上海海关学院第三届中国国际进口博览会志愿者服务工作方案

为贯彻落实习近平总书记关于进博会“不仅要年年办下去，而且要办出水平、办出成效、越办越好”的重要指示精神和第三届进博会“展会升级、服务升级、形象升级、成果升级”的工作目标，在 “好”字上做文章、在 “精”字上下功夫,努力引领全体青年志愿者为进博会提供一流服务、展现一流形象、做出一流成绩，为第三届中国国际进口博览会贡献青春力量，根据团市委《关于做好第二届中国国际进口博览会高校志愿者工作的通知》精神，结合常态化疫情防控工作要求和目前城市保障领导小组提供的志愿者需求，我校团委特制定本方案。

1. 组织架构

本届进博会由学生处牵头、校团委具体负责，在团市委的总体指导下，与校内其他相关部门通力协作，落实责任分工，分步推进，共同完成我校第三届中国国际进口博览会志愿者服务工作。

我校本届进博会的工作团体主要由党办、校团委、学生处、教务处、后勤保障处、财务处、院系等部门老师团体和团学主席团、团学各部门、志愿者等学生群体组成，具体组织架构如下：

**（一）学校疫情防控专项工作小组**

**综合协调组：**由团委老师和校团委社会实践部组成，主要负责制定总体方案，做好日常组织协调、信息汇总、数据收集等工作，对我校进博会疫情防控情况进行适当的风险防控分析，采取相应的防控措施，在我校进口博览会疫情防控工作中发挥指导作用**（由学生处和团委牵头，会同团学主席团和社实部组成）。**

**团建活动组：**由临时团支部和校团委组织部组成，主要负责做好团建工作、团组织建设工作以及思想引领工作。负责相关活动的疫情防控方案，控制活动数量和规模，组织落实防控措施**（由团委和团学主席团牵头，会同社实部以及我校进博会临时团支部（以下简称临时团支部）组成）。**

**舆论宣传组：**由校团委宣传部、媒体中心和广电台组成，主要负责防疫防控宣传教育工作，利用微信推送、校园广播宣传、在公共场所张贴宣传海报等方式制开展卫生防护知识宣传**（由团委和团学主席团牵头，会同社实部、临时团支部以及“小叶子”宣讲团组成）。**

**人员管理组：**由校团委社会实践部和各志愿者小组组长组成，主要负责志愿者在岗服务期间的管理工作，建立有效的疫情防控信息报告机制，及时反馈志愿者信息，组织落实防控措施**（由团委和团学主席团牵头，会同社实部和志愿者队伍各小组组长组成）。**

**后勤保障组：**由学生处老师、学校后勤保障处老师共同组成，主要负责志愿者群体住宿、餐饮、出行等方面的疫情防控方案，组织落实防控措施**（由学生处、团委牵头，会同社实部和各小组组长组成）。**

**（二）团学主席团**

配合团委老师共同组织协调团学联各部门，通力合作，引导部门开展进博会志愿者组织保障、新闻宣传、后续总结表彰等工作，共同推进第三届进博会志愿者服务工作的各项流程。

**（三）校团委社会实践部**

持续跟进市新冠肺炎疫情防控工作领导小组办公室和进口博览会城市服务保障领导小组办公室的相关要求，落实我校进博会疫情防控工作；同时负责志愿者人员招募、组合协调、岗位培训、人员管理等工作。

**（四）进博会培训小组**

1.校级优秀志愿者：分享进博会志愿者服务经验，增进志愿者对工作内容的理解；

2.校团委社会实践部：讲解志愿者工作流程及指南；

3.进博会临时团支部：开展志愿者党课、团课，增强志愿者的政治觉悟；

4校红十字会：向志愿者普及医疗常识和急救知识，提高志愿者应急救援能力；

5.校仪仗队：规范统一志愿者在志愿服务中的仪态，提升志愿者的整体气质和精神面貌。

**（五）志愿者队伍**

分成若干个小组，各小组选拔出一位组长。在岗服务期间由各小组组长负责各小组人员管理工作和协调落实相关防控措施。

1. 招募选拔

为贯彻落实团市委关于本届进博会志愿者具体招募要求，我校团委将坚持以“政治素质过硬、业务能力过硬、外语水平过硬、精神风貌过硬”四个过硬为标准，选拔一批经得起考验、担得起重任、能够展现我校志愿者风采的优秀学生，加入到进博会筹备工作中，具体招募选拔方案如下：

**（一）招募对象和招募岗位**

1、志愿者招募对象：面向本校二、三年级在校学生招募110名志愿者，其中会期志愿者90人,储备志愿者 20人。

2、会期服务岗位志愿者：主要负责协助做好现场引导、会议咨询、嘉宾接待、媒体联络、行政辅助等工作以支持本次博览会的顺利开展。

**（二）招募要求**

**1.基本要求**

（1）爱党爱国，政治立场坚定，思想上与党中央保持一致，为人正直、乐于奉献；

（2）有较强的学习能力，在校期间学习成绩良好；

（3）英语水平良好，拥有CET-4、CET-6及以上证书者优先，有一定的英语交流能力；

（4）具有良好的道德品质、作风和形象，积极乐观，善于沟通表达；

（5）具备良好的团队合作能力和社会责任感，能够认真完成专业培训及岗位实训等。

 **2.疫情防控要求**

（1）自开始参与进博会服务前30天内无疫情高风险地区旅居史，无与新冠肺炎病患密切接触史的人员。

（2）未接触过来自中高风险区域的相关人员。

 （3）近期没有发烧、咳嗽等呼吸道症状。

**（三）招募时间与方式**

选拔工作将由上海海关学院校团委社会实践部组织完成。本次选拔采取自主申报和“笔试+面试”两种选拔方式，报名参加的志愿者需先填写志愿者报名表，并在9月20日20点前将其发送至校团委社会实践部指定公邮，在完成简历并上交后，由团委副书记宋丽萍老师和社实部工作人员组成审核专员团，对所提交的报名表进行初步选拔，再通过笔试和面试环节对初步选拔出来的志愿者候选人进行考核，最后选拔出110名进博会志愿者。

三、培训内容

我校将于2020年10月上旬开展第三届进口博览会志愿者培训活动，旨在明确志愿服务内容，增强志愿服务理念，完善志愿服务技能，提高志愿服务素质，以圆满完成本次志愿活动。具体培训方案如下：

**（一）进博会志愿者培训会议**

通过校团委老师对活动基础背景知识概况的简单介绍，工作内容的解释及工作目标的展望，使志愿者能更清晰具体地了解本次志愿活动及志愿工作；通过小叶子讲师团成员的经验分享，增加志愿者们对工作内容的了解、学习应对特殊情况的处理方法、完善服务质量的工作细节，从而达到志愿者培训目的效果。

**（二）志愿者基础知识科普讲座**

为应对在志愿活动中可能出现的紧急情况和进一步增强志愿者们对新冠病毒疫情的防控意识，邀请髓心动医疗卫生知识公益宣讲团队向志愿者提供医疗常识和疫情防控措施普及以及急救知识培训，并在讲座中进行情形模拟与实践互动，以提高志愿者应对特殊情况的能力，增加志愿者医疗常识方面相关技能。

**（三）志愿者主题教育团课培训**

由校团委老师进行政治引领和思想建设，帮助志愿者建立全局观念，增强团队意识，培养志愿者的保密意识，对志愿者的工作表示期许并鼓励志愿者在第三届进口博览会的志愿服务工作中展现出关院人的精神风貌，为志愿者鼓足士气，提高志愿者的思想觉悟。

**（四）志愿者基础礼仪培训**

由仪仗队成员来为志愿者们具体讲解志愿服务中应注意的礼仪动作，帮助志愿者们增强礼仪意识，提高整体气质和风貌，突显我校准军事化特色风采。

四、宣传教育

为确保再进博会正式开展之前，完成进博会志愿者素质，礼仪，技能方面的培训，充分理解我校团委志愿精神，帮助新一届进博会志愿者传承历代进博会所凝聚的独有的“精气神”，具体宣传教育方案如下：

**（一）组建“小叶子”讲师团**

 **1.工作目的**

为更好地发挥前两届进博会志愿者骨干传帮带和“种子”培训师的作用，助力本届进博会高校志愿者培训更具针对性，优化高校基础培训与市级集中培训，成立“小叶子”讲师团，进一步发挥榜样力量。

**2.工作任务**

作为高校基础培训、市级重点培训、岗位实训授课讲师，设计制作课程内容，为本届志愿者分享往届志愿服务经验，进行场馆具体岗位讲解等工作。

**3.选拔标准**

（1）热爱祖国，有较高的政治觉悟，中共党员优先。

（2）自觉践行社会主义核心价值观，遵纪守法，诚实守信，品行端正。

（3）参与过往届进博会志愿服务工作且表现优秀。

（4）能够作为讲师全程参与本届进博会校级、市级志愿者培训、岗位实训。

（5）具有良好的组织协调、语言表达和人际沟通能力。

附：此次第三届这个进口博览会志愿者“小叶子”讲师团，我校成员为海管1802戚浩辉、黄睿涵、张钧月三位同学

**4.课程方向**

**（1）岗位讲解**

岗位主要包括但不限于现场引导咨询、嘉宾联络接待、新闻宣传辅助、展会注册管理、接机迎送保障、交易数据统计、行政辅助保障、红十字应急救援等。

**（2）场馆介绍**

小叶子讲师团成员结合往届所参与的岗位类别，向本届志愿者介绍岗位周边场地情况。

①国家会展中心以及周边岗位：包括展区、主要出入口、咨询台、论坛会议、证件办理、停车场、用餐点、行李寄存、失物招领等公共服务位置。

②国家会展中心以外岗位：包括机场、火车站接送服务点、酒店位置、公共交通、周边路况、旅游景区、商场商圈等周边概况

**（3）经验分享**

从经验学习理论出发，将理论付诸实践。根据往届所参与的志愿服务总结方法与技巧，注重本届志愿者能力和素质的提升，强调志愿服务精神，享受志愿服务过程。

 5.课程安排

（1）10月上旬与其他基础培训课程在校内进行线下培训

（2）10月中旬开展市级重点培训进行线上专题课程

**（二）组建临时团支部**

**1.成立目的**

传达上级精神，提高志愿者精神素养，做好团建工作，团组织建设工作以及思想引领工作

**2.主要工作**

①与校团委组织部共同组成团建活动组，主要负责开展多种形式的团建活动，带头组织微团课、微党课、团建等。主题内容包括但不限于第三届中国进口博览会对中国经济的影响及学习习近平主席的讲话精神等

②负责相关活动的疫情防控方案、控制活动数量和规模、组织落实防控措施