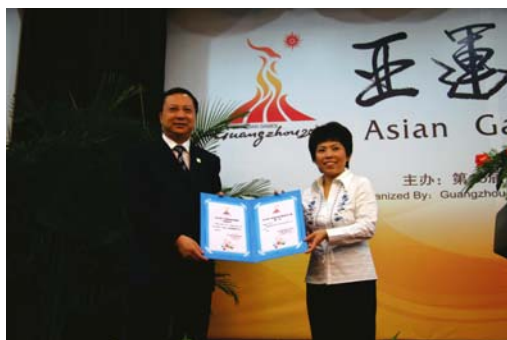


广东省体育局副局长、亚组委副秘书长叶细权看望前期志愿者

二、亚运会赛会志愿者

亚运会赛会志愿者是指由广州亚组委组织或委托招募，经组委会合法注册，并接受广州亚组委管理，在亚运会赛会期间，根据亚组委指定的时间和岗位，义务从事赛会服务工作的人员。

按照亚组委的安排，广州亚运会将招募6万名赛会志愿者，其中通用志愿者4万人，专业志愿者2万人。这些志愿者将提供礼宾接待、语言翻译、媒体服务等广州亚组委指定的各项服务。专业志愿者将在一些专业领域，比如法律、语言服务、平面设计、IT技术等行业内进行定向招募。



邓亚萍成为2010年广州亚运会0000033号志愿者

广州亚组委表示，将借鉴北京奥运会对志愿者写感谢邮件等激励措施和人性化管理的经验，通过建立短信平台，发送感谢邮件等方式与志愿者进行沟通。除了为志愿者提供各种贴心服务以外，将更多地考虑如何把志愿者服务赛会的这种热情和经验保留下来，把志愿者文化保留下来，使志愿者成为一种时尚，使志愿服务成为一种风尚，在赛后把亚运会志愿者力量成功转化为服务广州文明城市建设的重要力量，为广州的城市发展添砖加瓦。

三、亚运会城市志愿者

广州亚运会城市志愿者是指由亚组委和其他组织机构招募，并接受亚组委和其他组织机构的管理，在亚运会赛会期间，为赛会的顺利进行和城市的正常运转，在亚运会赛场、场馆外围及其他城市重点区域开展志愿服务的志愿者。亚运会城市志愿者项目由团市委统筹推进，各相关单位组织管理，接受广州亚



有了志愿者，广州就是家

组委领导。亚运会预计招募 10 万个城市服务站（点）志愿者、数十万社会志愿者和数万名观众拉拉队志愿者。招募工作于 2009 年 4 月正式启动，2010 年 9 月完成。

亚运会城市志愿者包括城市服务站志愿者、社会志愿者和观众拉拉队志愿者。城市服务站志愿者主要提供交通指引、信息咨询和语言翻译三项基本服务；社会志愿者主要提供平安亚运建设、交通秩序维护、扶危助困、生态环保、公共系统志愿服务、加油站志愿服务等；观众拉拉队志愿者主要提供赛场文明宣传、观赛志愿服务和拉拉队志愿服务等。

对城市志愿者，亚组委和其他组织机构除提供工作制服等装备外，则不提供注册、工作餐饮和交通、保险等保障。

第二节 亚运会赛会志愿服务岗位

由于不同大型体育赛事规模和参与对象的不同，志愿服务岗位的设置和要求也不同。广州亚运会由于规模大，参赛人数众多，赛事运行系统庞大，因此，有大量岗位需要志愿者的参与。其中，赛事志愿者岗位以亚组委机构设置与部门职责为基础，服务领域包括语言、礼宾、竞赛、宣传、广播电视与媒体服务、信息技术、场馆运行、市场开发、物流、庆典与文化活动、安全保卫、运动会服务、医疗卫生、开闭幕式服务等；城市志愿者则主要为亚运会创造和谐的人文环境，为亚运会相关人员提供各种便利，包括亚运会期间在重要交通枢纽、商业网点、旅游景点、医疗机构、住宿酒店、文化广场等重点区域开展志愿服务。

一、广州亚运会赛会志愿者岗位

1. 语言服务志愿者

语言服务志愿者负责为亚运会组委会日常工作和赛会运行提供口译、笔译服务。口译服务包括会议口译、日常口译和场馆口译，其中，会议口译主要负责为工作会议、新闻和信息发布会作现场口译，日常口译主要是为外方人员日常生活提供翻译服务，场馆口译主要是场馆内即时的交传口译；笔译服务包括各种指南、出版物、网站、相关系统及组委会信函等笔译服务。语言服务志愿者要具备良好的外语阅读和表达能力、较强的沟通能力，一般要求具有相关外语专业背景或拥有相关外语评级证书。

2. 礼宾接待志愿者

亚运会礼宾接待志愿者主要负责各类贵宾的迎送、陪同、引导、讲解等窗口接待工作，以及为他们提供证件、交通、住宿等后勤保障工作。礼宾接待涉及方方面面，如参观游览、要人警卫、随行保健、机场（火车站）礼遇、国宾接待、车辆保障、市内游览服务、重大活动转场衔接等。亚运会礼宾主要分为竞赛场馆礼宾和非竞赛场馆礼宾：非竞赛场馆礼宾服务指的是在亚运村、机场、餐馆等地的服务，竞赛场馆礼宾则是在比赛场馆内的礼宾服务。礼宾接待志愿者应有较丰富的接待工作经验、较高的思想道德修养、较好的形象气质等。

3. 竞赛运行支持志愿者

竞赛运行支持志愿者主要为亚运会所有训练、竞赛的准备与运行提供支持与服务，如训练与竞赛设备的准备与整理回收，训练与竞赛场地的清洁维护，比赛成绩录入、校对、统计与打印分发。竞赛运行支持志愿者要具备一定的计算机应用基础，身体健康，有较强的综合协调能力和应变能力，英语熟练。

4. 亚运会宣传志愿者

亚运会宣传志愿者负责协助组委会的新闻发布和对外宣传工作，主要协助日常新闻发布、媒体记者接待工作，文案、展览活动的策划、制定和实施，官方网站内容管理监督等工作。亚运会宣传志愿者应具备较强的新闻和公文写作能力、应变能力、英语听说读写能力、沟通协调能力和计算机应用能力等。

5. 广播电视与媒体志愿者

亚运会广播电视与媒体服务志愿者主要为前来报道亚运会的注册广播电视和媒体人员提供相应的设施和服务。广播电视与媒体服务志愿者工作分为广播电视转播协调和新闻媒体运行协助，主要任务是在新闻中心、场馆媒体中心、广播电视转播中心等地的接待、咨询，以及为媒体人员提供注册、住宿、交通、餐饮、收费卡等方面的服务等。广播电视与媒体服务志愿者应具备良好的沟通协调能力和解决投诉能力、英文听说读写能力等。

6. 信息技术志愿者

信息技术志愿者主要负责为赛事提供通信、网络、IT 设备维护、竞赛软件系统运行保障、信息与网络安全等技术支持服务，保证各种 IT 设备和系统在赛时正常运行。赛会信息技术志愿者主要协助完成以下工作：信息技术问题受理、整理和汇报；各种 IT 设备的收发和管理；协助监控各种信息技术设施的运行情况，如协助开展计

算机设备运行维护工作等。信息技术支持志愿者一般要求具备与计算机专业及其相关的知识背景，熟悉相关设备和应用软件的操作。

7. 场馆运行志愿者

亚运会场馆运行志愿者承担保障场馆运行通畅的重任。场馆运行志愿服务工作与其他志愿服务岗位的工作相交织，根据任务不同，又可分为观众服务、新闻运行、摄影服务、交通、信息技术、语言服务、礼宾、餐饮等。观众服务志愿者要具备良好的沟通能力、应变能力和应急事件处理能力，熟悉赛事的安排以及场馆四周的城市信息。

8. 市场开发志愿者

市场开发志愿者主要负责维护亚组委和亚运会赞助商的权利和利益。主要工作是赞助商接待、赞助商品牌保护巡视以及特许商品咨询与特许经营。市场开发志愿者应熟练运用粤语、英语、普通话，逻辑思维清晰，敬业、有责任心，或具备相关市场营销法律知识等。

9. 物流志愿者

物流志愿者主要负责亚运会各种物资的接收与发放工作。物流志愿者的主要工作包括物资审核、接收、申报、安检、卸载、入库、登记、分发、回收等，各国运动队行李的打包和运送，赛后各种物资的清理与登记。物流志愿者要求具有吃苦耐劳的精神、耐心细致的工作作风。

10. 庆典与文化活动志愿者

庆典与文化活动志愿者将主要负责亚运会的形象景观、体育展示、颁奖仪式、场馆文化活动等方面的工作，还要协助进行文书档案整理、归档、扫描等日常或赛后工作。庆典与文化活动志愿者应气质优雅，彬彬有礼，反应机敏，具备良好的交流能力、熟练的计算机操作和基础的外语对话能力。

11. 安全保卫志愿者

安全保卫志愿者主要协助相关部门做好亚运会的安全保卫工作，是亚运会安全保卫工作的重要组成部分。安全保卫志愿者的主要工作有开展治安防范知识宣传，协助公安机关搞好社区或竞赛场馆的治安巡逻，监控和排查安全生产、社会治安隐患，准确把握社情民意，及时发现群体性事件和突发事件隐患苗头，全力做好亚运期间社区社会稳定工作。安全保卫志愿者主要来源于部队、武警、警察或军事公安院校，要求具备相关的应变能力和吃苦耐劳的精神。

12. 运动会服务志愿者

运动会服务志愿者的职能包括接待、餐饮、住宿、交通、注册、物流、票务、观众服务，服务对象为运动员、官员、媒体记者、观众和工作人员（含志愿者）等各类客户群。运动会服务志愿者要特别具备良好的服务意识、端正的服务态度和专业服务技能，为各类客户群提供细致入微的服务。

13. 医疗卫生志愿者

医疗卫生志愿者在赛会期间负责为参赛运动员、官员、观众、志愿者、媒体记者及赛会其他工作人员提供即时的医疗服务，协助相关机构进行卫生防疫、检疫、兴奋剂检测等工作。由于专业性较强，医疗卫生志愿者应拥有医疗救护方面的资格证书。

14. 开闭幕式志愿者

开闭幕式志愿者负责为开闭幕式的顺利举行提供志愿服务，主要工作有观众服务、媒体服务、贵宾服务、后勤保障、现场互动等，如检票、引导、咨询，为演职人员或工作人员（包括志愿者）提供餐饮、物流、技术等保障。开闭幕式志愿者要求具有很强的责任心，坚守岗位。



二、广州亚运会城市志愿者岗位

城市志愿者主要为亚运会赛事和城市的正常运行提供服务。主要有：

1. 赛场拉拉队

主要在各比赛场馆宣传赛场礼仪，促进赛场文明，烘托赛场气氛。

2. 人员接待

主要在机场、车站、宾馆等地方提供接待、引导、信息咨询、语言翻译和行李搬运等方面的服务。

3. 人文环境建设

参与平安亚运建设、维护交通秩序、扶危助困、生态环保，以及参与提升市民素质等方面的服务与宣传活动。

4. 导游导购

为运动员及来穗客人在重要交通枢纽、商业网点、旅游景点、医疗机构、住宿酒店、文化广场等重点区域开展志愿服务。

第三节 亚运会志愿服务要求与规范

通过培训，赛会志愿者进一步熟练掌握了志愿服务要求与服务规范。服务要求是志愿服务顺利完成的保证，服务规范则是保证服务质量的前提。因此，在实践中要严格按服务要求和规范提供服务，从而切实地为亚运会提供优质的服务，圆满完成亚运会志愿服务工作。

一、亚运会志愿服务要求

1. 真诚友爱，热情大方

亚运会是亚洲人们的盛会、交流的平台、友谊的桥梁，也是展示中华文化和中国人民精神面貌的重要契机，志愿者服务则是最佳展示窗口。因此，志愿者对来客要热情相迎、真诚服务，同时也要主动大方、不卑不亢、周到得体。

2. 微笑服务，周到细致

微笑是最好的名片，也是最好的沟通方式，优质服务从微笑开始。在微笑服务同时，志愿者还要做到细致入微，注意观察，急人所急、想人所想，最好的服务是心灵的交流。

3. 诚信守时，忠于职守

诚信守时是赢得尊重的基础，而守时又是诚信的基础，守时是对志愿者最基本的要求。亚运会每位志愿者都要恪尽职守、坚守岗位，这既是志愿者履行义务，也是诚信的要求。

4. 服从指挥，顾全大局

亚运会志愿服务工作是一项庞大的系统工程，而每一位志愿者的工作都是这项工程的一部分，因此，只有顾全大局，讲究团队合作，才能很好地完成这项系统工程。

5. 洁身自爱，举止文明

尊重他人隐私，谈吐文明，举止优雅，维护志愿者形象；不做有损国格、人格的事，维护国家形象。

6. 遵章守纪，坚持原则

亚运会志愿者不仅代表自己，也代表着我们的国家，在志愿服务中志愿者要注



意遵守外事纪律，不泄露国家机密，勇于维护国家利益。

7. 团结友爱，互助进步

亚运会是广州乃至广东最大的一次志愿服务行动，志愿者应努力践行志愿精神，积极开展志愿者之间的交流、协作，相互支持，团结互助，力求共同进步。

二、亚运会志愿服务规范

1. 统一着装上岗

志愿者在岗期间，应按要求着志愿者统一服装，戴志愿者帽，佩带志愿者工作证等志愿者标识，并整洁大方。

2. 遵守工作时间

志愿者应该严格遵守工作时间，自觉做到不迟到、不早退。因病、因事不能上岗必须提前向站点负责人请假，经批准后方可离岗。遇特殊天气等情况，如未接到指挥中心通知，均应按时上岗，不迟到、不早退。

3. 坚守工作岗位

志愿者在岗期间不能处理个人事务，不能无故离岗、脱岗。因上厕所、提供志愿服务等原因短时间离岗须告知站内其他志愿者。需要离岗提供志愿服务的，不应影响站点正常志愿服务的有序进行，并应在力所能及的范围之内，不提倡长时间、长距离离岗提供志愿服务。

4. 认真履行岗位职责

志愿者对承担的每一项服务任务，要做到有始有终、尽职尽责。要确保通讯工具保持畅通，遇有自己解决不了的问题或紧急突发事件，要寻求区片负责人、站点负责人的支持和帮助，并按要求提供志愿服务。志愿者在岗期间不能接待亲友来访，不能从事与志愿服务无关的看报纸、读杂志、听音乐等娱乐休闲活动。

5. 维护岗位环境

杜绝工作岗位或服务站点脏乱、大声喧哗、追逐嬉闹、吸烟喝酒、随地吐痰、乱丢杂物、物品摆放混乱等有损整个志愿者团队形象的事情发生。

6. 加强团队合作

志愿者之间要积极沟通协调，注重团结协作，互相理解、互相帮助，互相提醒、互相监督，服从安排，形成坚强的团队凝聚力和战斗力。

7. 增强安全意识

志愿者在岗期间，应提高安全意识，注意保护好人身、财物安全，遇到突发情况要及时与站点负责人联系，取得支持和帮助。

志愿者故事

我和藏羚羊的故事

“民间环保组织已成为政府拟订政策的参谋和助手。”10月30日，在京开幕的中华环保民间组织可持续发展年会上，国家环保总局副局长周建对民间环保组织的作用予以肯定。



雪城精灵：藏羚羊

在四川，有一个闻名遐迩的民间环保组织——四川省绿色江河环境保护促进会。在青藏铁路建设的5年中，“绿色江河”招募300多名志愿者，沿青藏铁路沿线开展藏羚羊种群数量调查，向国家环保总局和青藏铁路总指挥部4次提交加强藏羚羊保护的提议，被全部采纳。

11月初，成都市外双楠的一个住宅小区里，记者走进四川省绿色江河环境保护促进会总部，走近这些为了环保事业无私奉献的志愿者们，倾听他们讲述在那遥远

的可可西里，他们和那些藏羚羊之间的故事。

与藏羚羊厮守的40余天

讲述人一：裘丽

现为湖南大学教师，“绿色江河”志愿者，2002年她利用自己的专业知识，重点参与了青藏公路沿线100公里路段的藏羚羊种群数量调查和迁徙保护。

得益于我所学的生态专业，2002年我有幸入选为索南达杰自然保护区特别志愿者，担负藏羚羊迁徙期间的调查和记录，与藏羚羊厮守了40余天，目睹了藏羚羊迁徙过程中跨越天然屏障和人为屏障的全部过程。

到保护站的第三天，我就与7月份来的志愿者一起开始了野生动物的调查工作。调查工作开始仅两天，7月25日就给了我惊喜：在望远镜里我们发现在青藏公路的楚玛尔河大桥上游的河对岸出现了260只羊的羊群。通过望远镜，我慢慢辨认出那是母羊带着小羊从繁殖地迁徙到楚玛尔河畔。

8月初的一天中午，我和两名志愿者终于看到羚羊过河了，这是约50多只羊的羊群，它们慢慢靠近河边，在经过短暂的犹豫后，有32只羊跳进水中，几分钟后，第一批下水的藏羚羊在相互鼓励下成功渡过楚玛尔河。

在调查藏羚羊迁徙状况的同时，我们对青藏公路上行驶车辆的状况进行了统计：24小时内青藏公路的通车率平均每小时达100多辆，今年藏羚羊的迁徙赶上了青藏公路有史以来最繁忙的时期。

8月6日那天，我们目睹到羚羊过公路时被汽车冲散的过程。那天有25只羚羊在我们认定的通道处过公路，羚羊过公路小心翼翼、如履薄冰，即使是这样，仍未逃脱被飞驰而来的汽车所冲散的命运。

当天，我与其他志愿者立刻拟订出建议书送达青藏铁路第十二工程局，并附上详细的野生动物调查报告和车辆调查报告。我们建议在藏羚羊迁徙季节的8月8日到18日的11天中，每天早上6点30分到7点30分，下午7点30分到8点30分，在青藏公路2884~3000公里之间，工程车辆停止行驶，帮助藏羚羊顺利跨越公路。

递交建议书后仅3小时，青铁十二局张总指挥长竟带着三名环境监理亲自到了保护站，将拟订好的《关于采取紧急措施确保藏羚羊顺利迁徙的通知》拿出来征求我们的意见，次日正式出红头文件，并下发到各工地执行。青藏铁路施工的期限很

紧，受气候影响，每年只有6个月能够施工，但为了保护藏羚羊，采纳了一个民间环境保护组织的建议，这让我们感到欣慰，看到了藏羚羊的希望。

“藏羚羊过公路，请您稍等一会”

讲述人二：邹卓钢

深圳市公安局交警分局警察，2004年6月以志愿者和交通警察的双重身份在青藏线上为藏羚羊通过铁路和公路保驾护航。

2004年初夏，我偶然在一张深圳的报纸上看到“绿色江河”招募志愿者的消息，报道说在藏羚羊迁徙季节，每次挑选8名志愿者到可可西里索南达杰自然保护站工作，同时在青藏公路上专门设立野生动物的红绿灯，为藏羚羊迁徙进行临时性交通疏导，而疏导交通正好是我们交通警察的本职工作。

通过相关培训后，6月19日，包括我在内的8名志愿者到达索南达杰自然保护站。6月21日，这组世界上海拔最高（4600米），也是世界上第一组为野生动物而设的红绿灯历史性地亮了起来。保护藏羚羊迁徙的行动正式开始。

迁徙的母羊陆续到达这里，它们每天早晨从东南面的山沟里出现，慢慢靠近铁路，面对无法跨越



保护藏羚羊志愿行动

的高高路基，又顺着铁路从东往西移动，寻找通过铁路的途径。到下午，无奈的藏羚羊又返回南面的山沟。

6月21日早上8点，已经有800多只藏羚羊集中在铁路路基下，距离路基也就几米了，我们远远地趴在铁路的路基上用望远镜观察，用长焦距镜头拍摄记录。4个小时过去，藏羚羊顺着路基边上徘徊着，终于有200只羊停在五北大桥下，它们

一会吃草，一会观望，一会卧下，持续了两个多小时。

在确认绝对安全，积蓄了足够胆量后，一只母羊鼓足勇气，走近五北大桥投下的太阳阴影，穿过挡住蓝天的建筑。我们不知道这需要多大的胆量和勇气，我想应该是一个物种的求生本能。

“藏羚羊已经走到大桥底下，开始过了。1只过来了，又过了5只，10只，30只，一共过了129只。”

这是在青藏公路2998公里处观测点的报告。

榜样的力量是无穷的。第一只母羊的后面紧跟着上百只羊，它们相互壮胆，相互簇拥，最后一起奔跑起来，卷起阵阵沙土，志愿者统计到有500只藏羚羊。这是藏羚羊第一次穿越人工建筑。所有的志愿者都在万分激动中松了一口气。

“藏羚羊已经靠近公路，离公路还有100米，建议拦车。”

“藏羚羊向公路冲过去了，立即拦车。”

当青藏公路观察点上的志愿者和可可西里保护区的工作人员从对讲机中听到这个口令后，很快在藏羚羊即将通过的青藏公路两侧，按亮红绿灯，拉开一条横幅：“藏羚羊过公路，请您稍等一会。”我和可可西里保护区管理局森林警察格来，则以标准的指挥手势，示意汽车靠边停车。当汽车一停下来，志愿者就跑上前去对司机说：“前面藏羚羊要过公路，你能停下来等一会吗？”同时送上我们制作的野生动物粘贴画等宣传品。

每一次拦车后，看到藏羚羊通过公路时，我们都激动万分。所有志愿者和保护区管理人员，向着每一辆汽车招手致谢，司机也都招手回应；当成队的军车通过时，每一个军人都向我们敬礼致敬。这是我们获得的最高奖励和最大鼓舞。

资料来源：李丹：《志愿者：我和藏羚羊的故事》，载《四川日报》，2007-11-16。



1. 亚运会志愿服务项目分为几类？
2. 亚运会志愿服务岗位有哪些？
3. 亚运会志愿服务有哪些要求？
4. 亚运会志愿服务应注意哪些方面的规范？

第五章 志愿服务通用技能





第一节 志愿服务的礼仪与沟通技巧

礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为，是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径，是社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。2010年广州亚运会期间，将有6万名赛会志愿者和数十万城市志愿者参与对运动员、媒体、观众和游客的各项服务，他们将直接地面对国内外不同的人群，因此，良好的礼仪展示与沟通能力，既可以展示广州乃至中国热情、开放、包容的中华文化，也可以更高质量地服务于目标人群。

一、亚运会志愿服务礼仪基本原则

虽然亚运会志愿服务工作性质比较特殊，即服务的对象和目的与其他志愿服务有较大的区别，但在志愿服务礼仪中，有一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规范原则同样适用于亚运会志愿服务。

1. 尊重的原则

孔子说：“礼者，敬人也。”这是对礼仪核心思想的高度概括。亚运会志愿者在服务过程中，首先要尊重服务的对象，包括尊重对象的文化、习惯、兴趣爱好等。只有这样，才能赢得别人的尊重，也才能和服务对象建立融洽的关系，更好地完成服务工作。其次，在服务中要不卑不亢，大方得体，既不妄自尊大，也不妄自菲薄。

2. 真诚的原则

亚运会志愿者在服务中要待人以诚，才会更好地被对方所理解、所接受。在服务过程中，一定要言行一致，认真履行职责，即使有时不能满足服务对象的要求，也会获得服务对象的理解。

3. 宽容的原则

在亚运会志愿服务过程中，既要严于律己，更要宽以待人。在亚运会期间，运动员或官员可能会因文化差异、比赛失败等各种原因，而对志愿者工作产生误会或责备，这时，应多体谅他人，学会与服务对象进行心理换位。

4. 从俗的原则

由于各国、各地区参赛选手风俗习惯、文化背景的不同，这就要求志愿者在服

务工作中，对本国和其他各国的礼仪文化、礼仪风俗以及宗教禁忌要有全面、准确的了解，才能够服务过程中得心应手，避免出现差错。

5. 适度的原则

志愿者服务时要掌握好尺度，既要认真负责，又不能过于热情，让服务对象难以适从。这是因为凡事过犹不及，假如做得过了头，或者做得不到位，都不能获得服务对象的认可。

二、亚运会志愿服务礼仪要点

(一) 仪容礼仪

在亚运会期间，参赛人员或观赛人员接触最多的是志愿者，所以志愿者应对自己的仪容修饰予以高度的重视。

1. 男士仪容修饰要点

卫生：每天洗澡及更换衣服，勿在服务中出现口臭、汗臭、狐臭等异味。

剃须：若无特殊的宗教信仰或民族习惯，要养成每日修面剃须的好习惯，切忌胡子拉碴。

发型：男士的发型、头发长短要适当。

2. 女士仪容修饰要点

面部修饰：工作中要保持自己的面部干净、清爽。面部的修饰要自然，工作中要求化淡妆，切忌浓妆艳抹。不要在公共场所化妆，不要在工作岗位补妆；补妆时，宜选择洗手间或无旁人的场所。

肢体修饰：注意保持手的干净清洁。不留长指甲，不涂鲜艳的指甲油以及在指甲上彩绘。不要外露腋毛。万一因为工作的特殊需要，必须穿着肩部外露的服装上岗服务时，则应剃去腋毛。

发部修饰：应将超长的头发盘起来或是束起来，或是编起来，或是置于工作帽之内，不可以披头散发，以免影响工作。志愿者不可以把头发染得五彩斑斓，这与服务者的身份是不相符的。

(二) 服饰礼仪

由于亚运会志愿者的重要作用和特殊地位，亚组委通常会提供统一的服装，志

愿者应注意外观整洁，没有异味，并且不宜佩戴过多的装饰物品，更不能佩戴花哨和张扬个性的工艺品以及名贵的珠宝饰品，以免影响志愿服务。

(三) 仪态礼仪

1. 站姿

● 站姿的基本要领

头正，双目平视，嘴唇微闭，下颌微收，面部平和自然。双肩放松，稍向下沉，身体有向上的感觉，呼吸自然。躯干挺直，收腹，挺胸，立腰。双臂放松，自然下垂于体侧，手指自然弯曲。男子站立时，双腿并拢立直，也可分开，但不能超过肩宽，脚尖分开 45 度左右。女子站立时，两脚呈“丁”字形站立，左脚脚跟贴在右脚的内侧，脚尖分开 30 度左右。

● 正式场合的站姿

肃立：身体直立，双手置于身体两侧，双腿自然并拢，脚跟靠紧，脚掌分开呈“V”字。

直立：身体直立，双臂下垂置于腹部。女性将右手搭握在左手四指上，两脚成“丁”字形；男性右手握住左手腕，贴在腹部，两脚可分开平行站立，略窄于肩宽。

● 应避免的站姿

身体抖动或晃动，双手插入衣袋或裤袋中，双臂交叉抱于胸前，双手或单手叉腰，两腿交叉站立或单脚站立。

2. 行姿

● 行姿的基本要领

目光平视前方，双臂自然下垂，手掌心向内，手臂以身体为中心前后摆动，手臂与身体的夹角一般在 10 ~ 15 度之间。上身挺拔，腿部伸直，腰部放松，脚步要轻并且富有弹性和节奏感，步幅与腿的长度相适宜，跨步要均匀。

● 陪同引导

一是本人所处的方位。若双方并排行进时，志愿者应居于左侧。若双方单排行进时，则志愿者应居于左前方 1 米左右的位置，采用右手五指并拢、掌心向上的方式为其指引方向。当服务对象



站姿

不熟悉行进方向时，一般不应请其先行，同时也不应让其走在外侧。

二是协调的行进速度。在陪同引导服务对象时，志愿者行进的速度需与对方相协调，切勿自行行进。

三是及时的关照提醒。陪同引导服务对象时，一定要处处以对方为中心。每当经过拐角、楼梯或路面坎坷、照明欠佳之处时需关照提醒对方留意，绝不可以不吭一声，而让对方茫然无知或不知所措。

四是采用正确的体位。陪同引导客人时，有必要采取一些特殊的体位。如请对方开始行进时，应面向对方，稍许欠身；在行进中与对方交谈或答复其提问时，应以头部、上身转向对方。

- 上下楼梯的行姿

- 一 要减少在楼梯上的停留。

- 二 要坚持“靠右走”原则。

- 三 要注意礼让服务对象。

E28

3. 坐姿

- 入座的要求

先请对方入座，再从座位左侧毫无声息地就座，坐下后调整体位。

- 离座的要求

先有表示，注意先后，起身缓慢，从左离开。

- 常用的坐姿

正襟危坐式：适用于最正规的场合。要点：上身与大腿、大腿与小腿，都应当形成直角，小腿垂直于地面。双膝、双脚包括两脚的跟部都要完全并拢。

垂腿开膝式：多为男性所用，亦较为正规。要点：上身与大腿、大腿与小腿皆为直角，小腿垂直于地面。双膝分开，但不得超过肩宽。

双腿斜放式：适于穿裙子的女士在较低处就座所用。要点：双腿首先并拢，然后双脚向左或向右侧斜放，一般使斜放



行姿



坐姿

后的腿部与地面呈 45 度夹角。

双脚交叉式：适用于各种场合，男女皆可选用。要点：双膝先要并拢，然后双脚在踝部交叉。需要注意的是，交叉后的双脚可以内收，也可以斜放，但不宜向远方远远地伸出去。

- 应避免坐姿

双腿叉开过大，架“二郎腿”，双腿直伸出去，将腿放在桌椅上，双手抱在腿上，将手夹在腿间，腿部抖动摇晃，脚尖指向他人。

4. 蹲姿

志愿服务中确有必要采用蹲姿时，通常采用高低式蹲姿。要点：下蹲之时，左脚在前，右脚稍后。左脚应完全着地，小腿基本上垂直于地面；右脚则应脚掌着地，脚跟提起。此刻右膝须低于左膝，右膝内侧靠于左小腿的内侧，形成左膝高右膝低之态。女性应靠紧两腿，男性则可适度地将其分开。臀部向下，基本上以右腿支撑身体。



蹲姿

(四) 表情神态

表情神态，指的是人通过面部形态变化来表达内心的思想感情，并呈现出来的神情态度。志愿者在服务过程中的表情神态应当是谦恭的、友好的、真诚的。

1. 眼神

志愿者在服务过程中，难免要与服务对象进行目光的交流，此时，特别要注意注视对方的部位。依照服务礼仪的规定，在注视对方面部时，一般以注视对方的眼睛或眼睛到下巴之间的三角区域为好，表示全神贯注和洗耳恭听。在问候对方、听取诉说、征求意见、强调要点、表示诚意、向人道别或与人道别时，皆可采用这样的注视方式。但是，注视时间不宜过久，否则双方都会比较难堪。当与服务对象相距较远时，一般应以对方的全身为注视之点。此外，在服务工作中，有时也会因为实际需要，而对服务对象身体的某一部分多加注视。例如，在递接物品时，应注视对方手部。

2. 笑容

服务时满面笑容，可以为服务对象创造出一种令人轻松的氛围，同时也表现出

志愿者对服务对象的重视与照顾。微笑的基本做法是：先要放松自己的面部肌肉，然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿的前提下，轻轻一笑。但在问候、致意、与人交谈时，以露出上排八颗牙齿的笑容比较亲和。

三、涉外礼仪禁忌

亚运大家庭共有 45 个成员，不同国家、民族和地区有不同的风俗和习惯，这些风俗习惯有各种忌讳，了解各国、各地区的风俗忌讳，避免不礼貌情况的发生，也是十分重要的礼仪内容。

1. 数字的忌讳

除西方人认为数字“13”是不吉利的，菲律宾人也认为“13”是厄运、灾难的象征，应当尽量避开。还有认为星期五也是不吉利的，尤其是逢到 13 日又是星期五时，最好不举办任何活动。在日常生活中的编号，如门牌号、旅馆房号、楼层号、宴会桌等编号、汽车编号也尽量避开“13”这个数字。“四”字在中文和日文中的发音与“死”相近，所以在日本与朝鲜等东方国家将它视为不吉利的数字。在日语中“九”发音与“苦”相近似，因而也属忌讳之列。

2. 食品的忌讳

伊斯兰国家和地区的穆斯林居民不吃猪肉、血液、自死物等伊斯兰教规定禁忌的食物；日本人不吃羊肉；印度教徒不吃牛肉；东欧一些国家的人不爱吃海味，忌吃各种动物的内脏；虔诚的穆斯林不能喝任何含酒精的饮料。

3. 颜色的忌讳

日本人认为绿色是不吉利的象征，所以忌用绿色；巴西人视棕黄色为凶丧之色；欧美许多国家以黑色为丧礼的颜色，表示对死者的悼念和尊敬；埃塞俄比亚人则以穿淡黄色的服装表示对死者的深切哀悼；叙利亚人也将黄色视为死亡之色；而巴基斯坦忌黄色是因为那是僧侣的专用服色；委内瑞拉却用黄色作医务标志；蓝色在埃及人眼里是恶魔的象征；比利时人也最忌蓝色，如遇有不吉利的事，都穿蓝色衣服；土耳其人则认为花色是凶兆，因此在布置房间、客厅时绝对禁用花色，一般用素色。

4. 花卉的忌讳

德国人认为郁金香是没有感情的花；日本人认为荷花是不吉祥之物，意味着祭奠；菊花在意大利和南美洲各国被认为是“妖花”，只能用于墓地与灵前；在法国，

黄色的花被认为是不忠诚的表示；绛紫色的花在巴西一般用于葬礼；在国际交际场合，忌用菊花、杜鹃花、石竹花、黄色的花献给客人，这已成为惯例；在欧美，被邀请到朋友家去做客，献花给夫人是件愉快的事，但在阿拉伯国家则是忌讳。

5. 肢体的忌讳

佛教国家不能随便摸小孩的头，尤其在泰国，认为人的头是神圣不可侵犯的，头部被人触摸是一种极大的侮辱；在许多国家，如泰国、缅甸、印度、马来西亚、印尼和阿拉伯各国等认为左手是肮脏的，忌讳用左手拿食物、接触别人或给别人传递东西，否则，这将被别人误会是轻蔑。在中国，对某一件事、某一个人表示赞赏，会跷起大拇指，表示“真棒”，但是在伊朗，这个手势是对人的一种侮辱，不能随便使用。在我国摇头表示不赞同，在尼泊尔则正好相反，摇头表示很高兴、很赞同。

四、志愿者沟通技能

沟通交流是人类行为的基础。在日常工作生活中，我们所做的每一件事情都是在沟通，沟通也是一个信息发出与接受的过程。因此，亚运会志愿服务的成功与否，与其说在于志愿者与被服务者之间交流沟通的内容，不如说在于交流沟通的方式。要成为一名成功的志愿者，取决于交流的对方认为您所解释的信息是否可靠而且适合。而良好的交流沟通又是一个双向的过程，它依赖于能否抓住听者的注意力和正确地解释所掌握的信息。

（一）语言沟通技巧

1. 展开话题技巧

展开话题前，可以先观察一下对方的行为态度。如果对方有微笑、有眼神接触以及面部表情自然，则表示可以交谈。如果对方正在忙于某些事情，或正与别人详谈中，或正赶往别处，则表示这时谈话时机不成熟。

2. 恰当地提问

邀请式：如“你今天的比赛打得很好”，“祝贺你取得了胜利”。

提问式：如“你明天还有比赛吗”。

恰当地提出问题，可以帮助找到共同的话题。在实际交往中，采用开放式问题、

中立性问题、一般性问题、探索性问题和非语言问题比封闭式问题、多重性问题或引导性问题更能促使交谈进行下去。如“你什么时候开始打网球的”（开放式问题）就比“你对明天的比赛有把握吗”（封闭式问题）更能展开话题。

3. 避免 11 种沟通方法

应避免使用下面三类 11 种沟通方法：①傲慢无礼型：评价，安慰，扮演或标榜为心理学家，讽刺挖苦，过分或不恰当的询问；②发号施令型：命令，威胁，多余的劝告；③回避型：模棱两可，保留信息，转移注意力。

4. 维持话题技巧

聆听：集中注意力，保持谈话的专注和聆听。留意对方说话时的内容及语气，可能会帮助了解对方感受或言外之意。记住对方的一些重要字眼和资料，之后便于有针对性地回应。

回应：在谈话时，简单总结对方的内容，讲出对方观点及感受，表示已明白对方感受和说话背后的含意，对方会更喜欢和你倾谈，也能够促进彼此了解。



（二）非语言沟通技巧

非语言沟通技巧包括面部表情、身体距离、姿势、动作、眼神、声调音量、仪表服饰、身体接触，甚至你所布置的环境等。

1. 面部表情

面部和眼睛是身体上最易引起注意的部位，是非常复杂的表情管道。与人交往时，面部表情宜生动而有吸引力，并要配合说话内容；而笑容亦是面部表情的重要一环，一个友善的笑容，表示愿意与人交往。别人接收了这个友善的信息后，也较愿意接近并与你交往。

2. 眼神接触

如果你避免注视某个人，别人将猜测你是焦虑的、不诚实的。眼神交流过多，如瞪视，会令人很不自然。适当的眼神接触是敬意和注意的有力象征。眼神接触能有力地表示出你的态度，如尊重、服从、胆怯、忿怒，亦是开放话语的重要技巧。眼神接触要自然，不要以过于频密或逃避眼神，或以敌视的眼神望着对方。与人交流时不需全时间望着对方眼睛，可不时转移至对方面部的其他地方，如鼻、额头等，这样会较自然。

3. 身体姿势

身体姿势可以显示出你希望和别人有什么样的交往关系、对方所说的事你有没有兴趣等。双手交叉或双腿交叠得太紧，都是封闭式的姿势，显示紧张的心绪或没有兴趣和别人交往；双手不交叉，双腿交叠而方向指向对方或微微张开，都是开放式的姿态，这些姿势被理解成你精神放松，而且愿意和别人保持交往；面向别人并向前倾斜是非常重要的姿势，显示敬意和投入。

4. 手势及其他动作

说话时可以适当地配合手势的运用，加强内容表达和感染力，不过要注意手势运用要自然，不要太夸张。不经意的咬着指甲、耍玩笔等可表达出坐立不安的情绪。紧张的人会手握拳，或扳折手指关节等。

5. 声线

声线包括语调、音量、清晰程度及流畅程度。语调要恰当，并且高低抑扬，给人有亲近感。音量要适中，不要过于大声或过于细声；大声令人有凶恶的感觉，过于细声令人听得困难。说话尽量要清晰及流畅，不要过于简略或含糊。

6. 距离

人与人之间维持距离的远近，表示不同的意义。不同的场合或熟悉程度有不同的距离标准，可分为亲密距离、私人距离、社交距离。一般情况下，服务距离为0.5~1.5米，展示距离为1~3米，引导距离为1.5米左右，待命距离为3米以上。

第二节 志愿者的心理调适

亚运会6万志愿者虽然是在自愿的基础上参与志愿服务工作，但每个人的参与动机不同，面对如此庞大的志愿者人群，组委会不可能按个人意愿安排工作。在工作中，志愿者还可能增加个人日常开销，造成物质损失；也可能因工作繁重、服务对象的误会和责备而造成精神损失；也可能因个人能力不够，造成自卑情绪；还可能因性格不同，造成志愿者组织内部不和谐。这些因素都可能使志愿者产生“埋怨心理”、“攀比心理”、“逆差心理”，从而造成志愿者的挫折感，影响志愿服务的质量。除了亚组委加强管理、增加激励措施外，更重要的是志愿者要不断进行自我调节，尽快适应岗位，圆满完成亚运会志愿服务。

一、志愿者心理方面存在的主要问题

1. 对志愿服务存在误解

一是认为志愿服务就是只有奉献，甚至牺牲个人利益、维护他人利益的活动；二是认为体育志愿者可以利用工作之便观看比赛，与体育明星近距离接触等。实际上，亚运会志愿者是没有特权的。

2. 对工作性质缺乏认识

亚运会的大多数志愿者可能从事的是一些单调乏味的工作，比如，在亚运村里做清洁、在球场外做咨询服务、顶着烈日收门票等。他们别说看不到比赛，连电视都看不到，近在咫尺，但不一定了解比赛情况，这就很容易造成志愿者对服务工作感到“简单”、“乏味”、“枯燥”。

3. 对服务对象缺乏了解

亚运会和亚残运会的运动员来自亚洲各地，由于服务群体的特殊性，以及中外文化的差异，志愿者有可能因为对服务对象缺乏足够了解而使其服务得不到良好的回应，甚至被服务对象误解。美好愿望受到打击，服务热情大减。

4. 对服务技能缺少掌握

亚运会的志愿者大多是在校大学生，平时习惯了被照顾甚至溺爱，很多志愿者可能缺乏与人沟通的能力，即使通过短期培训，但在实践操作中也难以熟练运用，志愿者很容易产生挫折感。

二、志愿者心理自我调适

自我心理调适是解决摆脱低落情绪甚至痛苦的最佳途径，它比最优秀的心理治疗师都有用，因为任何心理治疗师的主要工作就是“助人自助”。所以当志愿者遇到心理问题时，要尽快依靠自己的力量，恢复健康心态。自我调适的方法主要有：

1. 重新认识志愿服务的价值

亚运会志愿活动诠释了志愿精神的核心——奉献，但同时，志愿者参与亚运会服务工作，既可扩大自己的生活圈子，更可亲身体会社会的人和事，加深对社会的认识，这对志愿者自身的成长和提高是十分有益的。亚运志愿服务也为志愿者提供了一个难得的学习机会。志愿者在参与志愿工作过程中，除了可以帮助他

人外，还可学习新知识、增强自信心及学会与人相处等，更可培养自己的组织及领导能力。

2. 宣泄转移

宣泄法是一种将内心的压力宣泄出去，以促使身心免受打击和破坏的方法。通过宣泄内心的郁闷、愤怒和悲痛，可以减轻或消除心理压力，避免引起精神崩溃，恢复心理平衡。例如，把心中的忧愁、烦恼、痛苦、悲哀等，向亲朋好友倾诉出来，可以起到释放心理压力的作用。也可参加一些高体能的运动。大量的研究表明，一些激烈的运动有镇静和抗抑郁的作用，能有效地舒缓情绪，减轻压力。

3. 改善人际关系

良好的人际关系是愉快工作的社会基础。首先要真诚待人。要想别人喜欢你、接受你，自己先要喜欢别人、认可别人。没有人会真正拒绝真诚的人。其次要善解人意。每个人都渴望被别人关注，渴望被人理解，因此，要学会倾听。再次要学会发现别人的优点，即要用欣赏的眼光去看待同伴，并适当地表达出来。最后，不伤害他人权益。在人际交往中，不能因实现自己需要满足而伤害他人的权益。

4. 全身心投入工作

志愿者面临挫折的时候，重新全身心地投入到工作中，紧张的工作可使人缓解心理压力。亚运会志愿服务本身就是“助人为乐”活动，而心理学研究表明，一个人在帮助他人的过程中，能够充分体会到满足感、成就感，在一定程度上可实现自我价值。尽管志愿服务可能有不如意的地方，但更多的是赛会各方面的肯定。有了助人的心态，就会相应地减少自私、斤斤计较等不良情绪，因此在帮助了别人的同时也帮助了自己。

第三节 扶老助残技能技巧

亚运会期间，残疾人运动员、残疾人观众、老年观众是一个特殊的群体。由于他们在生理上和心理有一定的特殊性，所以一名合格的亚运会志愿者应当了解残疾人和老年人的生理与心理特点，掌握扶老助残的技能技巧，使他们得到体贴的服务。

一、老年人服务技能技巧

志愿者在服务老年人时，需先了解老年人在进入老年期后在生理和心理上的变化，以及各种老年人所面对的问题及需要。充分了解老年人的情况，才能与他们进行顺利的沟通并提供贴心周到的服务。

1. 老年期的生理变化

人在年老过程中都有一系列的老化性改变，这些都是正常的生理变化。年老后最明显的改变包括：听觉能力退化，神经系统退化（记忆力、思考力、学习力下降，说话及反应缓慢），视力衰退，呼吸系统老化（气喘），骨质疏松，心脏及血管系统、消化系统及泌尿系统功能减弱，关节活动能力降低等。

2. 老年期的心理变化

老年期的心理变化伴随生理功能的减退而出现变化。老年期也是人生一个特别阶段，有很多变化或变故，如退休、健康衰退、丧偶、子女结婚等都会对老年人构成心理上的影响，当然这些心理上的改变会因个人适应能力不同而有所分别。一般常见的老年期心理改变有：

(1) 变得比较内向，自我中心倾向会比较强烈，对新生事物的接受能力会降低，常存怀疑，缺乏热诚的心态。

(2) 比较关注自己的健康状况。

(3) 短期记忆能力会降低，行为表现为啰唆、反复，容易遗忘事情或东西。

(4) 长期记忆往往能够保持，所以怀旧情结较浓。

(5) 老年人要面对退休及亲友相继去世等情况，常感到无助及恐惧。

(6) 生活圈子较为狭窄，往往就只有配偶、亲人和几名相交多年的好友。

(7) 因子女结婚、成长，会形成“空巢老人”。

3. 与老年人沟通技巧

(1) 保持目光接触，座位距离需留意老年人的听觉敏锐程度。

(2) 应用手势、表情、对象作辅助。

(3) 不时轻触老年人的手或肩膀，表示肯定、响应和关怀。

(4) 说话的速度要慢，语调平稳，句子要精简直接。

(5) 直接以人名称呼。

(6) 发问时，一次只提出一条问题，忌问多重问题。

- (7) 宜用选择题模式发问。
- (8) 可重复句子或问题的最后部分，表明已听清。
- (9) 适当地运用回馈，不明白老年人说话时要跟他/她澄清。
- (10) 保持忍耐。

3. 与老年人沟通忌讳

- (1) 在嘈杂环境中与老年人交谈。
- (2) 同一时间多人与老年人说话。
- (3) 催促老年人或急于代老年人作答。
- (4) 突然转换话题。
- (5) 取笑老年人。
- (6) 与老年人争辩。
- (7) 向老人大声呼叫或故意做夸张的口部动作。

二、残疾人服务技能技巧

137

(一) 残疾的分类

残疾人是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。残疾包括视力残疾、听力残疾、语言残疾、肢体残疾、智力残疾和精神残疾等。

(1) 视力残疾包括盲和低视力两类，是由于各种原因导致的双眼视力障碍或视野缩小达到一定的程度，以致影响正常的工作、学习和生活。

(2) 听力残疾包括聋和重听两类，即听力完全丧失和有残留听力但辨音不清，不能进行听说交往。

(3) 语言残疾包括言语能力完全丧失和部分丧失两类，不能进行正常言语交往。

(4) 肢体残疾是指人的肢体残疾、畸形、麻痹所致人体运动功能障碍。

(5) 智力残疾是指人的智力明显低于一般人的水平，并显示适应行为障碍。包括：在智力发育期间，由于各种原因导致的智力低下；智力发育成熟后，由于各种原因引起的智力损伤和老年期的智力明显衰退导致的痴呆。

(6) 精神残疾是指患精神疾病持续一年以上未痊愈，同时导致其对家庭、社会

应尽职能出现一定程度的障碍。引起精神残疾的精神疾病包括精神分裂症、情感性反应性精神障碍、脑器质性与躯体疾病所致的精神障碍、精神活性物质所致的精神障碍、儿童少年期精神障碍以及其他精神障碍。

(二) 残疾人的心理特点

残疾人除具有人类共同的心理特点外，还有特殊的心理表现，且随着残疾类别、程度、发生年龄及残疾年限的不同而有所不同。

1. 认知方面

不同的缺陷会影响人的认知能力和认知方式。如盲人由于视力障碍，尤其先天视力残疾，就缺乏甚至没有视觉空间概念，没有视觉形象，没有周围事物的完整图像；而在另一方面由于没有视觉信息的干扰，形成了爱思考、善思考的习惯，相应地抽象思维和逻辑思维就比较发达。同时由于他们的语言听觉能力较发达，而且记忆力比较好，所记的词汇比较丰富，也形成了盲人语言能力强的特点，许多盲人给我们一种语言生动、说理充分的印象。

聋哑人因缺乏或丧失听力，他们和别人交往不是靠听觉器官和有声语言，而是靠手势。他们的形象思维非常发达，逻辑思维和抽象思维就相对受到影响，特别是先天失聪者。聋哑人视觉十分敏锐，对事物形象方面的想象力极为丰富。

行为和人格偏离的患者，由于情绪不稳定，情绪的自我调节和自我控制能力差，其认知特点主要是现实性较差，容易离开现实去考虑问题，带有浓厚的幻想色彩，表现出明显的片面性。

2. 情感方面

残疾人普遍存在孤独感。由于生理方面的某些缺陷，残疾人的行动受到不同程度限制，其行为容易受到挫折。残疾人的活动场所少，且在许多场合常常受到歧视，他们更宁愿呆在家里，这样很容易产生孤独感。

自卑与自尊同存。残疾人在生活和就业等方面所遇到的困难远比普通人要多，且难以得到足够的理解和帮助，甚至常常受到厌弃与歧视，极易使他们产生自卑情绪，但同时又有很强的自尊心。

情绪敏感且不稳定。残疾人对外界的事情比较敏感，情绪反应强烈。如聋哑人，情绪反应强烈、频率高、持续时间短，往往很容易发怒。有的残疾人以爆发式情感表现，有的则以深刻而持久的内心痛苦隐藏在心，表现为无助与自我否定。

同情弱者。残疾人由于自身的疾患，往往对残疾同伴怀有深厚的同情，这种同病相怜的情感使同类残疾者容易结为有限的社会支持网络，甚至形成依恋。

自强自立。有相当一部分残疾人身残志不残，具有强烈的自强自主精神。他们不愿靠别人的帮助和施舍生活，他们有坚强的毅力，付出比常人多得多的努力学会新的求生本领，除解决自己的生活问题，还能为社会创造财富。

3. 性格方面

不同残疾人由于残疾情况不同，对社会的了解和理解不同，会形成特殊的性格特点。如盲人一般都比较内向、温文尔雅，内心世界丰富，情感体验深刻而含蓄，很少爆发式地外露情感，善于思考探索。聋哑人则比较外向，情感反应比较强烈，豪爽耿直，看问题容易注意表面现象。肢体残疾者主要表现为倔强和自我克制，他们具有极大的耐心和忍辱精神。智力残疾者由于整个心理水平低下，难以形成较完整的性格特征。

(三) 沟通与服务技巧



初次见面打招呼要主动握手，即便对方伸出来的是假肢；说话放松，即便不小心说错话也不要显得太不自然；服务残疾人之前，要倾听残疾人的要求，征得本人同意再实施帮助和服务；如果援助意图不被对方接受，不要坚持；不要第一次见面就询问残疾人致残的原因；不要上前主动帮助、搀扶；不要过分强调残疾人的特殊性，不要用“正常人”来反衬残疾人；助残要适度，不要疏远冷漠，也不要热情过度。

1. 对待盲人

走近盲人时，距离2米左右时要发声打招呼，不要不吭声地靠得太近；参加盲人的活动要做简单自我介绍，让盲人通过声音认识你；不要抚摸或者分散导盲犬的注意力，不要触摸盲杖；离开时要告知盲人；引路时，先征求同意，询问习惯以及有无特殊要求，让盲人站在右侧以便保护；走近楼梯前先要告知盲人有几级台阶；让盲人入座时将盲人一手放在椅背上，另一手放在椅子前面的桌子上，让盲人自行坐下；吃饭时，先帮盲人触摸餐具，尽可能详细地介绍菜肴，取菜时要征求意见，每次取一两种菜，吃完再取，不要一次取太多。

2. 对待聋哑人士

志愿者要随身带纸笔；交谈时要正视对方，不要盯着手语翻译（如果有）；笔

谈的同时要吐字清楚、简明扼要、带表情地说；社交场合若有聋人在场，要尽量把健全人的谈话内容转达给他，不要让聋人有被孤立的感觉。

3. 对待肢残人士

不要过多注意肢残人士的残障部位；拍照时尽量避免对残障部位的特写拍摄；推轮椅前一定要征得同意，不要随便触碰；推轮椅速度适中，不要倚靠轮椅；与坐轮椅的人士长时间谈话时要蹲下来；不要拍轮椅使用者的头或肩；主动帮助开门；不要扶架拐的残疾人，上楼时走在前面，以免给在前面走得慢的残疾人压力。

4. 对有认知障碍的人士

自己说话要清楚明了，并给服务对象留询问时间；对方说话时要注意力集中，确认听明白；有耐心，不催促，不要替对方把没说完的话说完。

第四节 应急事件处置

4.1

亚运会属于国际大型体育赛事，规模大、参与人数多、涉及面广，赛事运行过程中出现突发性事件是难以避免的。志愿者作为赛事运行的重要支持者，要掌握一定的应急事件处置技能，能够使事件及时、迅速、高效、有序地得到处理，不至于进一步扩大，造成更大的影响。

（一）中暑

广州亚运会虽然在11月召开，但广东的气温仍然较高，也可达到摄氏30度以上。运动员、裁判、观众和志愿者都可能因高温、烈日曝晒，或工作强度过大、时间过长、睡眠不足、过度疲劳而出现中暑症状。如发现有人出现皮肤潮红、头晕、胸闷、口渴、乏力、脉搏加快、神志不清甚至休克，应马上采取如下措施：

（1）立即将患者移至阴凉通风处，平躺，松解衣扣，并派人与赛场医务组取得联系。

（2）给患者饮用清凉饮料，如茶水、绿豆汤、淡盐开水等。症状严重者，切忌狂饮，采用少量多次的方法，每次以不超过300毫升为宜。

（3）尽快进行物理降温，应在头部、腋下、腹股沟等大血管处放置冰袋或湿毛巾，并可用冷水或30%酒精擦浴直到皮肤发红。也可采用电风扇吹风等散热方法，但不能直接对着病人吹风，防止造成感冒。

(4) 经过上述处理，如症状仍无改善时，须立即送医院治疗。

(二) 昏厥

昏厥，又称晕厥、虚脱、昏晕、昏倒，是一种暂时性、一过性脑缺血（缺氧）引起的短暂的意识丧失。特别是在大型体育赛事中，无论是工作人员、运动员、观众或志愿者，经过长时间站立或下蹲过久，剧烈运动或长距离跑以后，精神过分激动、紧张，都有可能发生昏厥现象。昏厥处理方法较简单，志愿者可以采取如下救治措施：立即扶病人平卧，取头低脚高位，解开其领口、腰带，女性患者同时要解开其乳罩。救治者可用双手由病人下肢向其心脏部位加压按摩，驱使其血液流向脑部。立即用针刺或手指用力掐病人的人中穴、少冲穴（在小手指甲根下面），以促病人苏醒。同时配合针刺百会、合谷、内关、十宣等穴位。如条件许可，可给病人饮热茶或咖啡；对低血糖性昏厥可静脉注射 10% 葡萄糖 50 毫升。

(三) 拥挤踩踏事件

亚运会作为仅次于奥运会的国际大型体育赛事，大量的运动员、裁判员，以及媒体记者和观众，将云集在空间有限、出口狭窄的各种体育场馆。作为一名志愿者应该配合各部门维持好比赛场馆内外秩序，防止拥挤踩踏事件发生。

(1) 预防踩踏发生：要时刻保持冷静，提高警惕，尽量不要受周围环境影响。事前要熟悉管辖范围内所有的安全出口，同时要保障安全出口处畅通无阻。

(2) 当发现拥挤现象时，志愿者有权利和义务组织安排在场人员有序疏散。当发生踩踏情况时，志愿者在指挥过程中，应尽量及时联系外援求助，如拨打 110、119、120 等急救电话。

(3) 在维持秩序中，如发现慌乱人群向自己方向涌来，应快速躲到一旁，或蹲在附近的墙角下，或抓住身边牢固物体，如栏杆或柱子，等人群过去后再离开。

(4) 在陷入混乱的人群时，远离玻璃窗，以免玻璃掉下砸伤或摔倒在玻璃上而受伤；在人群拥挤中前进时，要用一只手紧握另一手腕，手肘撑开，平放于胸前，微微向前弯腰，形成一定空间，以保持呼吸道通畅；同时，要双脚站稳，切记不得主动用力向前推，以免失去重心，出现多米诺骨牌效应，导致踩踏。

(5) 一旦被人挤倒在地，设法使身体蜷缩成球状，双手紧扣置于颈后，保护好

头、颈、胸、腹部。

(四) 化学恐怖伤害

随着化学工业的快速发展，频繁而严重的化学事故已引起了国际社会的高度重视。中国是联合国确定为开展化学事故应急救援的试点国之一，我国政府对化学事故应急救援工作十分重视，已基本建立起了国家、省、地级市、县和企业五级化学事故应急救援体系。虽然，化学事故或化学品恐怖事件有专门的应急求援队



伍处置，但第一时间的现场疏散与自救却是减少伤亡的重要措施，因此，志愿者对此应有所了解。当发生化学恐怖事件时：

(1) 志愿者要立即指挥在场群众，有秩序地迅速向事故区上风方向疏散，同时拨打 110 电话。

(2) 爆炸性事故防护：立即在短时间内利用就近地形、地物，采取正确的防护动作隐蔽；空旷地没有隐蔽物时，立即俯卧，脚朝向爆炸方向，脸朝下，双眼紧闭，双手交叉，额头枕在臂肘处，尽量不让皮肤裸露。

(3) 气体状事故防护：减少人体与毒物接触，戴上口罩或用湿毛巾捂住口鼻，防止有害物被吸入，在空气不流通处应防止缺氧和一氧化碳中毒。

(4) 液体状事故防护：皮肤、眼、鼻和口腔黏膜染毒时，要用大量清水冲洗，同时对受污染的衣物等进行清洗。

(5) 易燃品泄漏防护：常见的易燃品有汽油、原油、苯、酒精等，在其泄漏时或恐怖分子泼洒时，在现场应防止出现火花，以免引起火灾。

(五) 地铁避险

广州亚运会 80% 的赛场可以通过地铁到达。因此，作为志愿者，特别是城市志

愿者，应了解地铁避险相关知识。

1. 地铁突然停电

当乘客在地铁里遭遇照明系统停电时，首先应保持冷静，切勿惊慌，因为在停电发生后地铁的应急照明系统会立即启动，在工作人员进行广播解释和疏散前，应原地等候，不要随便走动。如果乘客在站台候车时遭遇停电，应听从地铁工作人员的指挥，按照站台内的疏散指示标志，安全有序地撤离至地面。如果列车在隧道中运行时遭遇列车动力电源停电，此时乘客千万不可扒门、拉门，自作主张离开列车车厢进入隧道，应耐心等待救援人员到来。需要疏散乘客时，救援人员将打开无接触轨一侧的车门，并悬挂临时梯子，乘客应该按照救援人员的指挥顺次下到隧道中并向指定的车站或方向疏散。

2. 地铁发生火灾

乘客应立即找到车厢内壁上的红色报警按钮向司机报警，同时拨打119报警。如果火势不大，可取出车厢座位下的灭火器灭火。火灾的烟雾和毒气会令人窒息，因此乘客要用随身携带的口罩、手帕或用衣角捂住口鼻。如果烟味太呛，可用矿泉水、饮料等润湿布块。如列车还在行进中，车厢内火势过猛或仍有可疑物品，应先尽快逃到其他车厢，但千万不要砸碎玻璃从车窗跳到轨道内部，以防轨道带电伤人；当列车停靠在站台时，乘客要选择正确的逃生路线，当车门不能正常打开时，应拉动车门和屏蔽门应急掣，按照疏散标志指引逃生。

3. 地铁发生爆炸

乘客要有警惕性，发现可疑物品，应立即报告工作人员，远离它，切勿自行处置。如列车在行进中发生爆炸，切勿慌乱，迅速报警并转移到安全的车厢。如列车停在隧道中，乘客应在确保铁轨断电的情况下，听从工作人员指引，从隧道转移，或等到列车到达站台后，按照疏散指示标志或听从现场工作人员的指挥，安全撤离。爆炸事故如果发生在站台上，乘客应在工作人员的指挥下疏散；疏散时，利用毛巾、衣物捂鼻，屏息，弯腰前行，防止烟雾中毒和窒息。

4. 地铁发生毒气恐怖袭击事件

首先，不要惊慌，用手机或列车上的报警装置立即报警。利用身上携带的手帕、餐巾纸、衣物等用品捂住口鼻，遮住裸露皮肤，扎好领口、袖口、裤脚口，如果手头有水或饮料，请将手帕、餐巾纸、衣物等用品浸湿后再用。屏息，避免急促地呼吸。听从工作人员指挥有秩序疏散。尽量朝着远离毒源的方向或者向毒源的上风口

处撤离。到达安全地点后，用水清洗身体的裸露部位。

志愿者故事

集结，以生命的名义

没有号角，不求回报，无数人从四面八方奔向灾区。

平时，他们有不同的身份：公务员、教师、医生、工人、农民、职员、个体户……

此时，他们只有一个共同的名字：志愿者！

在这场气壮山河的生命接力中，志愿者以激情和勇气、无私与赤诚，谱写了一曲人间大爱。他们，与所有参与抗震救灾的人一样，都是最可爱的人！

“就做点力所能及的事吧。”

大灾之后有大爱

午后，绵竹市汉旺镇，东汽技校门前。

一位中年人左右张望，手上拿着一沓巴掌大小的纸片。见记者走来，他取了一张纸片递过来：“拿着看看吧，可能会有用。”

纸上印的是地震发生后的小常识，比如，震后多久方能进入房间，转移财产要注意哪些问题，等等。

中年男子名叫陈彬，53岁，成都人，个体经营者。地震发生后，他发现很多群众缺乏自我保护常识，遂萌发了当志愿者的念头。

《活着的人保护好自己，是对死者最大的安慰》——他给纸上的内容取了这样的标题。在纸片上他写道：“大难已过去，以后家园更美丽，生活一定会更幸福！”

“我也拿不出多少钱来，就做点力所能及的事吧。”老陈的话听着朴实，却同样感人。

在德阳市体育中心受灾群众安置点，有个身穿迷彩服的年轻人，从地震发生以来一直忙到现在。年轻人叫吴珏，当兵已经18年。不过，最近5年，他一直在成都军区总医院住院治疗。

5月12日下午，地震发生后，他从医院门口花80元钱租了辆小面包车跑到德阳，当晚就在德阳市人民医院和市二院帮着运送伤员，一直干到凌晨4时，一晚上运了上百人。

5月13日以后，他一直在德阳市体育中心做志愿者，晚上就住在网球场车棚里。10多天来，哪里有活他就出现在哪里。人们让他歇歇，他总说“没事”，人们让他睡帐篷，他总说“不用”。

他说，能为灾区人民做点实事，是军人的本分，既然来了，能做多少就做多少。

事迹传开后，一位成都的医学专家专程赶来为他送药。大家这才得知，小伙子得的竟是白血病！

在安县千佛山救援点，有个被大家称为“铁人”的志愿者，他名叫康华，是成都一家建筑公司的项目经理。“铁人”其实是个白面书生，不过蓄着很“酷”的胡子，还裹着一块更“酷”的花头巾。

康华的业余爱好是摄影和做灾难救援志愿者，一做就做成了“铁人”。

5月13日中午，康华从成都运送自己组织的价值20万元的救援物资来到安县并驻扎下来。他在晓坝公路边设了一个临时接送点，让经过的百姓有个歇脚、疗伤的去处。后来，随着公路渐渐向前疏通，他的接送点也不断向前延伸。

短短几天，聚拢在“铁人”身边的志愿者队伍，就像滚雪球般从40人增加到500人左右。

“这么热，你的花头巾……”记者小心地问。他抓下花头巾，露出杂乱硬挺的头发：“不好意思，我是为了遮丑，十来天没洗过头，没洗过澡……”

这是什邡市一名志愿者的一篇日记。他在深圳工作，地震当天正在老家什邡休假。

“5月15日，晴。

今天我在什邡中学救出了一个老人。他的腿不知怎么伤了，人一直在抽搐。老人的孙女在旁边到处求人，急得直哭。医疗队都派出去了，现场的人都手足无措。我看着老人伤得太严重了，就借了辆自行车骑到诊所，买了点药，伤情总算暂时控制住了。小孙女特别感谢我，她从小书包里把所有吃的都拿出来，非要给我，并不停地说‘谢谢、谢谢’。我没要那些吃的，不过心里很高兴，毕竟能帮助别人做点事情。后来这个小女孩跟我说，她以后也要当志愿者！”

“在这里帮人才是最重要的。”

我们都是四川人

5月27日晚，武警成都医院。广州市心理救援队的志愿者在这里工作整整12天了。看着伤员们的心情渐渐平复，看着孩子们脸上的笑容越来越多，他们一行10多人也准备回广州了。

刘淑华却在一旁偷偷抹泪。队友们招呼她去吃晚饭，她说，要和孩子们多待一会儿。

其实，此刻大家和她一样，都不想走，更不想把要走的消息告诉朝夕相处的伤员，尤其是那些孩子。“我真的不知道，孩子们知道我们回家了会是什么样。”

孩子们蹦啊跳啊，抢队员们的帽子和相机。看着他们无忧无虑的笑脸，看着他们尽情地撒娇，队员们既高兴，也难过。

地震发生后，这里陆续收治了160多名伤员，其中有10多名孩子，大多是用直升机从汶川映秀镇运出来的。刚来的时候，孩子们都不说话，目光呆滞。志愿者把这些孩子编入“爱心学校”，所有队员对他们包干负责。

这些小孩中，有个叫点点的女孩，是志愿者凌键的“案例”。开始，无论凌键说什么，她都没有回应。“磨”了两天，终于听她叫了声“叔叔”。“当时，我的泪水在眼眶里打转。她开始从自我封闭的状态中走出来了。”凌键说，现在点点已经成为“爱心学校”最活泼的孩子。

5月23日一大早，在四川参与救灾的武警重庆总队第七支队二级士官江泳第一次找到了打电话的机会，他赶紧拨给了身在重庆的未婚妻。

电话不通！小江心头一紧：重庆也被地震波及，莫不是出了什么事情？直到当天下午，小江才打通了未婚妻的手机，原来她悄悄地到成都当了一名志愿者。

“这么危险，你干吗到处乱跑！害大家担心。”江泳有点生气。

“谁说的，我现在急救中心做义工，照顾伤员，这里的领导都夸我！”未婚妻叶芙蓉有点委屈。

第一次通话略有不快。

5月29日上午，叶芙蓉给江泳打来电话，“我拿到志愿者的证书了，红彤彤的！”电话那头的声音充满自豪。

“咱们的婚期可能要推后了。”小江愧疚地说。

“没事，你在前方救人，我在这里帮人，这才是最重要的，耽误婚礼不算什么，

我为你骄傲!”

5月25日21时,四川省红十字会突然来了一位“不速之客”。原来,他是北京一家私企的老板,懂意大利语。听说有意大利医疗队来参与抗震救灾,缺少翻译,他立即放下手中工作,一路找到这里。

在安县雒水乡的受灾群众安置点,有个穿着“中国加油”白T恤的姑娘在忙前忙后,晒得黝黑。一名志愿者介绍,这是个日本姑娘!

记者感到有些意外。一聊,更敬佩了!原来她的父亲是日本赴华救援队的一员。父女俩同在灾区,却几乎没有碰面。她笑着说:“家里人不让我来,我就说要绝食啦,他们就投降了!”

……

志愿者的故事还有很多,想来救援的志愿者就更多了。这些天,我们听到最多的一句话是:我们都是四川人!

5月21日,绵竹市兴隆镇安仁村村口,一面插在废墟旁的国旗下,村民们用粉笔写下了“感谢党中央、感谢政府、感谢志愿者”的标语。一位老人握着一名志愿者的手,眼里噙着泪,不断重复这句话。

在共和国抗击汶川特大地震的历史上,永远刻上了“志愿者”这三个大字。

资料来源:汪晓东:《没有号角,不求回报,无数志愿者奔赴灾区——集结,以生命的名义》,载《人民日报》,2008-06-04。

考
考
你



1. 亚运会志愿服务礼仪的基本原则是什么?
2. 良好行姿的基本要求是什么?
3. 涉外礼仪中有哪些禁忌?
4. 非语言沟通应注意哪几个方面的技巧?
5. 中暑的处理措施是什么?
6. 地铁停电时该怎样避险?

—

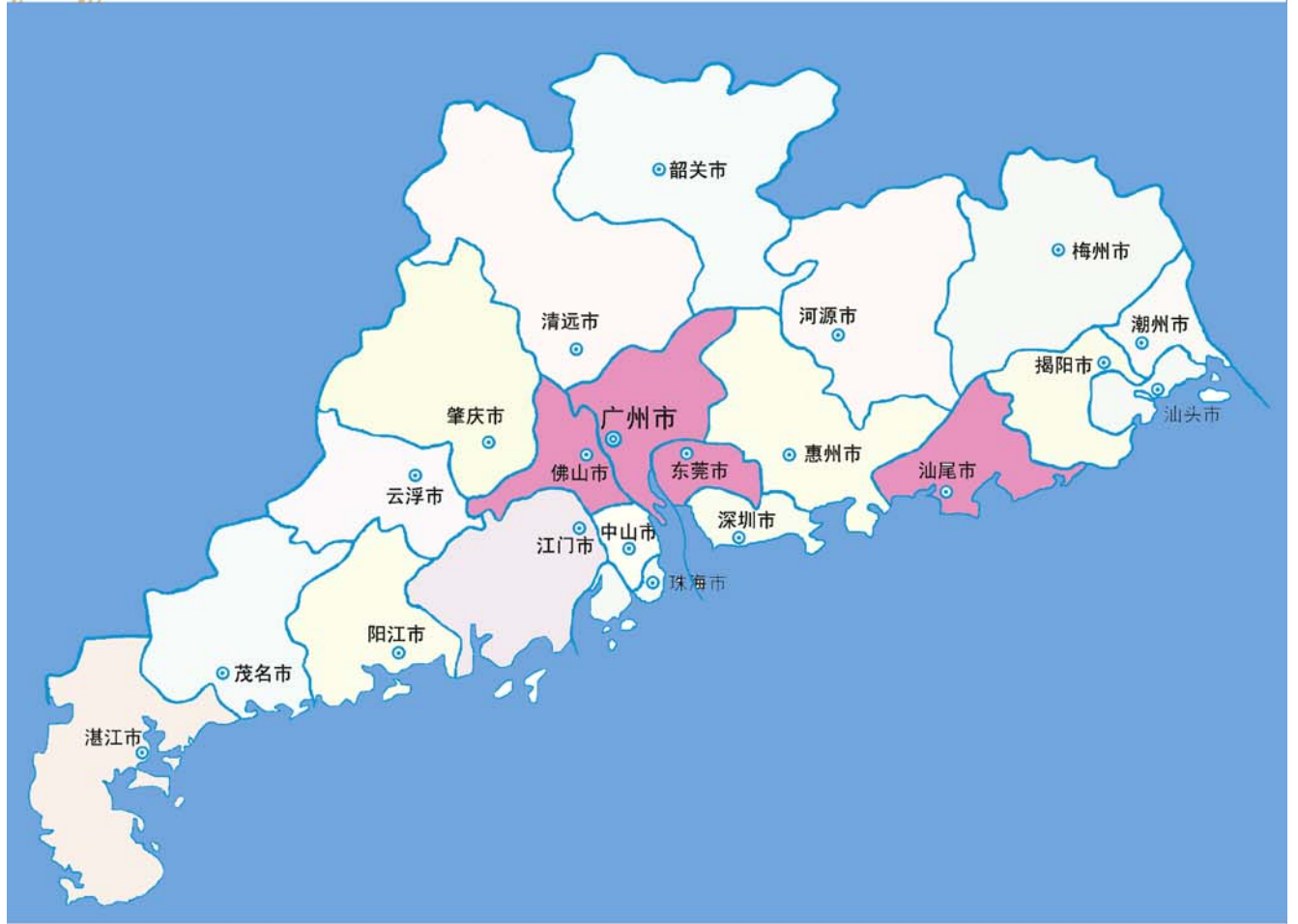
—

—

—

第六章 亚运会举办城市简介





第一节 主办城市——广州印象

广州是第16届亚洲运动会和第10届亚洲残疾人运动会的主办城市。作为2010年广州亚运会的形象大使，志愿者在服务亚运盛会的同时，要以微笑做名片，语言做桥梁，向来自亚洲各地的朋友介绍广州，从而使其了解中国，这是亚运会志愿者的光荣任务和崇高使命。

一、历史名城——广州概况

广州是广东省省会，全省政治、经济、科技、教育和文化的中心，地处广东省东南部，珠江三角洲北缘，濒临南海，毗邻港澳，是华南地区中心城市，中国的“南大门”。

广州是一座有2200多年悠久历史的文化名城，是1982年国务院发布的第一批国家历史文化名城之一。早在公元前9世纪的周代，这里的百越人和长江中游的楚国人已有来往，建有“楚庭”，这是广州最早的名称。秦始皇33年（公元前214年）统一岭南后建南海郡（郡治设在“番禺”，即今天的广州）。公元226年，孙权为便于统治，将交州分为交州和广州两部分，“广州”由此得名。

广州在秦汉时就是繁荣都会，是汉唐以来海上“丝绸之路”的始发港，也是中国最早对外的通商口岸。清朝时曾是中国唯一对外开放的港口。

广州是中国近代和现代革命的发源地，著名的三元里人民抗英斗争、黄花岗起义、广州起义均发生在广州。孙中山在广州创办了黄埔军校，曾经三次建立了政权。毛泽东在这里创办了农民运动讲习所，培养了大批革命骨干力量。张太雷、叶挺、叶剑英等在这里领导了轰轰烈烈的广州起义，并建立了广州苏维埃政权“广州公社”。

中华人民共和国成立后，广州市的行政隶属关系和行政区划设置有过几次



历史的广州

较大的变动和调整：1949年10月14日广州解放，一度为中央直辖市。1950年改为中南军政委员会领导，1954年划归广东省领导，为省辖市。目前，广州市辖越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区、花都区、番禺区、南沙区、萝岗区10区和从化市、增城市2个县级市。

广州市总面积为7434.4平方千米，2007年底，全市常住人口1004.58万人，户籍人口773.48万人，市区常住人口874.73万人，户籍人口636.77万人。广州地处珠江三角洲，濒临南海，海洋性气候特征特别显著，具有温暖多雨、光热充足、温差较小、夏季长、霜期短等气候特征。广州市已建成的进出口干道公路有G105等4条国道和京珠等17条高速公路，基本形成环形放射状公路网主骨架，至2008年底，广州市公路通车总里程约为8871.53公里。

1. 经济与商贸

改革开放以来，广州经济建设取得了显著成绩。工农业生产持续稳定地增长，对外经济贸易蓬勃发展。改革开放30年，广州生产总值由1978年的43.09亿元提高到2007年的7109.18亿元，增长了45倍，年均增长14.2%，平均5年多就翻一番，经济总量自1989年



现代的广州

起连续18年居全国城市第三位。广州已成为工业基础较雄厚、第三产业发达、国民经济综合协调发展的中心城市。

广州是商贸重镇，2008年进出口总额达819.5亿美元。闻名海内外的“中国第一展”中国进出口商品交易会（又称“广交会”）创办于1957年春季，每年春秋两季在广州举办，迄今已有逾50年历史，是中国目前历史最久、层次最高、规模最大、商品种类最全、国别地区最广、到会客商最多、成交效果最好、信誉最佳的综合性国际贸易盛会。

2. 城市建设

近年来，随着经济的快速增长和城市综合实力的显著增强，广州明显加大了城市建设的力度。从1998年秋开始，广州市围绕建设“适宜创业发展和居住生活的现

代化区域中心城市”的发展目标，开始实施城市建设管理“一年一小变”、“三年一中变”、“2010年实现一大变”的战略，加快推进城市建设，城市建设实现了跨越式发展。广州城市建成区绿化覆盖面积31337公顷，城市建成区绿化覆盖率37.14%。广州先后荣膺“国际花园城市”称号，荣获国家建设部“迎九运城市基础设施建设及环境综合整治特别奖”和“中国人居环境范例奖”，以及“联合国国际改善人居环境最佳范例（迪拜）奖”。近年来，广州市逐步调整完善城市规划，优化城市结构布局；以构建城市道路交通网络为重点，加快城市基础设施建设步伐；以整治脏乱现象为突破口，综合整治城市环境，城市环境面貌发生了根本性变化。

3. 环境保护

近年来，广州加大了对环境保护的投入。2007年，广州市围绕建设“两个适宜”城市的目标，加强城市建设与管理，加强节能减排工作，推进“青山绿地”和“蓝天碧水”二期以及“绿色公交”工程，促进环境优化，改善城市生态环境质量。

为保障亚运空气质量，广州市出台了《广州市2008~2010年空气污染综合整治实施方案》，确定了50条措施，推进“蓝天”工程，其目标是：

到2010年，全年空气污染指数（API）小于等于100的天数达到330天以上；亚运会期间（2010年11月）全市空气质量各主要污染指标的日均浓度值、小时浓度值达到国家标准和国际的基本要求。该方案自公布实施以来取得了明显成效。2008年广州市空气质量优良比例达到94.26%，比上年增加12天；二氧化硫、二氧化氮、可吸入颗粒物等主要空气污染指标的平均浓度连续4年符合国家二级标准要求；气象部门提供的数据表明，广州市2008年出现灰霾的天数为90天，是自2004年以来最少的一年。

4. 文化教育

广州是岭南文化的中心地。粤剧是广州地区最有代表性的地方剧，享有“南国红豆”的盛誉，流行于粤、港、澳和东南亚等地区。广东音乐源于广州和珠江三角



生态的广州



洲，吸纳了中原古乐、江南小调和昆曲等的精华，与本地民歌、民谣相结合而成。岭南画派是现代中国画派之一。广雕、广彩、广绣也驰名中外。

广州也是华南地区高校最多的地方，拥有中山大学、华南理工大学、暨南大学等全国知名学府。广州大学城（Guangzhou Higher Education Mega Center）位于广州市番禺区新造镇小谷围岛及其南岸地区，是国家一流的大学园区，华南地区高级人才培养、科学研究和交流的中心，学、研、产一体化发展的城市新区，面向 21 世纪适应市场经济体制和广州国际化区域中心城市地位、生态化和信息化的大学园区。广州大学城规划范围约 43.3 平方公里，可容纳学生 18 万~20 万人。2007 年 7 月和 11 月，第八届全国大学生运动会和第八届全国少数民族运动会相继在大学城举行。2010 年广州亚运会的部分项目也将在这里举行。



文化的广州

5. 华侨、港澳同胞

广州是全国著名的华侨之乡，也是全国华侨最多的大城市。2007 年，广州市有华侨华人、港澳同胞和归侨、侨港澳眷属 352.35 万人。其中海外华侨华人 106.08 万人，港澳同胞 87.72 万人，分布在世界众多国家和地区；市内归侨 1.68 万人，侨港澳眷属 156.87 万人。广大华侨、外籍华人、港澳同胞一向热心支持祖国和家乡建设，特别是改革开放以来，华侨、外籍华人、港澳同胞更是积极发挥桥梁和媒介作用，为广州开拓国际市场、发展对外贸易、推进与世界各地的经济和文化交流作出了贡献。华侨、外籍华人、港澳同胞热心参与广州经济社会建设，帮助祖国家乡兴办公益事业，投资建成了一批大型项目和企业，兴建了一批学校、医院、敬老院、托儿所、幼儿园等。广州市政府为感谢华侨、外籍华人、港澳同胞及外国友人对广州市经济社会发展的关心和支持，从 1986 年开始，先后 12 批共授予 373 人“广州市荣誉市民”称号，授予 17 人“杰出贡献奖人士”称号。

6. 对外交流

广州有着悠久的对外交往史，是中国对外开放的重要窗口。在秦汉时期（公元

前 226 ~ 公元 220 年), 广州作为古代海上“丝绸之路”的始发港, 与海外交往频繁。中国的丝织品、瓷器、铁器、铜钱、纸张、金银等以广州为起航站运往海外, 换回珠宝、香药、象牙、犀角等, 广州成为当时世界上最为著名的贸易大港。到了清朝, 有一段时期清政府实行“一口通商”, 广州成为唯一的对外通商口岸, 对外交往更加频繁, 当时著名的“十三行”就是专门分工做对外贸易的洋行。对外通商的繁荣也促进了广州与海外的文化交流。自改革开放以来, 广州与世界 18 个国际城市缔结为友好城市。广州市已经成为世界大都市协会正式会员城市。



爱心的广州



未来的广州

7. 体育事业

广州是我国体育运动开展得比较早的城市。新中国成立以来, 广州涌现出中国第一个世界纪录创造者陈镜开、中国第一个游泳世界纪录创造者戚烈云、中国第一个世界冠军容国团, 他们成为百年中国体坛的三座丰碑。改革开放以后, 广州培养和输送了中国第一位跳水冠军陈肖霞以及拥有中国贝利之称的著名足球运动员容志行等一批优秀运动员。尤其是“十五”期间, 广州体育事业成就非凡, 特别是成功

取得 2010 年第 16 届亚运会主办权。全民健身效果显著，全市共有各类体育社团组织 1 万多个，2004 年全市体育人口比例 58.82%，达到中等发达国家水平。竞赛成绩优异，“十五”期间，广州市共获 2 项奥运冠军、32 项世界冠军、45 项亚洲赛冠军和 290 项全国赛冠军。体育场地发展迅速，目前全市共有各类体育场馆 10140 个，占全国总数的 1.19%，人均公共体育用地面积达 2.4 平方米。成功举办一系列国际、国内重大体育赛事。2007 年，广州举办了 20 多项国际比赛，2008 ~ 2010 年，广州将举办 45 项国际比赛。

二、人文厚淀——魅力广州

广州是岭南文化的中心和发祥地，在这个古老而又年轻的都市，我们既能感受到现代文明的强劲冲击和活力，又能领略到传统岭南民俗文化的独特韵味。广州自古就是一个移民色彩很浓的城市，广州的民俗风情也处处体现了一个移民城市所特有的韵味和魅力，广州民俗中仍保持有许多古老的习俗，其中有中原汉人的古风遗韵，也有百越古族的特别禀赋。2002 年，广州评选出新羊城八景：云山叠翠、珠水夜韵、越秀新晖、天河飘绢、古祠留芳、黄花皓月、五环晨曦、莲峰观海。

2007 年，广州城市接待游客 10949.99 万人次，比上年增长 9.95%。其中，接待过夜游客 3338.73 万人次，比上年增长 12.79%，占来穗旅游人次总量的 30.49%；不过夜（一日游）游客 7611.26 万人次，比上年增长 8.75%。接待入境旅游者 611.33 万人次，其中接待外国游客 223.16 万人次，比上年增长 7.53%，占全国的 5.26%，占全省的 37.34%。

（一）粤菜

粤菜的起源，可远溯至距今 2000 多年的汉初。古代，中原的移民到来之前，岭南越族先民就已有自己独特的饮食风格。广州属于亚热带水网地带，虫蛇鱼蛤特别丰富，南粤人民由此养成了喜好鲜活、生猛的饮食习惯。

自秦汉开始，中原汉人不断南迁进入广州。他们不但带来了先进的生产技术和文化知识，同时也带来了“烩不厌细，食不厌精”的中原饮食风格。到了唐宋时期，中原各地大量商人进入广州，广州的烹调技艺迅速得到提高；到了明清，广州的饮食文化进入了高峰期。进入 20 世纪二三十年代，广州食俗南北兼容，中西并

蓄，极富特色的美食、小吃大批地涌现出来，形成三大粤菜体系：广州菜、潮州菜、东江（客家）菜，而通常以广州菜为代表。粤菜作为中国四大菜系之一，以其独特的风格和风味而享有盛誉。到目前为止，粤菜的菜式有 5400 多种，点心有 1000 多种，风味小吃也有数百种之多。

（二）茶楼文化

最能体现广州民俗风情的是广州的茶楼。广州人喜欢上茶楼饮茶，这是全国闻名的。自 19 世纪初，在清代的咸丰、同治年间，城乡普遍开设“二厘馆”，所谓“二厘馆”，就是茶价低廉，每位只收二厘而得名。这些茶



美食的广州

馆多是设备简陋的平房，供应清茶和充饥的点心，所谓“一盅两件”，即一盅茶，两件点心。新中国成立后，特别是改革开放以来，广州经济突飞猛进，人民生活明显提高，出现了以茶楼为主的各式茶馆。人们把“上茶楼饮茶”作为交朋接友、消闲遣兴、欢聚家常、相亲择偶、洽谈商务，以及各种各样的社会活动方式和场所。

近年来，茶艺馆结合旅游，吸引国内外游客，在郊区与茶生产、科研单位挂钩，开放部分茶园，建立品茶、观赏点，让游客自己采茶、制茶、品评，普及茶科学，推广茶艺，增进茶旅游情趣，成为旅游的好去处。

（三）花市

广州之所以被称为“花城”，不单是因为广州气候温和、四季如春、鲜花常开，更由于广州每年春节前都举行迎春花市，这种倾城人民逛花市的习俗，全国唯广州所独有。广州人好讲意头，认为春节逛花街，买支靓花，来年便能行个“好运”。当然，逛花街不只是为了买花，更多的是为了赏花。

早在两汉时，广州人便有爱花的癖好。陆贾出使南越国时，就曾说岭南人“彩缕穿花”。南汉时，广州珠江南岸一带被称为“素馨斜”，就是专门艺植花木的地

方。花农和卖花女就在现在的海珠桥南岸西侧的“花洲方渡头”划艇过江到北岸卖花。有规模的花市大约形成于明万历年间（公元 1573 ~ 1619 年）。但那时是天天都有花市，地址最初是在天字码头，后陆续扩大到广州九个城门，花的品种也主要是素馨花。年宵花市则是到了 19 世纪清咸丰、同治年间才开始形成的。花市举行的日期



迎春花市

固定在春节前三天，即从年腊月二十八日开始，到除夕之夜达到高潮，正月初一凌晨结束。而且有一个不成文的规矩：到除夕午夜时分，花农必将售不出去的花砸个稀烂。这种习俗一直保留至今。现在，广州迎春花市的数量越来越多、规模越办越大。而越秀公园、烈士陵园、海幢公园、流花湖、荔湾湖等大小公园，则在春节前后举办形式多样的花展、花会，成为广州花市的一个组成部分。

（四）历史名胜

1. 西汉南越王博物馆

西汉南越王博物馆位于广州市解放北路 867 号，1988 年建成开放，为国家重点文物保护单位。博物馆以南越国第二代王文帝赵昧的墓原址为中心，建在象岗山上，结合地形拾级而上，占地面积 14647 平方米，馆藏文物 1 万余件。南越王墓于 1983 年 6 月被发现，保存完



西汉南越王博物馆

整，未被盗扰，出土文物集中反映了2000多年前岭南地区的政治、经济、文化等内容，为岭南所见规模最大的汉代彩绘石室墓。

2. 镇海楼

镇海楼，又名望海楼，是省级文物保护单位。明洪武十三年（公元1380年），永嘉侯朱亮祖扩建广州城，把城墙扩展到越秀山上，并在山顶建楼，俗称五层楼。镇海楼高28米，阔31米，深16米，彩墙绿瓦，雄伟壮丽，凭栏远眺山川形胜，羊城景色尽收眼底，被誉为“岭南第一胜览”。镇海楼先后以“镇海层楼”和“越秀层楼”列为清代和现代的羊城八景之一。



镇海楼

3. 沙面岛

沙面岛，可能是中国最富有欧陆风情的地方，位于广州市区西面、珠江白鹅潭畔，是广州著名的外事游览区和历史文物保护区。

沙面岛面积仅0.3平方公里，四面环水，绿树成荫，环境幽雅。在新中国成立前，沙面曾经长期被英、法等国占为租界，因此这里的建筑多为西式建筑，著名的法租区天主教



沙面欧式建筑

教堂、英租区基督教堂、原英国汇丰银行、原英国领事馆、原法国领事馆等都矗立在这小岛上。新中国成立后，在政府的支持和帮助下，沙面独特的整体建筑环境得以较完整地保存。

4. 西关大屋

西关大屋是清末豪门富商在广州城西“西关角”（今荔湾区）一带兴建的极具岭南特色的广州传统民间住宅形式，被称为“西关大屋”。西关在明朝已成为广州城区的商业中心，十八甫商业区也在明代逐渐形成。而西关角形成于清代同治、光绪年间，范围包括文昌桥、大观桥、泮塘、昌华园周围一带。西关大屋集中在宝华路、多宝路、宝源路、逢源路，后来又扩展到西关的其他地区，多为名门望族、官僚巨贾所建。



西关大屋

E69

5. 越秀公园

越秀山以西汉时南越王赵佗曾在山上建“朝汉台”而得名，山高 70 余米，历史上又称粤秀山、越王山。明朝永乐年间，山上曾建观音阁。越秀山早在西汉时期便是登临胜地。园内有著名古迹“镇海楼”，登楼远眺，羊城美景尽收眼底。园内还有“古之楚庭”和“佛山”牌坊，以及古城墙、四方炮台、中山纪念碑、孙中山读书治事处纪念碑、伍廷芳墓、明绍武君臣冢、海员亭、五羊石像、五羊传说雕塑像群、球形水塔、电视塔等。这里自元代以来便被列为羊城八景之一，元代为粤台秋月，明代为粤秀松涛，清代为粤秀连峰、镇海层楼，现代有越秀远眺、越秀层楼、越秀新晖。越秀公园的自然景观与人文景观非常丰富，它由 7 个山岗和 3 个人工湖组成。公园内林木苍翠，绿化覆盖率达 83.48%，是一个环境优美的市级综合性文化休憩公园。



越秀公园“五羊石雕”

6. 广州起义烈士陵园

广州起义烈士陵园是为纪念1927年12月11日共产党领导的广州起义中牺牲的烈士而修建起来的。陵园坐落于中山二路东较场的北面，占地18万平方米，由陵区和园区两部分组成。广州起义烈士陵园是全国重点烈士纪念建筑物保护单位，是广州市首批爱国主义教育基地之一，1963年和1986年陵园两度被评为羊城八景之一，称“红陵旭日”。



烈士陵园纪念碑

7. 黄埔军校

黄埔军校是世界历史上四大军校之一（其他三所是美国的西点军校、日本的士官学校和英国的皇家军事学校）。黄埔军校是孙中山先生在中国共产党和苏联的积极支持和帮助下创办的，是第一次国共合作的产物。作为中国现代历史上第一所培养革命干部的新型军事政治学校，其影响之深远、作用之巨大、名声之显赫，都是创办初期所未料及的。



黄埔军校

1924年6月16日举行开学典礼，孙中山在开学演讲中提出“创造革命军，来挽救中国的危亡”作为办校宗旨。军校在长洲岛共办了7期，1930年迁往南京，后又迁往成都和台湾。

8. 陈家祠

陈家祠又名陈氏书院，位于中山七路。当时广东省 72 县陈姓人氏为让本族各地读书人来广州参加科举考试时居住，合资于光绪十四年（公元 1888 年）筹建，由黎巨林设计，光绪二十年（公元 1894 年）建成。后辟为广东省民间艺术博物馆，是广东现存祠堂中最富有广东特色的艺术建筑群。其整个建筑巧夺天工，主要以其“三雕、三塑、一铸铁”而著称，号称“百粤冠祠”。



陈家祠

其石雕分别采用镂刻、镂雕、圆雕等表现手法，其木雕采用双面雕刻手法，其砖雕采用圆雕、浮雕等手法，所雕之器物精美绝伦。其建筑采用陶瓷、石刻、砖雕、灰塑、铁铸等多种材料和工艺造型，把岭南民间建筑装饰艺术融入一堂，是令人叹为观止的艺术珍品。

9. 中山纪念堂

广州中山纪念堂是广州人民和海外华侨为纪念伟大的革命先行者孙中山先生而筹资兴建的纪念性建筑物，由我国著名建筑师吕彦直设计，于 1928 年动工，到 1931 年完成。广州中山纪念堂是广州最具标志性的建筑物之一，是中国传统建筑风格与西方建筑结构完美结合的典范。八角形古宫殿式主体建筑占地 1.2 万平方米，外高 52 米，是全世界最大的孙中山纪念堂。广州中山纪念堂是全国重点文物保护单位，国家 AAAA 级旅游景区，广东省、广州市爱国主义教育基地，广州市党员教育基地，广州历史名片。



中山纪念堂

广州中山纪念堂是全国重点文物保护单位，国家 AAAA 级旅游景区，广东省、广州市爱国主义教育基地，广州市党员教育基地，广州历史名片。

10. 白云山

白云山景色秀丽，自古以来就是广州有名的风景胜地。白云山是新“羊城八景”之首、国家AAAA级景区和国家重点风景名胜区。它位于广州市的东北部，为南粤名山之一，自古就有“羊城第一秀”之称。山体相当宽阔，由30多座山峰组成，为广东最高峰九连山的支脉。面积20.98平方公里，主峰摩星岭高382米，峰峦重叠，溪涧纵横，登高可俯览全市，遥望珠江。每当雨后天晴或暮春时节，山间白云缭绕，蔚为壮观，白云山之名由此得来。白云山目前共有绿化面积4.2万亩，每天可吸收2800吨二氧化碳，放出2100吨氧气，可供近300万人正常呼吸之用，被称为广州的“市肺”。

白云山有十分浓厚的文化积淀，山中有黄婆洞的新石器时代史前文化的遗址，秦末高士郑安期隐居在白云山采药济世，晋代江苏人葛洪曾在白云山炼丹，著有《抱朴子》这部道家名作，南梁时景泰禅师来此建寺，是白云山最早的寺庙，还留下“景泰僧归”一景，是羊城旧八景之一。唐宋以后，陆续有杜审言、李群玉、苏轼、韩愈等著名文人登山



白云山

吟诗，他们的诗文寓情于物，成为岭南宝贵的历史精神财富。新中国成立后，老一辈革命家朱德、董必武、郭沫若等曾留下题词，周恩来总理、陈毅副总理等曾在当时被誉为“南国钓鱼台”的白云山山庄旅舍进行过国事活动。改革开放以后，党和国家多位领导人及国际友人也都曾在此观光并题名，为白云山风景区留下了不少墨宝。

11. 莲花山

莲花山是广东省重点风景名胜区，位于番禺市东部珠江口狮子河畔。莲花山是

国家 AAAA 级旅游区，被誉为羊城新八景，名为“莲峰观海”。莲花山石景区是自西汉开始开凿，至今已有 2000 多年历史的古采石场遗址，悬崖峭壁，奇岩异洞，鬼斧神工，以“人工无意夺天工”的石景奇观闻名于世，是国内仅见的“人工丹霞”奇迹。莲花山观音圣境，规模宏大，庄严雄伟。望海观音金像高 40.88 米，以 120 吨青铜铸成，外贴 180 两黄金，于 1994 年建成，乃中外驰名的艺术瑰宝。此外还有建于明万历年间的古莲花塔和建于清康熙三年、面积约 1 万平方米的莲花古城等文物古迹，2001 年被国务院评定为第五批全国重点文物保护单位。



莲花山观音金像

161

三、物丰质优——购物天堂

广州毗邻港澳，是个商业意识浓厚的城市，商场林立，市场繁荣，一年两度的广交会更增加了商业气氛。对旅游者来说，广州是真正的“购物天堂”。广州是华南地区以至全国重要的商品集散地，许多商品在这里销售和出口，商品门类齐全，商品经济活动频繁，市场活跃。

广州市商场林立，气势恢宏。除本市的商家不断壮大外，国内外的商家纷纷前来开铺设店。广州的商业零售网点已形成街区性发展构架，每个商业区不仅有大型的购物中心、超级商



购物中心

场，而且还有颇具特色的商品专业街、专营店，以及工业品、农产品市场和灯光夜市。特别是旅游商品，品种繁多，质优价廉，旅游购物场所遍及大街小巷，北京路和中山五路商业区、人民路和长堤商业区、第十甫和上下九路商业区等都是羊城有名的商业中心区域，而天河城、新大新公司、广州百货大厦、南方大厦、华夏百货公司、东山百货大楼、广州友谊商店、广州王府井商场等更是著名的大型购物商场。

四、温馨如家——广州酒店

广州的酒店服务业相当发达，宾馆多处在环境优美、交通便利的地段，设施完备，价格也适中。广州的宾馆酒店服务质量高，无论是设施一流的五星级大酒店，还是干净卫生的普通住宿场所，都体现了广州人热情周到和以人为本的服务理念。

20世纪80年代，广州的白天鹅宾馆、花园酒店、中国大酒店等第一批五星级酒店问世，轰动一时。到2007年，广州地区有旅游住宿设施1402家，客房113849间，全年接待过夜游客3338.73万人次，其中海外旅游者611.33万人次。至2007年底，全市有星级饭店209家，其中白金五星级1家、五星级8家、四星级31家、三星级101家、二星级66家、一星级3家。2007年6月18日，花园酒店被评定为“白金五星级饭店”，成为全国首批3家白金五星级饭店之一，是广东省第一家。这不仅是对花园酒店服务质量的认可，更是对花园酒店在国际上行业地位的肯定。2010年亚运会前，广州市星级酒店将达到300家，目前首批62家星级酒店已被确定为亚运会官方和指定接待酒店。

五、和谐共存——广州宗教

广州宗教历史源远流长。佛教、道教、伊斯兰教、天主教、基督教五大宗教俱全，除道教属中国本土宗教外，其余的均由国外传入。道教于公元306年在广州出现，传入广州最早的是佛教（公元255年），伊斯兰教于唐初传入，天主教和基督教分别在明末、清初传入。广州宗教历史文化底蕴深厚，至2009年7月，经政府批准依法登记开放的宗教活动场所69处（其中寺观教堂42间，固定活动处所17处），市一级爱国宗教团体9个（广州市佛教协会、广州市道教协会、广州市伊斯兰教协会、广州市天主教爱国会、天主教广州教区、广州市基督教三自会、广州市基督教协会、广州基督教青年会、广州基督教女青年会），宗教界慈善服务社会团

体2个（广州市宗教界支持民族地区教育联合会、广州市基督教仁爱服务中心）。2007年，广州市有信教群众30余万人。其中，佛教约10万人，道教约9万人，伊斯兰教约5万人，天主教约1.4万人，基督教约5万人。外国人信徒约2万人。经宗教团体认定的专门从事宗教职业的人员（宗教教职人员），包括比丘、比丘尼、道士、阿訇、主教、神父、修女、牧师等共约400人。

（一）佛教

佛教传入广东的时间较早，《高僧传》初集卷九认为，西晋初期，自印度僧人耆域抵广州传教，是岭南佛教之始，可惜他在广州没有留下什么遗迹。三国时期，吴五凤三年（公元256年），西域人真喜沙门（强梁娄至）到广州从事翻译佛经，这是目前所知佛教传入广东的最早记载。五大佛教丛林（光孝寺、六榕寺、华林禅寺、大佛寺、海幢寺）见证了广州灿烂而古老的历史。其中，六榕寺、大佛寺和华林寺扩建工程被列为《广州2010亚运城市行动计划》中的重点项目，将在广州亚运会期间作为接待单位对外开放，方便各国运动员和观众前往进行宗教活动。

F66

1. 光孝寺

光孝寺位于净慧路，是岭南地区年代古老、规模盛大的名刹，属全国重点文物保护单位。光孝寺的历史源远流长，民谚说：“未有羊城，先有光孝”。寺址原是西汉初年南越王赵佗的玄孙赵建德故宅，寺名曾几次更改，东晋隆安五年（公元401年）称五园寺，唐代称乾明法性寺，五代南汉时称乾亨寺，北宋时称万寿禅寺，南宋时称报恩广孝寺，明宪宗成化十八年（公元1482年）赐名“光孝寺”。此后，历代相传，成为一方名胜。“光孝菩提”是宋代“羊城八景”之一。光孝寺建筑结构严谨，殿宇雄伟壮观，文物史迹众多。如始建于东晋的大雄宝殿，南朝时达摩开凿的洗钵泉，唐朝的瘞发塔、石经幢，南汉的千佛铁塔，宋、明时期的六祖殿、卧佛殿，以及碑刻、佛像、河子树、菩提树等，都是珍贵的佛教遗迹遗物。

2. 六榕寺

六榕寺位于六榕路，离光孝寺不远，是广州市一座历史悠久、海内外闻名的古刹，也是全市唯一的全国重点寺院。六榕寺始建于梁大同三年（公元537年），原名宝庄严寺，距今已有1400多年历史。元符三年（公元1100年），著名文学家、书法家苏轼曾来寺游览，见寺内有老榕六株，欣然题书“六榕”二字，后人遂称该寺为六榕寺。北宋初毁于火灾，端拱二年（公元989年）重建，改名为净慧寺。清

代，重修六榕塔，主体仍照宋代原貌，但各层琉璃瓦檐则改为清代样式，塔内朱栏碧瓦，丹柱粉墙，遥望犹如冲霄花柱。在元宵、中秋之夜，民众悬花灯于塔上，绚丽异常，因而六榕塔又称“花塔”。寺内有巍峨的千佛宝塔，原名舍利塔，是广州有名的古代高层建筑。寺内有大雄宝殿、弥勒殿、天王殿和韦驮殿。寺内有六祖堂，供奉禅宗第六代祖师惠能的铜像。



六榕寺三尊大铜佛像

3. 华林禅寺

华林禅寺前身叫西来庵，位于荔湾区下九路西来正街。传说南朝梁武帝普通七年（公元526年），古印度高僧菩提达摩东渡来到中国传教，他在今西来初地处登岸，并在登陆地建西来庵。后世信徒尊奉达摩为中国佛教禅宗的始祖，因而称其当年登陆地为西来初地。西来庵建成后，经历隋、唐、宋、元、明、清诸代，“传灯不绝”，长盛不衰。清顺治十一年（公元1654年），庵的住持宗符禅师募资扩建，增设了禅房、僧房、大雄宝殿，又开拓庭院，广植树木，引入流水，营造起一座更清新、典雅、幽静且颇具规模的佛教丛林，面积达3万平方米，并将西来庵改名为华林禅寺。



华林禅寺

4. 大佛寺

大佛寺位于惠福东路惠新中街。始建于南汉（公元917~971年），时名新藏寺，传南汉王刘龔（音“岩”）应天上二十八宿而建。明代扩建为龙藏寺，后改为巡按公署。清顺治元年（公元1649年）公署毁于大火。平南王尚可喜于康熙二年（公元1663年）春，自捐王俸，仿京师官庙制式，兼具岭南地方风格重建殿宇，具有较高的文化艺术观赏价值。大佛寺内的大雄宝殿坐北向南，



大佛寺

168

建筑面积达1200平方米，至今仍为岭南之冠，虽历300多年风雨侵蚀，但风貌尚存。2000年9月，大佛寺成立了省内第一家面向社会开放的现代化佛教图书馆。图书馆占地1200平方米，采用现代化电脑管理。目前藏书已达25000余种，15万余册，并被省立中山图书馆列为分馆。同时，该馆还有大量的佛教音像供读者视听、借阅，是一所佛学专业的图书馆，还长期举办青年古典文学和佛教修学班。2000年初，大佛寺还创办素食阁，每天接待不少信众和市民前来品尝佛教食品，广受赞誉。

5. 海幢寺

海幢寺位于南华中路。五代南汉时原为千秋寺，明末为商人郭龙岳花园。后由僧人光牟、池月募缘得此地，建佛堂和准提堂，取佛经中“海幢比丘在昔能修习般若波罗密”之意，取名海幢寺。清康熙五年（公元1666年）兴建大雄宝殿，次年建天王殿、韦驮殿和伽蓝殿。以后相继建成丛观堂、大悲阁、藏经阁、塔殿、观音殿，乾隆间又增建毗卢阁、义鹿亭等，成为广州五大丛林之一。道光三年（公元1823年）、同治五年（公元1866年）先后重修。民国初年开马路，把海幢寺分成两半：路南部分改作南武学校校舍，路北部分1928年辟为河南公园，1933年9月28日改名为海幢公园。民国时期及“文化大革命”期间，观音殿、韦驮殿、伽蓝殿、天王殿等殿宇先后被毁，仅存大雄宝殿和塔殿。现寺内还有康熙年间铸造的幽冥铁

钟及大殿铜钟各一，明代郭氏花园原植的鹰爪兰一棵，粤东巨富潘氏家中石狮一对，伍氏家中“猛虎回头”太湖石一座。为认真贯彻党的宗教政策，充分挖掘和利用好宗教历史文化的资源，海珠区决定从2006年7月1日起，将海幢公园移交给海幢寺统一规划建设和管理使用，实行“寺园合一”，从而改变了长时间以来寺院与公园混合一处、互相制约的状况，使寺院占地面积由原来的9000平方米增至20000平方米，成为广州市仅次于光孝寺的第二大佛教寺院。

（二）道教

道教在广州流传较早。相传远在神仙方术盛行的秦代，著名的方士郑安期（安期生）即隐居于今广州白云山修炼，并在此得道成仙。最盛时，广州有道观8所，即三元宫、纯阳观、修元精舍、玄妙观、应元宫、云泉仙馆（即白云仙馆）、五仙观和黄大仙祠。新中国建立初期，全市仅剩三元宫、纯阳观、修元精舍3间道观。

1. 三元宫

三元宫是广州市最大的一座道教寺庙。它坐落于越秀山南麓，南临应元路，北靠越秀山。往前是中山纪念堂、市政府、海珠广场，形成广州城的中轴线。三元宫的前身因在城北之故，俗称北庙。相传它是赵王庙，是为奉祀南越王赵佗而兴建的寺庙。南越国灭亡后北庙渐废。到了东晋时，南海太守鲍靓信奉道教，公元319年，他在原北庙旧址建造了越冈院，用于传授道家学说。宋代又复称为北庙。明代洪武年间，即1380年前后，广州扩展北城，准备在象岗建北门，而北庙正处于门楼位置，于是迁庙至今址。明万历年间（公元1573~1619年）改建北庙，恢复道教面目，才更名为“三元宫”，沿用至今。



三元宫

2. 纯阳观

纯阳观位于海珠区漱珠岗，由清代著名道士李明彻始建于道光四年（公元1824年），宗奉全真龙门派。被列为广州市首批重点文物保护单位。纯阳观环境清幽，文化底蕴深厚，素为文人墨客雅集之地。“文革”期间，纯阳观遭破坏，道教活动停止。1987年，党和政府落实宗教政策，恢复道教活动。2001年纯阳观重修委员会正式挂牌运作，拉开了全面修复工作的序幕。2003年12月，首期复建工程纯



纯阳观

阳宝殿竣工落成。此后，纯阳观又相继重建了山门牌坊、慈航殿、元辰殿、文昌殿、南雪楼、斋堂、碑廊。重修后的纯阳观已成为集自然风景、岭南园林、文物保护、历史人物和宗教文化于一体的道教活动场所。

3. 仁威祖庙

仁威祖庙位于荔湾区泮塘路，紧靠荔湾湖畔，是广州西关民俗文化风情区中著名的集宗教、旅游文化、休闲以及观赏和研究古建筑雕刻绘画艺术为一体，十方善信朝圣“北帝”的道教场所和游览胜地。据清代道光《续修南海县志》记载：泮塘仁威祖庙初建于宋皇祐四年（公元1052年），庙内主要供奉真武大帝。仁威祖庙经历代多次重修、扩建，其中清朝乾隆年间和同治



仁威祖庙

年间进行过较大规模的重修。2003年对该庙进行最近一次维修，基本恢复原貌并对外开放。该庙具有奇特的岭南传统古建筑风格，庙坐北朝南，占地2000多平方米，平面呈梯形，现为三路四进的建筑。前三进建筑以两青云巷相隔，分为左、中、右三组建筑，中路建筑为主殿，建有北帝殿、玉皇殿；东、西路建筑为配殿，分别建

有财神殿、太岁殿、观音殿、文昌殿；第四进为思亲堂和孝亲堂。前三进殿堂以廊庑相连，形成几个院落，在整体建筑的纵轴线上分别有头门、拜亭、正殿和后殿，整个布局平衡紧凑，不仅保存得比较完整，而且还以其精湛的木雕工艺、逼真的陶塑瓦饰、玲珑剔透的墀头砖雕、古典清雅的粉彩壁画和多姿多彩的灰塑纹饰而著称。

（三）伊斯兰教

广州是伊斯兰教最早传入我国的地区之一，穆斯林人数在历史演变过程变化较大。目前，世居广州的穆斯林主要是明清时期从西北迁移来此的回民。广州的伊斯兰教组织是广州市伊斯兰教协会。主要的宗教活动场所有怀圣寺、东营寺、濠畔寺和清真先贤古墓。

1. 怀圣寺

怀圣寺，俗称光塔寺或怀圣光塔寺，位于越秀区光塔路，为中国伊斯兰教四大古寺之一。相传唐高祖武德年间（公元618~626年），伊斯兰教传播人穆罕默德曾派门徒4人来华传教。其中的艾比·宛葛素于唐贞观初年从波斯湾到达广州，建造了怀圣寺。怀圣寺建于627年，至今已有1360多年历史，寺内“光塔”为全国重点文物保护单位。据有关专家认定，是目前全国仅存的唐代古塔建筑，具有很高的历史文化和建筑艺术价值。

怀圣寺坐北朝南，总占地达3800平方米。主轴线依次为三道门、望月楼、礼拜殿和藏经阁。寺门西南隅为著名的光塔，正面为看月楼，楼后为月台、水房、东西回廊等，再后为礼拜殿，坐西朝东，礼拜时面向圣地麦加。



怀圣寺

2. 清真先贤古墓

清真先贤古墓建于唐初（公元618~651年），系中国伊斯兰教先贤、中国伊斯兰教第一位传播者、怀圣寺建设者、穆罕默德圣人的舅父艾比·宛葛素的陵墓，至今已有1300多年的历史，在国内外享有“东方圣地”的美誉。它位于广州市解放北路901号，兰圃公园的西侧。该墓筑拱顶，形如悬钟，人入内，语声相应，移时方

止，俗称“响坟”。

(四) 天主教

广州天主教组织包括广州市天主教爱国会、天主教广州教区。广州教区教务管辖覆盖广州、惠州、东莞、清远和韶关等市天主教会。现教区有主教1人、神父14人、修士5人、修女43人、教徒3万多人。广州市开放的天主教堂有6处，分别是石室圣心堂、宝岗天主堂、沙面露德圣母堂、渔沙坦露济亚堂、增城市天主教活动点和天河区五山金富苑天主教活动点。石室圣心堂是天主教广州教区主教座堂，也是广州市天主教爱国会会址所在地。

172

1. 广州石室圣心大教堂

广州市石室圣心大教堂是全国重点文物保护单位，是世界上四座全石哥特式教堂之一，为中国现存的最大的石构哥特式建筑，可与巴黎圣母院相媲美。大教堂位于一德路，旧址是清朝两广总督署，1895年被英法联军焚毁。法国租此地兴建教堂，1863年奠基，1878年落成。因奠基日是天主教圣心瞻礼节，故称圣心堂。又因为全部使用花岗岩石砌筑，也称石室教堂。

该教堂采用哥特式建筑风格，由法国工程师设计，广东揭西工匠蔡孝负责工程具体施工。建筑坐北向南，东西宽35米，南北深78.79米，地面到塔尖高58.5米，面积2754平方米。2004年7月，广州市政府投入1900多万元、天主教广州教区自筹300万元对石室进行全面维修，并于2006年8月竣工。



清真先贤古墓



广州石室圣心大教堂

2. 沙面露德圣母堂

沙面露德圣母堂座落于全国文物保护单位——沙面建筑群中，是全国重点文物保护单位。该堂建于光绪十六年（公元1890年），占地面积839.75平方米，堂内所有门窗都镶嵌着七彩玻璃，花园南边建筑一座圣母山，安放露德圣母像，教堂后面分别建了神父宿舍和工人宿舍各一座。

（五）基督教

广州市基督教组织及具有基督教背景的组织主要有广州市基督教三自会、广州市基督教协会、广州基督教青年会、广州基督教女青年会。广州市基督教活动场所（包括教堂和固定处所）有32处，主要有东山堂、锡安堂、救主堂、十甫堂、芳村堂、沙河堂、光孝堂等。

1. 东山堂

东山堂位于广州市东山区寺贝通津9号。清同治九年（公元1870年），传教士购得五仙西铺屋，开设男女学校及福音堂。清宣统元年（公元1909年），于东山寺贝通津9号重建新堂，并于当年成立东山浸信教会，余瑞云为首任牧师。

1949年，华侨捐资增建牧师楼一座，开办安老院、主日学堂及所接收慕光瞽目学校等，发行《朝曦》月刊，有信众2000余人。1979年9月30日，首先复堂。1987年，市基督教三自会和基督教协会迁此办公。1997年，东山堂被列为广州市文物保护单位。

2. 锡安堂

锡安堂位于荔湾区人民中路392号，占地面积1930.91平方米，建筑面积



沙面露德圣母堂



东山堂

1865.95 平方米。有主堂、副堂、牧师楼，其中主堂能容纳约 700 人。该堂始创于 1901 年，源于广东美以美传道会，是旅美的美以美教会热心华侨信徒自发筹措传道基金而组成，其宗旨就是派人回中国自办教会广传福音。1901 年，该会在今海珠南路盐亭街购一店铺，作为第一个聚会处所。后于 1936 年在人民中路 392 号购地建成新堂，命名为“美以美锡安堂”，意为“上帝圣殿”。1948 年加入中华基督教会广东协会，改名为“中华基督教会锡安堂”。新中国成立以来，该堂成为全市重要的基督教教堂，吸引不少信徒前往过宗教生活。党的十一届三中全会以后，落实宗教自由政策，锡安堂于 1980 年 9 月 21 日恢复礼拜聚会。2001 ~ 2003 年，锡安堂进行了全面维修，设施完备，环境幽雅。

3. 救主堂

救主堂位于万福路 184 号，占地面积 1461.76 平方米，建筑面积 1745.11 平方米。教堂约能容纳 1000 人聚会。救主堂始创于 1904 年，由第一任华人主教莫寿增创立。教堂于 1921 年工程完成，建筑平面乃一个巨大“十字架”之形，红砖绿瓦，颇有中国艺术色彩。后筹建副堂，并于 1928 年开办提多幼稚园和提多小学。在副堂曾开辟一赠诊所，由广州名医坐诊，施医赠药，不收分文，积极为社会作贡献。新中国成立后教会实现大联合，救主堂作为两次的联合点。1985 年 4 月 12 日救主堂复堂，恢复宗教活动。

六、休闲娱乐——缤纷广州

广州是个古韵与现代交融的城市，作为中国的南大门以及中国对外开放最早的



广州沿江路酒吧街

城市之一，新生代文化时刻冲击着这个古老的城市。广州一直是个声色场所（声色并不是个贬义词，而是形容这个城市充满活力和动感）。在这儿能见到恪守日出而作、日落而息的老一代人，也能见到深夜仍旧活力四射的新新人类。来到广州，一定要领略一下这个城市的动感与活力。酒吧、咖啡馆、KTV 是广州夜晚的主流之一。广州的酒吧主要分布在三个地方：沿江路的酒吧街，环市路的酒吧街，白鹅潭酒吧街。

作为南方的大都市，领略其时尚潮流是感受广州的一大内容。环市东路集中了丽柏广场、世贸新天地和友谊商店等中高档时尚商厦，以及周边一些特色小店，走在店铺之间，看着橱窗的新品，你就能感受到广州的时尚气息。

珠江夜游是游览广州的必选行程之一，游船沿着珠江由西向东行驶，全程两个小时左右的夜游可以观赏到珠江两岸美妙的夜景。吹着江风，看着两岸五颜六色的灯光以及环绕在灯光下的高楼大厦，品味着夜色下的广州，感觉很惬意。不少游船的二楼还设有迷你酒吧、歌舞厅和卡拉 OK 厢房，可以和朋友在珠江上尽情地玩乐。



珠江夜游

七、畅通便捷——城市交通

承办亚运会给广州的城市建设、交通发展带来难得的机遇，然而城市日益增长的交通需求和亚运期间突发而集中的交通需求，也给城市带来了严峻的挑战。

广州现有地铁1号线、2号线、3号线及4号线在运营中，总里程116公里，日均客运量超100万人次，预计2010年5号线、6号线、7号线、8号线和9号线共9条地铁线路以及广佛线完工，运营里程达到255公里，实现各区都有轨道交通覆盖，届时，将有超过80%的亚运场馆通达地铁。广州地铁的远期规划长度是750多公里。

广州出口通道有十条高速公路：环城高速、广花高速、广韶高速、广惠高速、广深高速、广珠东线高速、广珠西线高速、广佛高速、北二环高速、广肇高速，以及十条快速路：广清路、广花路、广从路、广汕路、广园路、广深公路、华南路、广番路、广中路、广佛路，这些路网为方便快捷地到达亚运协会城市或到广东其他地市观光旅游提供了便利。

2. 亚运交通管理

为了认真履行申亚承诺，保障2010年亚运会的顺利召开，广州于2005年编制了《广州亚运智能交通发展规划纲要》和《2010年广州亚运交通战略规划》，为亚运会提供全方位的交通信息服务和便利、高效、快捷、舒适、经济、安全、人性、智能、生态的交通运输服务。

广州市“十一五”期间将建成以ITS（城市智能交通指挥系统）共用信息平台为信息共享、交换和发布中心的比较完备的智能交通系统。亚运会期间，市民在出行前或在途中，可通过互联网、电话等十多种渠道，随时获得一份“交通报告”，这份报告可以告诉你路上有没有塞车、附近哪里可以泊车，并给你一个最佳的路线选择。同时，广州市还将建设出行、停车、亚运交通等三大城市交通诱导系统，可为出行者提供最优出行方案，提供停车信息，为车主节省很多寻找车位的时间。

目前，广州已投入运营的交通信息化系统主要有广州综合交通信息平台、智能公交监控调度系统、广州市公交电子自动



公交电子站牌

收费系统（“羊城通系统”）、公路客运联网售票系统、广州市出租车综合管理服务系统，交通信息服务系统有交通信息客户服务中心（96900呼叫中心）、网上交通信息服务、手机交通信息服务、公用交通信息设施信息服务、车载导航服务、联网售票服务，重点规划建设的信息手段主要包括车载导航终端、可变情报板、交通信息亭、停车诱导板。随着这些系统的不断完善，将真正实现“便捷亚运、畅通广州”。

2010年前，广州将投资6.23亿元，新建15个公交站场，总规模为8万平方米，同时投资37亿元，增加环保车辆。广州还制订一套停车配建指标体系，计划总投资16.8亿元，在2010年前新增体育馆配套停车场9个，计划增加停车泊位10500个，并在主要旅游景点修建25个停车场，提供8000个停车泊位。

第二节 通力合作——协办城市

178

2010年亚运会大部分比赛项目将在广州市举行，同时辐射部分珠三角城市：拳击、花样游泳比赛将在佛山市举行，举重比赛将在东莞市举行，帆船比赛将在汕尾市举行。

一、文化名城——佛山

佛山市位于广东省中南部，地处珠江三角洲腹地，东倚广州，毗邻港澳，地理位置优越。佛山气候温和，雨量充足，四季如春，属亚热带季风性湿润气候，自古就是富饶的鱼米之乡。佛山市现辖禅城区、南海区、顺德区、高明区和三水区。全市总面积3848.49平方公里，常住人口592.3万人，其中户籍人口361.1万人。佛山是著名侨乡，祖籍佛山的华侨和港澳台同胞达148万人，其中港澳同胞80多万人。

佛山原名季华乡，“肇迹于晋，得名于唐”，历史悠久，文化底蕴深厚，是国家历史文化名城。据考证，佛山的人类历史起源于现禅城区澜石街道区域，距今4500~5500年前，百越先民沿西江、北江而来在这里繁衍生息，以渔耕和制陶开创原始文明。唐贞观二年（公元628年），因在城内塔坡岗上挖掘出三尊佛像，认为此地是佛家之地，遂立石榜改季华乡为“佛山”。佛山自古人文荟萃，才俊辈出。唐宋以来广东出过九个状元，佛山占其五。明清时为“气标两广的人文之邦”。近

代以来，孕育了维新运动领袖康有为，政治活动家张荫桓、戴鸿慈、谭平山、何香凝、罗登贤、邓培，民族实业家陈启沅、简照南、简玉阶，科学家詹天佑、邹伯奇，文学家吴趼人，粤剧名伶薛觉先、马师曾，武术名家梁赞、黄飞鸿、李小龙，名医李广海，能工巧匠黄炳、陈渭岩、刘传，第一位华人牧师梁发等杰出人物。



佛山夜景

佛山市位于亚太经济发展活跃的东亚和东南亚的交汇处，与广州地缘相连、历史相承、文化同源，同处在中国最具经济实力和活力之一的珠江三角洲经济区中部，共同构建“广佛经济圈”。得天独厚的地缘优势，使佛山能充分接受广州的辐射和带动，与广州共享基础设施、交通网络、金融资本、人才教育、科技信息和市场服务等资源，实现联系紧密、产业联动和功能互补，加快区域经济一体化和城市化进程。佛山市中心区距广州三大交通枢纽（广州新白云机场、广州南沙港、广州火车站）车程均在1小时之内。佛山毗邻港澳，与香港、澳门分别相距231公里和143公里，车程均在2小时左右，使佛山能够充分利用港澳的市场优势和国际性大都市的地位，推动佛山广泛参与世界经济，走向国际化。2008年3月19日，广州市和佛山市正式签署了广佛同城化建设合作框架协议和两市城市规划、交通基础设施、产业协作、环境保护等4个专项对接协议。广佛同城化可以使优势互补，错位发展，互利共赢。

改革开放以来，佛山以先行一步、敢为人先的气魄，以科学发展观为指导，不断创新思路，



佛山世纪莲体育中心

转变发展方式，推动经济和社会各项事业又好又快地协调发展，城市综合实力不断提升。2007年全市生产总值3588.50亿元，比上年增长19.2%；按常住人口计算，人均生产产值60917元（折合7956美元），比上年增长18%。据中国社会科学院发布的《2007年中国城市竞争力蓝皮书》，佛山的城市综合竞争力在全国（包括港澳台）各大中城市排名第9位。

2010年广州亚运会的拳击和花样游泳项目将在佛山的岭南明珠体育馆和佛山世纪莲体育中心游泳跳水馆举行。佛山已成立赛区组委会，各项工作正在积极准备。目前佛山已成立分赛区组委会，下设有安保部、竞赛处、场地器材处、信息处、后勤接待处、卫生处、志愿者等10多个部门。由于广州亚运村至佛山两大比赛场馆的驱车时间约为40分钟，具有同城化优势，因此，与其他分赛区不同，佛山分赛区运动员将仍旧入住广州的亚运村。

二、世界车间——东莞



东莞历史源远流长。据历史记载：新石器时代，其境内东江沿岸已有原始人群聚居。公元前20世纪的夏代，东莞属南交趾。春秋战国时，东莞属“百粤地”。公元前214年，秦始皇统一中国，东莞属南海郡番禺县地。东汉顺帝时，分番禺立增城，东莞属增城。公元222~228年中，分增城立东官郡。进入晋代，废东官郡，东莞分属番禺、增城。

东晋咸和六年（公元331年），东莞立县，名为宝安。唐肃宗至德二年（757年）改名为东莞。以东莞作县名由此始，相传因境内盛产莞草（一种水草）而得名。东莞具有光荣的革命传统。150多年前，林则徐在东莞虎门销烟，写下中国近代史的光辉篇章，是中国近代史的开篇之地。抗日战争时期，这里是东江人民抗日根据地，万千东莞儿女为民族独立、国家富强而英勇战斗，浴血捐躯。悠久的历史文化和光荣的革命传统，使东莞成为南粤历史文化名城。

解放初期，东莞属东江行政区管辖。1952年，又属粤中行政区。1956年，属惠阳专区。1985年，东莞经国务院批准列为珠江三角洲经济开发区，同年9月撤县建市；1988年1月升格为地级市，直属广东省辖。

东莞属珠江、东江冲积平原，土地肥沃，有丰富的土地、森林资源。东莞濒临南海，地处北回归线以南，属亚热带海洋性气候，这里气候温和，年平均气温23.3℃，年均降水量2042.6毫米。地势自东往西倾斜，大部分为丘陵台地和冲积平

原，依山傍海，海岸线 115.98 公里（含内航道），既宜于发展粮食生产，又有利于发展经济作物。东莞是我国传统的农业高产区，盛产水稻以及香蕉、荔枝、龙眼、菠萝、橙、柑、桔等岭南佳果，水产资源也十分丰富。

东莞是中国优秀旅游城市，名胜古迹甚多，旅游资源丰富。旅游景区（点）涵盖自然风光、名胜古迹、名人故居、历史遗址、革命传统教育基地、工农业生产点、城市设施等类型，有国家 AAAA 级旅游区——鸦片战争



东莞市

博物馆，国家 AA 级旅游点——冠和博物馆，还有广东四大名园之一的可园、“中国历史文化名村”的南社明清古建筑群以及珠江口滨海秀色、稻海蕉林、荔红荷香、旗峰胜迹等迷人风景。旅游产品包括“魅力新城游”、“历史文化游”、“民俗文化游”、“休闲度假游”、“红色旅游”、“工业旅游”和“酒店考察游”等类别。东莞旅游业最鲜明的特点是产业发展与城市建设和经济发展紧密相连，重点发展商务会展、休闲度假和购物娱乐三大旅游产品，走休闲度假旅游城市的可持续发展之路。

优越的地理位置，发达的外源经济，频繁的商务活动，雄厚的民营资金，宽松的政策环境，造就了东莞兴旺的饭店业，全市五星级饭店数量仅次于北京、上海，名列全国大中城市第三，在国内外产生了重大影响，被业界专家解读为“不可复制的东莞现象”。

群星璀璨的高星级酒店是东莞旅游业的亮点，更是东莞城市的响亮名片。截至 2006 年底，东莞全市有星级饭店 96 家，其中，五星级 16 家，四星级 25 家，三星级 30 家；旅行社 38 家，其中国际社 5 家，国内社 30 家，非法人分公司 3 家。2006 年，东莞全市接待游客 1363.1 万人次，过夜游客 940.8 万人次；实现旅



东莞体育馆

游业总收入 96.01 亿元人民币，其中外汇收入 3.32 亿美元。目前，东莞旅游产业规模超过 250 亿元，直接从业人员超过 10 万人。

2010 年广州亚运会举重比赛将在东莞市体育中心体育馆举行。东莞市体育馆是一个多功能体育场馆，总建筑面积达到 2.5 万平方米，1992 年投入使用。根据亚组委的要求，举重场馆必须由比赛馆、训练馆、热身馆和功能房四部分组成。除了热身馆需要重新建设之外，其他三部分都可以通过在原有场地的基础上升级改造来完成。

三、海滨城市——汕尾

汕尾市，是 1988 年初经国务院批准，在原海丰、陆丰两县的行政区域上建立起来的地级市，辖海丰、陆丰、陆河三县和市城区，共设置 3 个办事处、40 个镇、10 个乡、13 个农林场，总面积 5271 平方公里，总人口 213 万。全市旅居海外的华侨和港、澳、台同胞近百万人。

182

汕尾市具有悠久的历史。远在 4200 年前的新石器时代，先民就在海丰沿海一带聚居生息。公元前 221 年，海陆丰属南海郡博罗县。东晋咸和六年（公元 331 年）始建海丰县，陆丰属东海郡海丰县地。清雍正九年（公元 1731 年）从海丰县析出陆丰县。清初以来，汕尾开埠，沟通海外，逐渐繁荣，曾有“小香港”之称。海陆丰是彭湃烈士的故乡。20 世纪 20 年代，彭湃同志领导海陆丰农民运动，在这里开创了中国第一个苏维埃政权。



汕尾红海湾帆船训练基地：2010 年亚运会比赛场

汕尾市地处粤东沿海，位于东经114°54′至116°13′24″，北纬22°37′40″至23°38′35″之间。地势北高南低，南濒南海的红海湾和碣石湾；北接河源市，与紫金县相连；东邻汕头市，同惠来县交界；西靠惠州市，跟惠东县接壤。这里属亚热带气候，雨量充沛，气候宜人，年平均气温22.1℃。水陆交通方便，广汕公路横贯境内，市区距广州市316.5公里、汕头市207公里、深圳市224公里；海运四通八达，往返快捷，汕尾港距香港仅81海里，往广州市、汕头市、厦门港也十分方便，成为粤西与粤东、香港与内地之间经济联系的重要纽带。

汕尾市依山面海，资源丰富，拥有闻名全省的菠萝基地、红椎林基地、毛竹基地、对虾基地、原盐出口基地，渔盐业资源取之不尽。全市长达302公里的海岸线上，分布着10个渔港、9个海湾。中深海渔场35万平方公里，鱼类品种达14类107科173种。浅海滩涂面积18万亩，适宜开展对虾、鳗鲡、石斑、牡蛎、江蓠、鲍鱼等海水养殖。盐田总面积17.5万公顷，年产原盐6万多吨，是我省主盐区和最大原盐出口基地。矿产、水力资源潜力很大，现已探明有开采价值的矿产计93处，主要有锡矿、硫铁矿、高岭土、稀土、石英沙、花岗岩、矿泉水等。水力资源装机容量可达14.34万千瓦，尚有6万多千瓦未开发。动植物资源种类繁多，常见植被种类110多科400多种，主要有松、杉、红椎林等，野生动物有穿山甲、白鹤、山猪、红脚水鸟等。

汕尾市风光旖旎。最为著名的风景区首推陆丰县玄武山-观音岭海滨旅游区，以其“神、海、沙、石”兼备的风韵，每年吸引海内外游客50万人次前往观光。从沿海的玄武山、观音岭、龟龄岛、得道庵、品清湖、沙舌滩，到腹地的莲花山、准提阁、上护温泉，像一颗明珠，串成神奇瑰丽的旅游热线，被誉为粤东旅游的“黄金海岸”而令人流连忘返。这里还有纪念抗元英雄张世杰、陆秀夫的待渡山，纪念民族英雄文天祥的“方饭亭”，纪念农民领袖彭湃进行革命活动的红宫、红场，以及周恩来、叶挺抢渡碣石湾遗址等，各具特色。

2010年广州亚运会帆船比赛将在汕尾市遮浪镇红海湾举行。为此，广东省体育局将投3800万元，维修改造位于红海湾的广东海上项目训练中心。项目总占地面积约20万平方米，现有建筑面积约33000平方米。工程将建设建筑面积1500平方米的艇库，维修改造建筑面积25500平方米的场地，新建200个泊位的帆船浮码头。

第三节 亚运会竞赛场馆

广州亚运会共使用51个比赛场馆。场馆布局相对集中，形成广东奥林匹克体育中心、天河体育中心、大学城、亚运城和总部酒店（花园酒店）周边场馆等五大亚运场馆群，同时辐射到各区、县级市及周边城市。

（一）亚运会竞赛项目及比赛场馆

广州亚运会竞赛项目及比赛场馆一览

序号	竞赛项目		比赛场馆
1	游泳	游泳	广东奥林匹克体育中心游泳馆
		跳水	
		花样游泳	佛山世纪莲体育中心游泳跳水馆
		水球	天河游泳馆
2	射箭		广东奥林匹克体育中心射箭场
3	田径	所有项目（除马拉松）	广东奥林匹克体育中心体育场
		男女马拉松	大学城
4	羽毛球		天河体育馆
5	棒球		广东奥林匹克体育中心棒垒球场
6	篮球		天河体育馆（决赛） 大学城广东工业大学体育馆 广州体育学院体育馆 黄埔中心体育馆 番禺英东体育馆
7	拳击		佛山岭南明珠体育馆
8	皮划艇	静水	广东国际划船中心
		激流回旋	

续上表

序号	竞赛项目		比赛场馆
9	自行车	小轮车	广州自行车轮滑极限运动中心
		山地自行车	大夫山自行车场
		公路自行车	大学城铁人三项赛场
		场地自行车	广州自行车轮滑极限运动中心
10	马术		广州马术比赛场（从化）
11	击剑		大学城广州大学体育馆
12	足球		天河体育场（小组赛、决赛） 大学城体育中心体育场 大学城华南理工大学体育场 广东省人民体育场 越秀山体育场 花都体育场 番禺英东体育场 黄埔体育中心体育场
13	体操		亚运城体育馆综合馆
14	手球		南沙体育馆
15	曲棍球		广州奥林匹克体育中心曲棍球球场
16	柔道		大学城华南理工大学体育馆
17	现代五项		广东奥林匹克体育中心游泳馆 广东奥林匹克体育中心黄村体育基地
18	赛艇		广东国际划船中心
19	帆船		广东海上项目训练中心（汕尾）
20	射击	射击	广东奥林匹克体育中心射击馆
		飞碟	广州飞碟训练中心（增城）

续上表

序号	竞赛项目		比赛场馆
21	垒球		天河棒球场
22	乒乓球		广州体育馆
23	跆拳道		广州体育馆
24	网球 项目	网球	广东奥林匹克网球中心
		软式网球	天河网球学校
25	铁人三项		大学城铁人三项赛场
26	排球	排球	广州体育馆 大学城中山大学体育馆 大学城广东药学院体育馆 大学城广东外语外贸大学体育馆
		沙滩排球	亚运城沙滩排球馆
27	举重		东莞体育中心体育馆
28	摔跤		大学城华南理工大学体育馆
29	保龄球		天河大世界保龄球馆
30	台球		亚运城体育馆综合馆
31	体育舞蹈		增城市体育馆
32	龙舟		增城市荔城龙舟比赛场
33	高尔夫球		九龙湖高尔夫球会
34	卡巴迪		花都东风体育馆
35	空手道		广东体育馆
36	轮滑		广州自行车轮滑极限运动中心
37	橄榄球		大学城体育中心体育场
38	藤球		海珠体育中心
39	壁球		亚运城体育馆

续上表

序号	竞赛项目	比赛场馆
40	武术	南沙体育馆
41	棋类项目	广州棋院
42	板球	大学城广东工业大学板球场

(二) 亚运城



亚运城功能分区示意图

广州亚运城位于广州南部风景独特的莲花山风景区的南麓、莲花山水道西岸，用地面积 2.73 平方公里。亚运城主要分为运动员村、技术官员村、媒体村、主媒体中心、后勤服务区、体育馆区及亚运公园七大部分。各个区域都相对独立、分区管理，设有完善的安保系统。亚运城与各赛区都有便捷的道路联系，广州地铁海傍站、京珠高速与平南高速出入口与亚运城相衔接，能确保运动员、官员、技术人员、媒体人员等使用专用交通工具 40 分钟内从亚运城到达主要比赛场馆。运动员村、技术官员村、媒体村等不同功能分区均设有独立的对外交通系统及停车设施，确保出入顺畅。2010 年 10 月 25 日亚运城预开放。

1. 运动员村

运动员村可以为 14700 名运动员及随队官员提供服务，总建筑面积约 46 万平方

米，分为公共区、国际区、居住区三部分。



运动员村透视图

(1) 居住区是满足赛时各国运动员居住、生活、训练、休闲和娱乐的场所，位于两条自然生态河涌之间，为各国运动代表团的团长和运动员提供人均居住面积约26平方米以上的宽敞的住宿条件。每套公寓都拥有入户花园、超宽露台、简易厨房、卫生间设施，每栋运动员村住宅设天空会所及天面花园，作为运动员健身、休闲的泛体能恢复中心，为运动员提供优质的生活环境。

居住区内的体能恢复与力量训练中心设有室内标准游泳池、健身房、水疗/桑拿室、400米标准田径场等功能设施。居住区内设有住宿服务中心、综合服务中心、运动员餐厅等亚运配套服务设施，充分满足运动员的居住需求。

(2) 公共区是运动员村对外交通及接待中心，设置欢迎中心、访客中心、媒体分中心、员工餐厅、志愿者服务中心、停车场和赛时巴士总站等。

(3) 国际区为运动员和官员提供购物和娱乐等综合服务，是举办代表团欢迎仪式、举行亚洲多元传统文化活动的场所。丰富多彩的活动将让运动员在紧张的比赛之余体验丰富多彩的岭南水乡文化，增进亚洲各国人民的理解和友谊。

2. 技术官员村

技术官员村是为技术官员提供住宿的场所，能容纳2800名技术官员进驻。技术

官员村居住建筑均为一梯两户，全为单人房间。技术关员村内配套相应的餐饮、休闲、娱乐等服务，设独立设置的制证中心和安检出入口。停车场提供小汽车泊位 100 个、中巴车泊位 160 个、大客车泊位 60 个。

3. 媒体村

媒体村是为来自世界各地的注册媒体记者提供住宿的场所，可为 10000 名媒体人员提供服务。媒体村临近主新闻中心和国际广播中心，方便媒体人员每天的工作往返。媒体村提供完善的居住生活的功能设施如公共餐厅、穆斯林餐厅、宗教设施、医疗站、工作人员用房等。媒体村内共设停车场三处，提供中巴车泊位 660 个、大客车泊位 80 个。



1. 广州有多少年历史？现住人口多少？有多少个辖区？
2. 羊城新八景是哪些？
3. 广州五大丛林是哪些？
4. 广州亚运会协办城市有哪几个？
5. 协办城市主要承担什么比赛项目？

附录 1 广州亚运会组委会组织结构与职能

组委会职能

第 16 届亚运会组委会（以下简称“组委会”）是经国务院批准成立的独立事业法人单位，主要职能是：

- （一）负责亚运会筹办组织工作；
- （二）研究决定亚运会组织工作中的重要事项；
- （三）安排部署各阶段筹备工作；
- （四）监督考核各项筹备工作的进度和质量；
- （五）对组委会内设工作部门的人事进行任免和管理；
- （六）协调与亚奥理事会、国际单项体育联合会和亚洲单项体育联合会的关系，按期向亚奥理事会提交筹备工作进展报告；

（七）定期向国务院汇报和向国家体育总局、广东省政府、广州市政府通报工作进展情况。

组委会领导

主 席：

刘 鹏 国家体育总局局长、中国奥委会主席

执行主席：

黄华华 广东省省长

副 主 席：

于再清 亚奥理事会副主席、国家体育总局副局长、中国奥委会副主席

段世杰 国家体育总局副局长、中国奥委会副主席

- 肖天 国家体育总局副局长、中国奥委会副主席
 钟阳胜 广东省人大常委会副主任
 朱小丹 广东省委常委、广州市委书记
 林木声 广东省副省长
 张广宁 广州市市长
- 秘书长：
 张广宁（兼）
- 常务副秘书长：
 许瑞生 广州市副市长
- 副秘书长：
 宋鲁增 国家体育总局外联司司长、中国奥委会秘书长
 刘元福 国家体育总局办公厅主任、中国奥委会副秘书长
 郭建军 国家体育总局竞技体育司副司长
 罗欧 广东省政府副秘书长
 杨迺军 广东省体育局局长
 叶细权 广东省体育局副局长
 田新德 广东省体育局副局长
 古石阳 广州市政府副秘书长
 刘江南 广州市体育局局长



组织架构

办公室	综合办公室	外联部
竞赛部	宣传部	广播电视与媒体服务部
信息技术部	场馆器材部	市场开发部
人力资源部	财务部	监察审计部
庆典和文化活动部	安全保卫部	运动会服务部
医疗卫生部	志愿者部	亚残运会部
环境空气质量保障部		

组委会各工作部门根据筹备工作进展需要分期分批成立。组委会的工作部门设置及职能根据筹备工作的需要调整和变更。

- 办公室

办公室是组委会的综合协调部门。其主要职责为：负责组委会内部的行政管理；负责各种会议的组织工作；负责组委会与国家、广东省、广州市党政军机关、企事业单位、人民团体的协调联络工作；负责亚运会文物、档案归类管理；撰写、编印各种工作文档、报告和大事记。

- 综合办公室

综合办公室主要负责与非广州赛区城市及省有关单位协调联络。

- 外联部

外联部是负责外事及港澳台工作的部门。其主要职责为：负责与亚奥理事会、国际单项体育联合会、亚洲单项体育联合会、各国家（地区）奥委会的联络工作；负责外事出访和外事接待、礼宾和出入境服务工作；负责亚运会期间的语言服务工作等。

- 竞赛部

竞赛部是组委会负责体育竞赛组织工作的部门。其主要职责为：负责组委会就竞赛事务与相关机构之间的沟通、联络、协调工作；负责制订并实施有关竞赛事务的各项工作计划和组织方案，编印和出版项目说明、技术手册、竞赛指南等相关竞赛资料；负责各项竞赛专业技术人员、裁判员和竞赛辅助人员的选拔、培训工作，协助做好技术代表、技术官员的服务保障工作；负责亚运会运动员报名和资格审查工作等。

- 宣传部

宣传部是组委会负责新闻发布和对外宣传工作的部门。其主要职责为：负责制订亚运会宣传战略计划和实施方案；负责新闻发布，接待国内外记者采访，组织协调新闻报道工作；负责与亚奥理事会合作，开展有关亚运会形象的策划和实施工作；负责征集亚运会理念、会徽、吉祥物、会歌等工作；负责亚运会各类宣传品、纪念品的设计、制作，组织和管理社会各类相关宣传活动等。

- 广播电视与媒体服务部

广播电视与媒体服务部是组委会负责亚运会电视转播及平面媒体服务的部门。其主要职责为：负责提出新闻中心、国际广播（电视）中心使用功能技术标准并负

责审查验收；负责亚运会电视转播机构的筹备、管理，以及国际广播（电视）中心的运行；负责文字、图片新闻媒体服务及主新闻中心和各分新闻中心的运行；负责媒体人员的资格认证和报名工作等。

- 信息技术部

信息技术部是组委会负责亚运会信息系统建设、维护和电信技术服务工作的部门。其主要职责为：负责亚运会信息系统（含计时计分系统和现场成绩处理系统等）、组委会管理信息系统、信息基础设施及互联网技术平台等技术系统的规划、建设、运行和维护；负责通信、无线电设施等保障服务等工作。

- 场馆器材部

场馆器材部是组委会负责亚运会场馆和相关配套设施建设、管理和运行的部门。其主要职责为：负责编制场馆及相关设施工程总体实施方案，与竞赛部共同制订场馆调整的计划；综合协调亚运会场馆和相关设施的规划编制工作，会同有关部门制订亚运会场馆及相关设施的使用功能和技术标准，并跟进设计审查、过程监督和工程验收工作；负责协办城市亚运会场馆工程建设的指导、监督和工程验收；会同有关部门制订亚运会场馆及相关配套设施的设备、器材、技术系统需求，组织安装、调试和赛时保障工作。

- 市场开发部

市场开发部是组委会负责市场开发、市场推广工作和接受捐赠的部门。其主要职责为：负责与亚奥理事会及其代理商共同编制、实施亚运会市场开发计划，负责统筹和组织独立开发部分的各项工作；负责亚运会赞助商、供应商、特许经营商等的联络、服务和权益保护工作；负责亚运会票务工作；负责纪念币、邮票等发行工作以及其他纪念项目；协助配合涉及知识产权的法律事务工作等。

- 人力资源部

人力资源部是组委会负责人力资源管理工作的部门。其主要职责为：负责制订人力资源计划和人力资源管理规章制度并组织实施；负责组委会机构编制和人员调配管理工作；负责管理组委会工作人员的招录（聘）、培训、考核、任免、奖惩工作；负责亚运会志愿者招募、培训和管理等工作。

- 财务部

财务部是组委会负责财务工作的部门。其主要职责为：负责编制组委会总体预算及各年度财务收支预、决算，控制监督预算的执行，分析预算执行的完成情况，



审核业务合同涉及的财务预算条款并监督落实；负责会计核算、资金结算；负责办理有关保险、税务事宜，审核临时用汇等。

● 监察审计部

监察审计部是组委会监察审计工作的部门，同时也是第16届亚运会监督委员会的办事机构。其主要职责为：负责对组委会各部门以及工作人员贯彻执行国家法律法规和组委会规章制度、履行职责和廉洁自律的情况进行检查监督；负责对组委会资金、物资等的使用管理情况进行监督，组织对大宗物资采购、工程招标、谈判、拍卖等重大事项进行监督、审计；受理群众举报的有关问题等。

● 庆典和文化活动部

庆典和文化活动部是组委会负责开幕式、闭幕式、颁奖仪式等文化活动的部门。其主要职责为：负责开幕式、闭幕式的策划和组织实施工作；负责颁奖仪式的策划和组织实施工作；负责火炬传递活动的策划和组织实施工作；负责亚运会期间文化展览和各类文化活动的组织实施等。

● 安全保卫部

安全保卫部是组委会负责协调安全保卫工作的部门。其主要职责为：负责制订亚运会安全保卫工作总体计划和实施计划；负责提出亚运会场馆、相关配套设施（含临时设施）的安全功能和技术标准并负责审查和验收；负责亚运会安全保卫工作项目的综合管理，督促落实各项安全保卫措施，协调亚运会安全保卫工作各参加单位的关系。

● 运动会服务部

运动会服务部是组委会负责亚运会交通、住宿、餐饮、制证等服务的部门。其主要职责为：负责制订亚运会期间的交通组织方案，提供与会人员交通和物资运输服务；负责亚奥理事会大家庭成员、各项目技术代表和裁判员、运动员、媒体工作人员的住宿和餐饮工作；负责亚运村和媒体村的运营；负责亚奥理事会各类会议的后勤保障服务工作；负责制证中心的运作和亚运会各类参会人员的证件制作、发放。

● 医疗卫生部

医疗卫生部是组委会负责亚运会医疗卫生服务保障的部门。其主要职责为：负责组织、协调亚运会医疗服务工作；负责与亚奥理事会医学委员会、各国家（地区）奥委会医务官员的联络、协调工作；负责亚运会公共卫生安全保障、医疗急救、出入境卫生检疫的协调工作；协助亚奥理事会医学委员会开展兴奋剂检测、性

别鉴定等工作。

- 志愿者部

志愿者部主要负责广州亚运会、亚残运会志愿者项目的规划与组织工作，包括招募、培训、管理、后勤保障、表彰奖励等工作；参与组织以志愿者为对象的宣传教育工作。

- 亚残运会部

亚残运会部是亚洲残疾人运动会的综合协调部门。其主要职责为：负责编制、修订亚残运会专项工作规划；负责组委会与亚洲残奥委员会、亚洲单项残疾人体育联合会和国际、国内残疾人组织的协调联络工作；负责协调组委会其他部门开展相关工作，并对亚残运会专项工作提出指导性意见；负责亚残运会筹办组织工作；承办组委会领导交办的其他事项。

- 环境空气质量保障部

环境空气质量保障部由广州市环保局现有组织架构和人员组成，在亚组委和广州市政府的领导下，由广州市环保局统筹安排环境空气质量保障部日常工作，牌子挂在广州市空气污染综合整治领导小组办公室。其主要职责为：组织协调广州市相关职能部门和各区（县级市）政府，按照亚运会的要求，推进落实广州市各项环境空气污染整治工作；开展绿色亚运的宣传工作，及时发布亚运环境空气质量保障工作成果；制订并实施亚运会期间广州市空气质量保障措施；协调省相关部门落实亚运会期间环境空气质量联防联控的相关任务；完善亚运环境空气质量监控网络建设，预测亚运会期间环境空气质量，在亚运会期间发布环境空气质量信息；在赛后对亚运会期间的环境空气保障措施进行评估。

附录2 广州市志愿服务条例

(2008年9月25日广州市第十三届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过
2008年11月28日广东省第十一届人民代表大会常务委员会第七次会议批准)

第一章 总 则

第一条 为规范志愿服务活动，保障志愿服务组织、志愿者的合法权益，促进志愿服务事业的发展，根据本市实际情况，制定本条例。

第二条 本市行政区域内志愿服务组织、志愿者、志愿服务活动以及对志愿服务活动的支持与保障适用本条例。

第三条 本条例所称志愿服务活动是指经志愿服务组织安排，志愿者自愿、无偿帮助他人和服务社会的活动。

本条例所称志愿服务组织是指依法成立，从事志愿服务活动的非营利性社会组织，包括专门从事志愿服务活动的青年志愿者协会、义务工作联合会等非营利性社会组织和组织志愿服务活动的总工会、妇女联合会、残疾人联合会、红十字会等社会团体。

本条例所称志愿者是指在志愿服务组织登记，不以获得报酬为目的，自愿帮助他人和服务社会的个人。

第四条 志愿者从事志愿服务活动应当遵循自愿、合法、平等、无偿、诚实信用的原则。

志愿者从事志愿服务活动应当受到社会尊重，其合法权益受法律保护。

第五条 市、区、县级市人民政府应当将志愿服务事业纳入国民经济和社会发展规划，制定鼓励政策，提供必要的资金扶持，引导和促进志愿服务事业发展。

镇人民政府和街道办事处应当鼓励和支持本辖区内的志愿服务活动，并为志愿服务组织开展活动提供必要的便利。

第六条 市、区、县级市设立的志愿服务工作指导机构负责制定本行政区域志愿服务事业发展规划，指导、协调志愿服务组织及其活动。志愿服务工作指导机构办公室设在同级共青团组织。

志愿服务工作指导机构由民政、发展和改革、财政、教育、卫生、体育、劳动和社会保障、司法行政、环境保护等政府有关部门和总工会、共青团、妇女联合会、残疾人联合会以及其他依法成立的有关单位组成。各成员单位应当支持和指导与其职责相关的志愿服务工作。

第二章 志愿服务组织与志愿者

第七条 志愿服务组织应当履行下列职责：

- (一) 志愿者的招募、登记、培训、管理和表彰；
- (二) 组织实施志愿服务；
- (三) 维护和保障志愿者的合法权益；
- (四) 法律、法规规定的其他职责。

第八条 向社会招募志愿者应当由志愿服务组织进行，但承办国际性综合体育赛会的组织机构除外。

承办国际性综合体育赛会的组织机构招募志愿者、组织志愿服务活动的，应当履行本条例规定的志愿服务组织的义务。

第九条 志愿服务组织应当以适当方式公开其志愿服务范围、服务项目和联系方式。

第十条 志愿服务组织应当依照《中华人民共和国公益事业捐赠法》、《社会团体登记管理条例》等相关法律、法规的规定筹集经费和物资，对政府扶持和社会捐赠的财物应当建立健全接收、登记、管理制度，按照扶持者、捐赠者意愿依法使用，并向其通报使用情况。

志愿服务组织每年度应当向政府有关部门报告接受政府扶持和社会捐赠的财物的使用、管理情况，并向社会公开。

第十一条 志愿服务组织招募志愿者时，应当公布本组织及其志愿服务活动的真实、完整的信息，并告知志愿服务活动中可能出现的风险。

第十二条 志愿服务组织应当对新招募的志愿者进行志愿服务基础知识的培训；在开展志愿服务活动前，对志愿者进行必备知识和安全须知等内容的培训。志愿者

应当参加志愿服务组织安排的培训。

第十三条 志愿服务组织应当建立记载志愿者个人基本情况、志愿服务情况和培训经历的档案。未经志愿者本人同意，志愿服务组织不得公开或者泄露其个人基本情况信息。

志愿服务组织应当在志愿者档案中记载志愿服务的时间和绩效评价，并将志愿服务的累计时间和绩效作为表彰志愿者的依据。

第十四条 志愿者因升学、就业等原因需要志愿服务经历证明时，志愿服务组织应当如实出具。

志愿服务组织不如实出具志愿服务经历证明的，志愿者可以向志愿服务工作指导机构投诉，志愿服务工作指导机构应当责令该志愿服务组织限期改正。

第十五条 具有民事行为能力的个人经志愿服务组织同意，可以登记成为该志愿服务组织的志愿者。

限制民事行为能力的志愿者从事志愿服务活动的，应当经其监护人同意。

第十六条 国家机关、人民团体、企业、事业单位、基层群众性自治组织和其他社会组织可以组织本单位、本系统、本社区自愿参加志愿服务的人员集体加入志愿服务组织，参加志愿服务组织开展的志愿服务活动。

第十七条 志愿者享有下列权利：

- (一) 获得与从事志愿服务活动相关的真实、完整信息；
- (二) 从事志愿服务活动时，获得志愿服务组织、接受志愿服务的单位或者个人提供的人身安全与健康的必要保障；
- (三) 拒绝超出约定范围的志愿服务；
- (四) 从事志愿服务活动受到损害时，获得志愿服务组织的帮助；
- (五) 对志愿服务组织的工作提出建议、意见和批评；
- (六) 退出志愿服务组织；
- (七) 依法享有的其他权利。

第十八条 志愿者应当履行下列义务：

- (一) 尊重接受志愿服务的单位或者个人的合法权利，保守其秘密和个人隐私；
- (二) 不向接受志愿服务的单位或者个人收取或者变相收取报酬；
- (三) 其他法定义务。

第三章 志愿服务

第十九条 志愿服务的范围包括扶贫济困、帮残助老、抢险救灾、支教助学、环境保护、文体服务、科技推广、法制宣传、法律援助、治安防范、青少年服务、社区服务、大型社会活动等社会公益事业。

志愿服务的重点对象是残疾人、老年人、优抚对象、城乡特困人员以及其他有特殊困难需要帮助的社会成员。

第二十条 志愿服务组织可以自行组织志愿服务活动或者根据有关单位、个人的申请提供志愿服务。

需要志愿服务的单位或者个人可以向志愿服务组织提出申请，并告知与志愿服务有关的真实、完整信息和潜在风险。

志愿服务组织能提供志愿服务的，应当与需要志愿服务的单位或者个人就志愿服务活动的内容协商一致；不能提供志愿服务的，应当及时予以说明。

第二十一条 志愿服务组织安排志愿者提供志愿服务，有下列情形之一的，志愿服务组织与志愿者、志愿服务组织与接受志愿服务的单位或者个人之间应当签订书面协议：

- (一) 可能危及人身安全、身心健康的；
- (二) 连续三个月以上专职服务的；
- (三) 为大型社会活动提供志愿服务的；
- (四) 组织志愿者在本市行政区域以外开展志愿服务活动的；
- (五) 志愿服务活动涉及外籍人员的；
- (六) 任何一方要求签订书面协议的。

第二十二条 志愿服务组织与志愿者、志愿服务组织与接受志愿服务的单位或者个人之间签订的志愿服务书面协议，应当包括下列条款：

- (一) 双方姓名或者名称和住所；
- (二) 志愿服务的内容、时间、地点；
- (三) 双方的权利、义务；
- (四) 风险保障措施；
- (五) 协议的变更和解除；
- (六) 争议解决方式；

(七) 其他需要协议的事项。

第二十三条 志愿服务组织安排志愿者从事的志愿服务活动应当与其年龄、身体状况、所具备的知识和技能等相适应。

第二十四条 志愿服务组织安排志愿者从事抢险救灾等可能危及人身安全的志愿服务活动的，或者安排志愿者在国际性、全国性的体育赛会、文化活动举办期间，为该赛会、活动提供志愿服务的，应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。志愿服务的有关当事人对购买该项保险另有约定的除外。

第二十五条 志愿者从事志愿服务活动时，应当佩戴志愿服务标识。

第二十六条 任何组织和个人不得强迫他人从事志愿服务活动。

任何组织和个人不得以志愿服务、志愿者以及志愿服务组织的名义或者利用志愿服务标识，从事以营利为目的的活动。

第四章 支持与保障

209

第二十七条 本市设立志愿服务基金会，志愿服务基金会的设立应当符合法律、法规的规定。

志愿服务基金会的资金来源包括：

- (一) 社会捐赠；
- (二) 政府支持；
- (三) 基金增值收益；
- (四) 其他合法收入。

第二十八条 志愿服务基金应当用于下列事项：

- (一) 资助志愿服务项目；
- (二) 宣传志愿服务理念；
- (三) 培训志愿者；
- (四) 救助因从事志愿服务活动受到侵害造成生活困难的志愿者；
- (五) 奖励作出突出贡献的志愿服务组织和志愿者；
- (六) 用于与志愿服务事业发展有关的其他事项。

基金的使用和管理应当符合国家关于基金会的有关规定，依法接受财政、审计等政府有关部门和社会的监督，收支情况应当每年向社会公开。

第二十九条 志愿者在志愿服务过程中，有下列情形之一，导致其生活困难的，

志愿服务基金会应当给予资助：

- (一) 因不可抗力等不能归责于第三方的原因遭受人身损害、财产损失的；
- (二) 因他人侵权遭受人身损害、财产损失而侵权人无法查明、逃逸或者无赔偿能力的。

第三十条 鼓励单位、个人向志愿服务基金会、志愿服务组织捐赠。捐赠者可以按照国家法律、法规与政策的规定享受税收减免等优惠。

第三十一条 政府可以通过购买志愿服务组织的服务实施公益事业项目。

志愿服务组织不得将实施公益事业项目所得资金用于向志愿者支付服务报酬。志愿服务组织完成该项目后应当将项目的开支及绩效情况向政府有关部门报告，并向社会公开。

第三十二条 国家机关招考公务员、国有企事业单位招聘人员、高等院校录取新生时，鼓励其在同等条件下优先录用、聘用和录取有志愿服务经历者。

第三十三条 本市建立志愿服务荣誉制度，对有突出贡献的志愿服务组织、志愿者以及支持志愿服务事业的单位和个人给予表彰、奖励。

第三十四条 教育行政部门、学校和其他教育机构应当加强对青少年学生志愿服务意识的培养，鼓励和支持高等院校、中等职业学校和普通中学学生利用课余时间参加志愿服务活动。

第三十五条 国家机关、社会团体、企事业单位和其他组织应当鼓励和支持志愿服务活动，为志愿者及志愿服务组织开展活动提供必要的便利。

新闻媒体应当开展志愿服务的公益性宣传，推广志愿服务理念。

第三十六条 志愿者在志愿服务过程中遭到接受志愿服务的单位、个人或者其他单位、个人侵害的，志愿服务组织应当协助志愿者追究侵权人的法律责任，帮助志愿者维护合法权益。

第五章 法律责任

第三十七条 志愿者按照志愿服务组织安排从事志愿服务活动，侵害他人合法权益并造成损害的，由志愿服务组织依法承担民事责任。志愿者有故意或者重大过失的，志愿服务组织可以依法向其追偿。

第三十八条 接受志愿服务的单位、个人或者其他单位、人员在志愿服务活动中侵害志愿者合法权益并造成损害的，应当依法承担法律责任。

第三十九条 志愿服务组织在组织、安排志愿服务活动中侵害志愿者合法权益并造成损害的，应当依法承担法律责任。

第四十条 志愿服务组织依据本条例应当为志愿者购买人身意外伤害保险而没有购买，志愿者在志愿服务活动中受到侵害且有下列情形之一的，志愿服务组织应当依法承担相应的民事责任：

- (一) 因不可抗力等不能归责于第三方的原因导致的；
- (二) 依法应当承担民事责任的单位或者个人无法查明、逃逸或者无赔偿能力的。

第四十一条 利用或者变相利用志愿服务标识或者以志愿服务、志愿服务组织、志愿者的名义进行营利性活动，应当依法承担责任。

第六章 附 则

第四十二条 本条例自 2009 年 3 月 5 日起施行。

附录3 广州亚运会、亚残运会赛会志愿者基本行为规范

一、总 则

第一条 为加强广州亚运会、亚残运会赛会志愿者队伍建设，规范志愿者言行，为赛会提供有特色、高水平的志愿服务，特制定本规范。

第二条 认真参加培训，主动参与日常志愿服务活动，牢记岗位服务要求，努力掌握服务知识和技能，加强体育锻炼，培养良好心态，为赛会志愿服务做好充分的身心准备。

第三条 服从工作岗位的安排和调配，服从所在团队的管理。

第四条 志愿者与工作人员之间、志愿者之间要相互尊重、相互关心、相互鼓励、密切配合，体现出团结协作的团队精神。

第五条 提前了解相关客户群的文化背景和风俗习惯，在服务中避免冒犯相关禁忌。

第六条 对所有服务对象都要保持尊重、平等、热情的态度。

第七条 对于服务过程中可能出现的特殊情况，应根据岗位要求事先做好思想准备，出现情况时能够及时、规范、合理地应对。

第八条 遵守志愿服务承诺书的相关承诺。

二、证件使用规范

第九条 服务期间严格按照证件的权限划分，在规定区域内通行。

第十条 不得私自涂改、伪造、变造和损毁工作证件。如证件丢失，应按照程

序及时报告志愿者所属团队负责人。

第十一条 正确佩戴证件，佩戴时保持证件位置端正，不得遮挡证件。

第十二条 严禁出借及超范围使用证件。

三、岗前准备工作规范

第十三条 注意适当休息，保证上岗时精力充沛。

第十四条 注意饮食卫生，上岗前避免饮酒、食用有异味的食品。

第十五条 备齐必要物品，如制服、证件、腰包、水壶、通讯工具、工作资料、防暑药品等。

第十六条 熟悉岗位职责，牢记服务流程及相关要求。

第十七条 遵守上岗时间，往返途中遵守交通法规，保证交通安全。

四、仪容仪表规范

第十八条 仪容仪表整洁大方，化妆适度得体。

第十九条 着统一制服上岗，遵守着装规范。

第二十条 面对他人，主动微笑示意。

第二十一条 站立时，不依靠，不叉腰，不抱双臂，不手插裤兜。

第二十二条 行走时，抬头挺胸收腹，双臂自然摆动。多人行走时，应自然成队，避免影响车辆和他人通行。

第二十三条 坐时保持上身直立，双腿自然并拢，不抖动腿脚，不在公共场所席地而坐。

五、工作秩序规范

第二十四条 不迟到，不早退。工作时间坚守岗位，认真履行职责，如遇特殊情况，按场馆及岗位规定提前请假。

第二十五条 严格按照岗位分配在规定区域工作。

第二十六条 严禁携带禁限物品或为他人夹带不明物品进入工作区。

第二十七条 严禁在工作场所、工作时间吸烟或饮酒。不得在工作岗位上吃东西。

第二十八条 保持通讯工具畅通，遇到问题应按照规定流程及时请示报告。

第二十九条 换岗时，按照要求认真做好交接。

第三十条 除了工作需要外，不利用工作之便观看比赛。志愿者持票观赛时，不得穿志愿者制服。

第三十一条 不向服务对象索要签名、礼品或小费。

第三十二条 工作时间不主动与服务对象合影。

第三十三条 工作时间不闲聊、不接打私人电话、不从事与工作无关的活动。

第三十四条 用餐时，注意节约，避免浪费。餐厅内不大声喧哗。保持用餐环境清洁，用餐完毕后主动清理垃圾。

第三十五条 举行升国旗、奏国歌仪式时，应起立、脱帽，身体转向旗杆方向肃立，并行注目礼。

第三十六条 在服务过程中遇到误解、无理要求或不公待遇时，应保持冷静和克制，按照规定程序及时向相关负责人和部门反映。

六、指引交谈规范

第三十七条 介绍某人或给对方指示方向时，应掌心向上，四指并拢，大拇指张开，前臂自然上抬伸直，指向目标方向。指示方向时上体稍向前倾，面带微笑，目视目标方向并示意对方。

第三十八条 与他人握手时，应注视对方，不可把另一只手放在口袋中。

第三十九条 有人与自己主动说话，应微笑倾听，并积极回答。发现有人欲与自己谈话，可主动询问是否需要帮助。

第四十条 与他人交谈时，保持目光接触，认真倾听对方谈话。不宜长时间地凝视对方某部位或不停地上下打量对方。

第四十一条 谈话中遇有急事需要处理或需要离开，应向参加谈话的所有人打招呼，表示歉意。

第四十二条 熟练掌握岗位服务用语的规范外语表述，并学习运用多语种表达“您好”、“谢谢”、“请”等礼貌用语。

第四十三条 对所有配合工作的服务对象都要说“谢谢”。

第四十四条 根据“首问负责制”的原则，在服务过程中如遇到服务对象提出的问题自己不能解决的情况，不得向服务对象回答“不知道”或“这事不归我负

责”等，要尽可能为服务对象联系相关人员或者寻求有效的解决办法。

第四十五条 及时接听工作电话。电话接通后应主动报出岗位和个人姓名：“您好，××（场馆）志愿者×××。”如果接听较迟，应在接通后先表示歉意。

第四十六条 准确理解对方的来电意图，重要的电话内容应及时记录或汇报。

第四十七条 接打电话时不得影响现场秩序，不宜旁若无人地大声呼叫。

七、会议行为规范

第四十八条 准时参加会议或培训。

第四十九条 参加会议或培训时不得私自交谈、看书看报、吃东西等。

第五十条 参加会议或培训时应把手机关闭或调整到振动状态，不得在会场内接打电话。

第五十一条 参加会议或培训时不得擅自离开会场，因故需提前或长时间离开会场，应向会议组织者说明情况。

第五十二条 参加会议时，如实反映工作情况和有关问题，积极提出合理化建议。

第五十三条 认真做好会议记录和培训笔记。

八、扶残助残规范

第五十四条 在服务残疾人时，坚持平等、尊重、真诚的原则，提供热情、细致、规范的服务。

第五十五条 按照“一看、二问、三听、四助”的步骤，在征得残疾人同意后，再提供帮助。如果志愿者的帮助意图不被对方接受，不要执意坚持。

第五十六条 如没有得到明确的指令，不要触摸残疾人的轮椅和器具等。

第五十七条 与坐轮椅的朋友交谈，如时间过长，最好采用蹲姿或者坐下，与交谈对象尽量保持目光平视。

第五十八条 不要倚靠肢体障碍人士的轮椅或者其他辅助设备。

第五十九条 帮助失去双臂的残疾人就餐，只需帮助布菜、询问需要，除非得到对方许可，否则不要直接喂饭。

第六十条 与架双拐的肢残朋友同行，不要贸然伸手搀扶。与架单拐杖的残疾

人上下楼梯，陪伴在其不架拐杖一侧，如没有扶手，志愿者可在旁边，用小臂作为其支撑。

第六十一条 接待视力残疾人时，应主动打招呼自我介绍。当离开时，要明确告知所交谈的视力残疾人。遇到两名以上视力残疾人，要和每一位都打招呼和告别。为视力残疾人指示方位，要清楚准确，用“前、后、左、右”的词语明确告知。

第六十二条 服务视力残疾人就餐，应采取反问方式，询问对方忌讳吃什么。

第六十三条 与聋哑人交流时，目光要注视对方，使用简短的句子，口形清楚。如果对方使用手语翻译，也要尽量面对谈话对象，不要只对手语翻译讲话。如看不懂手语，可用书面方式交流。

九、应急处置规范

第六十四条 增强自我保护意识，注意自身安全。

第六十五条 提高警惕，加强监控，发现隐患时及时报告。

第六十六条 熟知场馆管理规定和所在业务口、岗位的应急预案及处置流程。

第六十七条 面对危及安全或破坏工作秩序的情况，要积极应对，按照规范的应急流程果断处置，同时迅速通知团队相关负责人，并根据实际情况及时向周边其他工作人员求助。

第六十八条 面对态度粗暴或情绪激动的服务对象，要保持文明、礼貌、冷静、克制的态度，切忌与服务对象发生语言争执和肢体接触。

第六十九条 在突发事件处置过程中，要特别注意维持正常的秩序，努力避免扩大事态，并有意识地保留、保护证据。

十、接受媒体采访规范

第七十条 增强保密意识，遵守相关保密规定。

第七十一条 学习了解北京奥运会、残奥会志愿者工作基本情况和所服务场馆、服务领域志愿者工作基本情况，做好接受媒体采访准备。

第七十二条 针对媒体采访需求，可根据自身意愿，选择接受或拒绝采访。如拒绝，需要礼貌地说明原因，如“对不起，我正在工作，不方便接受采访”等。

第七十三条 礼貌对待媒体，接受采访前，了解记者身份及采访需求。

第七十四条 接受采访时需维护志愿者整体形象，展示志愿者的风采。

第七十五条 提供给媒体的信息和内容要客观、准确。

第七十六条 采访过程中，对于不了解、不便于回答、与志愿者工作无关的问题可以礼貌地拒绝回答。

第七十七条 工作时间不宜接受正式采访，如确有需要，经请示志愿者所在业务口负责人同意并安排替岗人员后，方可接受采访。

第七十八条 采访结束后及时将采访情况向志愿者业务口负责人反馈。

十一、公共设施及物资使用规范

第七十九条 爱护公共设施和办公设备，合理操作使用。

第八十条 节约使用办公用品及相关物资，不铺张浪费。

十二、其他

第八十一条 遵守所服务场馆、服务领域对志愿者的其他相关规定。

主要参考资料

一、著作、期刊类

1. 谭建光. 中国广东志愿服务发展报告[M]. 广州: 广东人民出版社, 2005.
2. 谭建光, 周宏峰. 社会志愿服务体系——中国志愿服务的“广东经验”[M]. 北京: 中国社会出版社, 2008.
3. 丁元竹, 江汛清. 志愿活动研究: 类型、评价与管理[M]. 天津: 天津人民出版社, 2001.
4. 王名编著. 非营利组织管理概论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2002.
5. 金正昆主编. 人文奥运与涉外礼仪[M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2008.
6. 张钟汝, 顾青编著. 助老服务志愿者手册[M]. 北京: 中国社会出版社, 2008.
7. 李颖川. 北京 2008 年奥运会志愿者的组织管理模式与评价体系的研究[M]. 北京: 北京体育大学出版社, 2007.
8. 李亚平, 于海. 第三域的兴起[M]. 上海: 复旦大学出版社, 1998.
9. 薛辉, 丁琳编著. 老年志愿者手册[M]. 北京: 中国社会出版社, 2008.
10. 北京奥运会志愿者工作协调小组办公室等组织编写. 志愿者服务心理指南[M]. 北京: 清华大学出版社, 2008.
11. 谭建光, 李森, 朱莉玲. 与志愿者同行——中国广东志愿服务调查纪实[M]. 广州: 广东人民出版社, 2006.
12. 北京志愿者协会编著. 志愿组织建设与管理[M]. 北京: 中国国际广播出版社, 2006.

13. 北京志愿者协会编著. 走近志愿服务[M]. 北京: 中国国际广播出版社, 2006.
14. 北京志愿者协会编著. 志愿者你准备好了吗[M]. 北京: 中国国际广播出版社, 2006.
15. 朱燕. 现代礼仪学概论[M]. 北京: 清华大学出版社, 2006.
16. 王景平, 刘连天. 现代礼仪修养[M]. 北京: 国防工业出版社, 2007.
17. 共青团首都经济贸易大学委员会. 我们一同走过[M]. 北京: 中国国际广播出版社, 2007.
18. 李宗浩主编. 生活·奥运与急救[M]. 北京: 中国协和医科大学出版社, 2007.
19. 谭建光, 周宏峰. 中国志愿者: 从青年到全民——改革开放 30 年志愿服务发展分析[J]. 中国青年研究, 2009, 1.
20. 广东青年干部学院青年研究所. 广东省社会志愿服务体系建设分析[J]. 广东青年干部学院学报, 2008, 22 (72).
21. 谭建光, 朱莉玲. 广东志愿服务 20 年: 回顾与展望——兼论志愿服务特色区域与特色团队的发展[J]. 广东青年干部学院学报, 2008, 21 (69).
22. 张建华, 高嵘, 毛振明. 大型国际性运动会志愿者招募与培训经验的研究[J]. 体育科学, 2006, 26.
23. 舟渡, 周慧敏. 志愿服务的模式与思考[J]. 西部广播电视, 2008, 6.
24. 揭英丽. 广州市大型活动志愿服务对社会经济发展的贡献[J]. 广东青年干部学院学报, 2008, 22 (72).
25. 谢秋林, 曾小武, 黄为根. 多哈亚运会对广州亚运会的启示[J]. 广州体育学院学报, 2007, 27 (3).
26. 陈南生, 熊畅. 广州 2010 年第 16 届亚运会的办赛理念[J]. 体育学刊, 2007, 14 (2).
27. 凌辉, 王志坚. 现代奥运礼仪的涵义、功能和特征以及与“人文奥运”的关系探析[J]. 首都体育学院学报, 2006, 18 (6).
27. 彭智勇. 论青年志愿者在志愿服务活动中的个体调适[J]. 山西青年管理干部学院学报, 2006, 19 (2).
28. 乾清华. 大型体育赛事志愿者激励管理初探——以世界青年田径锦标赛为

例[J]. 西安体育学院学报, 2008, 25 (1).

29. 殷小川, 田惠芬. 大型体育赛事志愿者的动机分析与2008北京奥运会志愿者的管理对策[J]. 首都体育学院学报, 2006, 18 (1).

30. 王敏. 中国志愿服务事业的崛起与发展[J]. 理论学刊, 2008, 12.

31. 曾吉, 孙喜莲. 2000年悉尼奥运会志愿者的启示[J]. 浙江体育科学, 2006, 28 (2).

32. 张向群. 基于心理需求的志愿者激励研究[J]. 科学学研究, 2007, 25 (增刊).

33. 唐钧. 志愿者状况研究——第21届世界大学生运动会的志愿者状况调查[J]. 青年研究, 2001, 11.

34. 王双丽, 王斌, 刘臻. 2008年奥运会志愿者的激励问题与管理对策[J]. 武汉体育学院学报, 2006, 40 (5).

35. 宋玉芳. 奥运会志愿者的特征及其管理原则[J]. 体育与科学, 2004, 25 (1).

36. 宋玉芳. 奥运会志愿者管理研究[J]. 体育科学, 2005, 25 (2).

37. 宋玉芳. 对奥运会志愿者定位与培训的研究[J]. 北京联合大学学报, 2004, 2 (4).

38. 岳伟国. 北京奥运会志愿者及其激励机制研究[J]. 柳州师专学报, 2008, 23 (2).

39. 张吾龙, 刘慧之. 2008年北京奥运会志愿者激励对策研究[J]. 沈阳体育学院学报, 2007, 26 (5).

40. 张双山. 志愿服务需要法律保护[J]. 公民导刊, 2008, 3.

41. 谢秋林, 曾小武, 黄为根. 多哈亚运会对广州亚运会的启示[J]. 广州体育学院学报, 2007, 27 (3).

42. 史巧云. 让志愿者流汗不流泪[J]. 浙江人大, 2007, 12.

43. 黄克宇. 北京奥运会志愿者管理体系的研究[D]. 天津大学管理学院, 2005.

44. 宋玉芳. 奥运会志愿者管理研究[D]. 北京体育大学, 2004.

二、网络资源

1. 中国志愿者网 (<http://www.zgzyz.org.cn/>).

2. 中国志愿服务网 (<http://www.cnv.org.cn/>).
3. 广东志愿者联盟 (<http://volunteer.21cn.com/>).
4. 广州志愿者网 (<http://www.gzzyz.org/>).
5. 联合国志愿者网 (<http://www.unv.org/>).
6. 北京高校奥运工作网 (<http://www.bjgx2008.gov.cn/>).
7. 人文奥运网 (<http://www.c2008.org/>).
8. 广州政府门户网 (<http://www.gz.gov.cn/>).
9. 广州档案网 (<http://www.gzdaj.gov.cn/>).
10. 中国广州网 (<http://www.guangzhou.gov.cn/>).
11. 东莞政府网 (<http://www1.dg.gov.cn/>).
12. 佛山市政府网 (<http://www.foshan.gov.cn/>).
13. 汕尾市党政信息网 (<http://www.shanwei.gov.cn/>).
14. 国际民众服务组织 (<http://www.sciint.org/>).
15. 红十字国际委员会 (<http://www.icrc.org/>).
16. 国际志愿服务协调委员会 (<http://www.unesco.org/ccivs/>).
17. 联合国志愿人员组织 (<http://www.unv.org/>).
18. 国际志愿工作者协会 (<http://www.iave.org/>).
19. 中国青年网 (<http://www.gqt.org.cn/>).
20. 广东共青团网 (<http://www.gdcyl.org/>).
21. 第29届奥林匹克运动会官方网站 (<http://www.beijing2008.com>).
22. 第16届广州亚运会官方网站 (<http://www.gz2010.cn>).
23. 新华网 (<http://www.xinhuanet.com>).
24. 人民网 (<http://www.people.com.cn>).
25. 新浪网 (<http://www.sina.com.cn>).
26. 搜狐网 (<http://www.sohu.com>).
27. 大洋网 (<http://www.dayoo.com>).