

ICS 03.080.01
CCS A 20

DB 11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 1816—2021

大型活动志愿者服务规范

Service regulations on volunteer in large-scale activities

地方标准信息服务平台

2021-03-29 发布

2021-07-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本素质.....	1
4.1 身体心理素质.....	1
4.2 思想文化素质.....	2
4.3 其他素质.....	2
5 仪表仪容.....	2
5.1 仪表.....	2
5.2 仪容.....	2
5.3 着装证件.....	3
6 服务行为.....	3
6.1 基本行为.....	3
6.2 接待行为.....	5
6.3 会议培训行为.....	6
6.4 媒体沟通行为.....	6
6.5 禁忌行为.....	6
7 服务语言.....	6
7.1 用语要求.....	6
7.2 基本用语.....	7
8 无障碍服务.....	7
8.1 基本要求.....	7
8.2 视障服务.....	7
8.3 听障服务.....	7
8.4 肢障服务.....	8
8.5 心智障碍服务.....	8
9 实施与评价.....	8
参考文献.....	9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由共青团北京市委员会提出并归口。

本文件由共青团北京市委员会组织实施。

本文件起草单位：北京市志愿服务指导中心、北京市志愿服务联合会、北京志愿服务发展研究会、北京工业大学、北京志愿服务基金会。

本文件主要起草人：李军会、任炜、李健、李磊、代恒猛、王虎、曹仕涛、张晓红、崔素文、苏筱、苏超莉、郝传萍、唐晓娜、肖成龙、贺新翔、马彬。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台