

# 深圳市城市志愿服务站建设指引

(试行)

二〇二四年七月



# 目 录

引 言 .....	1
一、建设区域 .....	3
二、总体要求 .....	4
三、选址要求 .....	5
四、功能模块配置 .....	7
五、建筑站体要求 .....	14
规范性引用文件 .....	22



# 引 言

2024年4月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于健全新时代志愿服务体系的意见》指出，健全覆盖广泛的志愿服务阵地体系。加强志愿服务站点标准化建设，做到有场所、有队伍、有项目、有设施、有制度、有标识，具备需求收集、项目发布、招募培训、活动组织、服务记录、宣传展示等功能，提供常态化服务。注重内涵式发展，丰富站点的精神内核、文化价值。鼓励结合实际探索创新，打造具有地域特色、行业特点的志愿服务站点。健全坚实有力的志愿服务支持保障体系，注重权益保障，为志愿者提供物资设备、安全保障及相应保险，维护志愿者合法权益。

第26届世界大学生夏季运动会后，170余个城市志愿服务站作为重要赛事遗产转化为市民参与社会治理、城市管理、常态化服务的阵地，逐渐发展成为社会力量参与志愿服务的重要平台。为贯彻落实《意见》精神，加强深圳市城市志愿服务站建设，深入推进深圳“志愿者之城”建设，最广泛、最充分地动员多方力量参与大型赛会志愿服务、主动投身深圳现代化国际化先进城市建设。

经广泛调查研究，根据深圳实际和规划要求，制定本建设指引。本指引旨在推进城市志愿服务站建设，明确志愿服务站的选址、站体、功能、建筑材料、室内环境、电源、屋面排水、信息

化等建设要求，维护志愿者合法权益。深圳志愿服务站中英文标识设计标准、建筑设计标准、室内设计标准等参照相关配套文件执行。

深圳市城市志愿服务站建设，除应符合本建设指引外，尚应符合国家、行业及地方现行有关标准的规定。

本指引不涉及专利。

## 一、建设区域

适用于深圳各区（新区）新建改建、升级更新的城市核心区域、城市形象区域的城市志愿服务站建设，尤其是交通枢纽、地标景点、绿美深圳、广场商区等核心站点。

## 二、总体要求

一是应满足绿色低碳的设计原则，应优选使用低能耗的电器设备，有条件的情况下应安装光伏、风力发电等产能储能设备。使用节能环保材料，考虑能源效率，减少对环境的影响。

二是应满足安全性原则，制定紧急情况应对预案，包括火灾、自然灾害等，并定期进行演练。应对志愿服务站的工作人员和志愿者进行安全培训，包括急救技能、防身术、紧急疏散等。

三是应满足便捷性原则，保证志愿服务站易于访问、开放时间灵活、标识清晰、流程便捷易理解。

四是单个志愿服务站建设面积应不少于 15 m<sup>2</sup>，建造形式应优先选择轻量化装配式建筑。志愿者应对站体运行状态、外立面破损状况、标识完整程度进行实时的监督和上报维护，以上要求均纳入志愿服务测评环节。

## 三、选址要求

### （一）城市志愿服务站选址一般要求如下：

1. 应设置在城市人流聚集场所。
2. 按照“就近便利”原则，临近现有综合服务设施设置，并配备必要的设施设备，如桌椅、空调、饮水、储物等。
3. 选址应满足可达性原则，尽量靠近公共交通站点。

### （二）城市志愿服务站的具体要求如下：

城市志愿服务站指服务于一定区域范围的志愿服务站，应设置在交通枢纽、城市广场、商业街区、公园、旅游景区、公共街道等人流聚集的场所，如地铁站出入口、火车站广场、大型公园内、旅游景区内。

注：2022年北京冬奥会，海淀区在全区设立了国图地铁站C口志愿服务站、颐和园东宫门志愿服务站、紫竹院公园文明小屋志愿服务站、海淀公园冬奥文化广场志愿服务站、清河站西广场志愿服务站、清河站东广场志愿服务站、圆明园南门蓝立方志愿服务站这7个城市站点。

### （三）场地设置应满足以下要求：

1. 应考虑场地平整度和地基的承载力，确保使用期间不会出现安全隐患。
2. 站体安装就位前，应对建设场地进行平整性测试。测试方法主要有目测检查、使用水平仪或激光测量仪器等。测试结果应

以数值化的方式记录下来，供后续参考。

3. 平整场地应做好地面排水，平整场地的表面坡度应符合设计要求，如设计无要求时，一般应按照“表面坡度向排水沟方向不小于 0.2%”设计。

注：1. 2022 年北京市建设冬奥城市志愿服务点位 758 个。其中，冬奥会场馆周边服务点位 16 个、城市志愿服务站 149 个、冬奥冰雪运动场所 9 个、重点社区(村) 507 个、温馨家园及助残机构 39 个、公交地铁场站 37 个。

2. 2023 年杭州亚运会、亚残运会期间在杭州 13 个区（县、市）一共建立了 3000 余个亚运城市志愿服务点，其中包含了 220 个亚运文明驿站，分布在亚运场馆及亚运村周边、观赛空间、交通场站、热门景区景点等七类重点区域。

3. 2023 年成都大运会期间设置 1000 个志愿服务亭，在大运场馆周边、公园绿道、商圈景点、交通枢纽等重要区域和 11 条大运主题特色精品线路点位布局。

## 四、功能模块配置

### （一）功能配置一般要求如下：

1. 在充分利用场地资源的基础上，合理规划设计。功能设计应采用模块化布局，按照功能的必要性分为基本模块和附加模块，根据实际需求进行菜单式搭配。

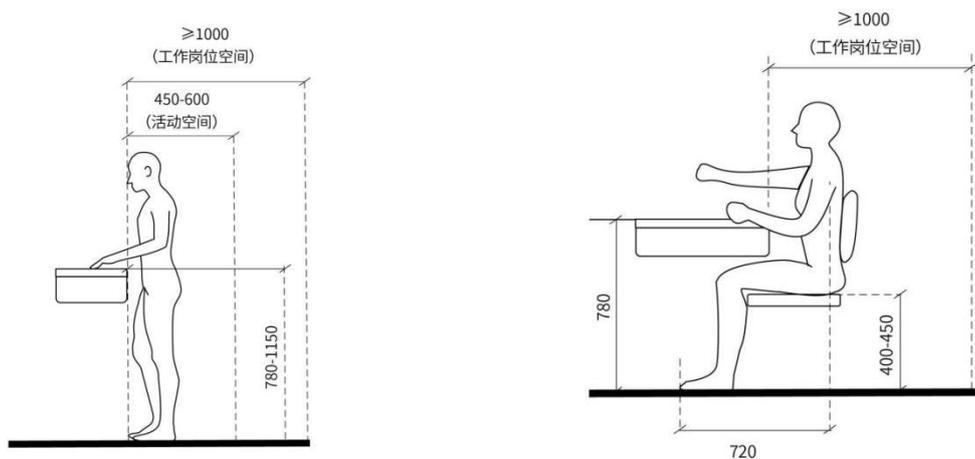
2. 基本模块应包含必配使用功能，建设面积不小于 15 平方米。附加模块的功能根据场景需求进行配置，并与基本模块组成符合城市景观美学的复合型模块组。

### （二）基本模块包括问询区、服务区、储物区、多功能区、宣传展示区。要求如下：

1. 问询区应根据场所人流量情况、服务内容合理设置问询窗口或问询台，并配置与志愿服务相关的宣传指引物料，如服务项目、志愿者风采、市民活动安排等，并应配置服务辖区内便民平台二维码等信息。问询区应满足以下要求：

（1）当问询区面向室外时应设置雨棚，其覆盖范围应不小于问询台面宽度。

（2）服务区台面高度距地面高度 780~1150mm、座椅高度距地面高度 400~450mm，工作岗位空间宽度大于 1000mm，示意图如下。



(3) 成人问询台面高度距地面高度应为 800~1100mm。

(4) 儿童咨询台面高度距地面高度应为 650~750mm (根据儿童友好区要求设定)。

(5) 障碍人士问询台面高度距离地面不应大于 650mm。

2. 服务区用于志愿者日常值班、服务市民,应满足以下要求:

(1) 值班工位应设置电脑办公桌、办公椅、办公电脑、日常事务文档、志愿者穿戴马甲等用品。日常事务文档包括且不限于安全记录检查表、活动签到表、志愿服务签到表、值班次数统计表、书籍、活动物资等内容。该区域应与储物区结合设置。

(2) 饮水区应设置桶装饮水机或开水机、一次性纸杯、纸巾、免洗洗手液等。该区域应与值班服务区结合设置。

(3) 捐赠区应设置捐赠箱或捐赠平台二维码、捐赠事务介绍单、捐赠回礼及文创品牌介绍,建立完善的钥匙管理和交接流程,该区域应与问询区结合设置。

3. 储物区用于放置志愿服务所需物品,应包括且不限于安全记录检查表、活动签到表、志愿服务签到表、值班次数统计表、

书籍存放处、活动物资存放处、公益捐赠回礼、文创备品、志愿者穿戴马甲等物品。建议以到顶柜体形式结合服务区设置。

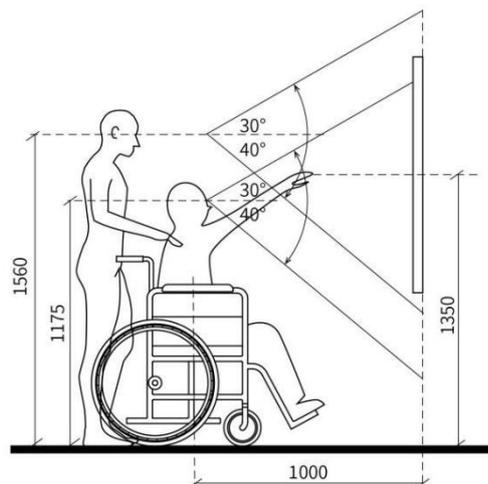
4. 宣传展示区用于宣传深圳的城市文化、志愿服务精神等内容。宣传展示区应满足以下要求：

(1) 应设置宣传墙与户外显示屏，用于各辖区、街道宣传，并预留文创品摆放展示区域。

(2) 应设置落地展示架，摆放与市民生活相关的宣传指引物料供市民拿取。

(3) 室内应挂工作人员制度牌、相关的规章制度牌、服务事项、办理流程介绍牌及办公背景板。

(4) 室内应设置相关组织架构图。可采用智慧互动显示屏或可重复使用亚克力展示框等作为宣传展示载体，应综合考虑造价并进行报审工作。如设置屏幕，屏幕中心距离室外地面的高度为 1.35m，示意图如下：



5. 基本模块内必配的设备设施应包括照明系统、空调系统、家具用品、应急物资（AED除颤仪、医用急救包、灭火器等）、志愿服务物资（红马甲、宣传册、雨伞架等）。

6. 基本模块物品清单见表 1:

表 1 基本模块物品清单

模块名称	物品清单
问询区	问询窗口或问询台、志愿服务相关的宣传指引物料、便民平台二维码
服务区	电脑办公桌、办公椅、办公电脑、日常事务文档（包括且不限于安全记录检查表、活动签到表、志愿服务签到表、值班次数统计表、书籍、活动物资等内容）、工作人员马甲等用品、桶装饮水机或开水机、一次性纸杯、纸巾、免洗洗手液、深圳市志愿服务基金会捐赠平台二维码、捐赠项目介绍单、捐赠回礼及文创品牌介绍等
储物区	到顶储物柜体、志愿服务所需物品（包括且不限于安全记录检查表、活动签到表、志愿服务签到表、值班次数统计表、书籍存放处、活动物资存放处、公益捐赠回礼、文创备品、志愿者工作穿戴马甲等物品）
多功能区	爱心雨伞、休闲椅、失物招领、文化创意类产品、应急物资（AED除颤仪、医用急救包、灭火器等）
宣传展示区	室内墙面、室外落地展示架、电子屏

（三）附加模块可根据实际情况设置母婴服务区、无障碍服务区、儿童友好区、便民设施区。如增加附加模块，应考虑设置要求如下：

1. 母婴服务区应满足以下要求：

(1) 母婴服务区要结合站内现有空间集约设置，可采用简易挂帘等形式。

(2) 哺乳区、婴儿换尿布区应与其他区域进行分隔，优先采用可折叠使用的壁挂型婴儿护理台。

(3) 当设置母婴服务区时，应兼顾考虑婴儿车的停放、大童等候和看护陪伴等需求。

(4) 设有母婴服务区的服务站应在前台展示中英文字标识牌。

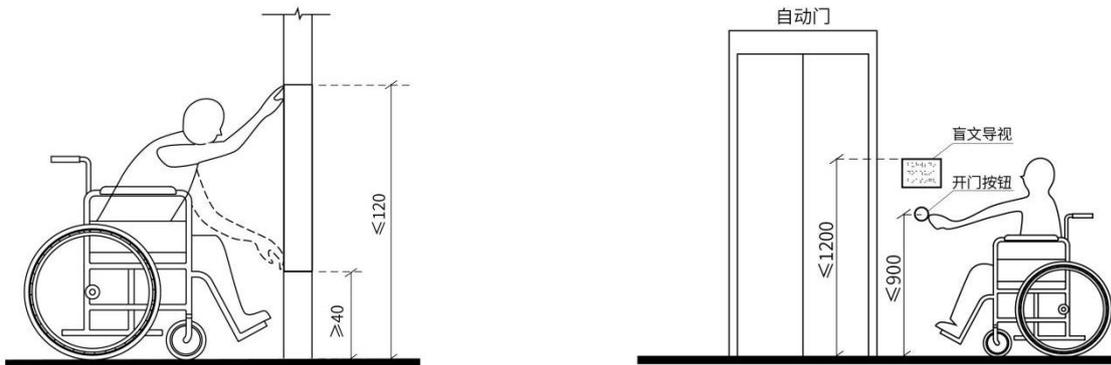
## 2. 无障碍服务区应满足以下要求：

(1) 无障碍服务区应设置可服务于视听障碍人士、乘轮椅人士、推行婴儿车的育婴者等行动不便人群的无障碍服务区，应结合问询区设置。

(2) 公共询问和服务区可配置安全扶手。

(3) 服务于障碍人士的问询台面高度距离地面不应大于650mm。

(4) 当服务站采用自动门时，应增设低位自动门开门按钮，按钮高度距离地面不应高于0.9m，当与问询按钮、盲文导视牌等设施组合设置时，设施最高位置距离地面高度不应高于1.2m，示意图如下：



(5) 无障碍坡道、安全扶手、辅助按钮等无障碍设施的设置应符合 GB50763《无障碍设计规范》的相关要求。

3. 儿童友好区应满足以下要求：

(1) 儿童友好区应设置儿童互动窗口，方便儿童及行动不便人士问询。

(2) 儿童及行动不便人士问询台面距地面高度应为 650~750mm。示意图：



4. 便民设施区用于提供便民服务，服务包括等候询问、宣传资料查阅、充电宝租赁、休息避暑、自助查询等功能。

5. 附加模块物品清单见表 2：

表 2 附加模块物品清单

模块名称	物品清单
母婴服务区	可折叠使用的壁挂型婴儿护理台、大童等候和被看护陪伴座位、应急

	母婴用品储备、标识牌
无障碍服务区	无障碍坡道、安全扶手、辅助按钮
儿童友好区	儿童互动窗口、儿童玩具
便民设施区	充电宝租赁、休息避暑座椅、宣传展示架、应急药品物品等

## 五、建筑站体要求

### （一）建筑站体设计应满足以下一般要求：

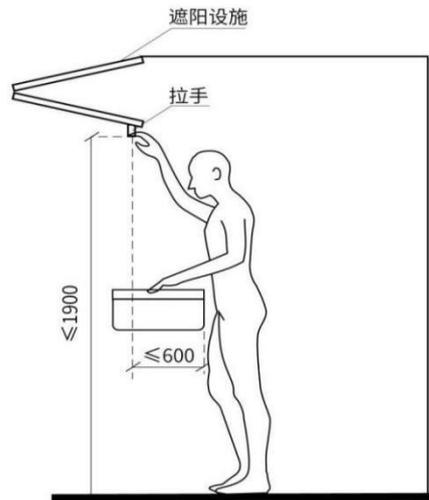
1. 设计应利用节能材料与技术，实现站体的可持续发展。

2. 新建改建、升级更新站点的建筑设计应统一按照团市委、市义工联制定发布的站点标准化建设方案执行。各区各站点亦可展示属地特色、景观特点、专业属性等特色内容，但特色内容展示部分比例不能超过外观、内部设计的10%，并报团市委、市义工联审定后实施。

### （二）外观设计应满足以下要求：

1. 应能体现深圳现代化、科技化、智慧化的城市属性，充分彰显“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神和“送人玫瑰、手有余香”的深圳十大观念。

2. 为便于室内外无障碍沟通，鼓励立面设置推拉窗和透明玻璃材质门窗，并设置遮阳棚、百叶窗等遮阳设备。当采用上下旋推拉窗时，应设置带有阻尼的气撑杆作为助力构件，并应设置便于关窗的拉手。推拉窗完全开启时，拉手位置距离室内地面高度不应大于1.9m，拉手位置距离室内窗沿的深度不应大于0.6m，示意图如下。



3. 站体应优先采用倾斜屋面的设计，有利于屋顶雨水有组织排放。主入口门头处按需设置滚动 LED 屏幕。

4. 站体外观设计应参照相关设计文件执行。

5. 问询区宜设置可伸缩或可折叠的置物台，便于市民咨询过程中放置个人物品。外门应采用密码锁，便于志愿者之间交接管理。

### （三）设备保护罩应满足以下要求：

1. 空调室外机、通风口等设施应设置与建筑外观风格统一的保护罩。保护空调室外机、通风换气过滤装置等设施免受恶劣天气条件的影响，如雨水、阳光直射、灰尘等。同时也可以起到一定的装饰作用，使室外机与建筑外观更加协调。

2. 确保空调室外机罩不会影响其通风和散热功能，材质应适合户外使用，耐候性强。

### （四）志愿服务站日常使用状态应符合以下要求：

1. 志愿服务站工作状态下的应启用标识照明系统，其推拉窗应处于开启状态，方便提供服务并促进与公众的互动。

2. 志愿服务站非工作状态下应仍保持标识照明系统运行，推拉窗应关闭并锁定。

#### **（五）外立面应体现标识设计应用规范，应满足以下要求：**

1. 站体中英文标识牌应设置在主立面上，设置位置距室外地面的高度应不低于 2.4m。标识牌样式通常为中文全称“深圳志愿服务站”，中文简称“志愿深圳”，英文“Volunteer”字样。

2. 中英文标识宜采用灯箱、灯带等具有夜间亮化功能的工艺形式。

3. 应结合党徽、团徽、中国青年志愿者标志、深圳志愿者标志、选配模块的功能标识进行第二门头的设计。

4. 制作工艺应选用结实耐用材质，制定明确的材料参数标准，包括但不限于抗拉强度、耐候性、耐磨性等。宜在材料表面添加抗老化涂层，控制材料的老化速度，延长服务站使用寿命。

5. 应参照相关设计文件执行。

#### **（六）建筑材料应选用防火、安全、环保、耐用、天然、可回收的建筑材料，如木材、金属等，应满足以下要求：**

1. 安全性：材料应结构稳固，能够承载使用负荷，没有安全隐患。

2. 耐久性：材料应具有较长的使用寿命，不易褪色、开裂或脱落，减少维护成本。

3. 防水性能：材料应具备良好的防水性能，防止水分渗透，应符合 GB55031《民用建筑通用规范》的相关要求。

4. 防火性能：应符合 GB50016《建筑设计防火规范》的相关要求。

5. 隔热保温性能：应符合 GB50176《民用建筑热工设计规范》的相关要求，建筑外围护结构应具有抵御冬季室外气温、气温波动、夏季室外气温和太阳辐射综合热作用的能力。房间非透光围护结构内表面温度与室内空气温度的差值应控制在基本热舒适要求范围内，应不高于 3℃。

6. 美观性与适配性：外观材料应能够提升建筑的美观度，与周围环境协调，符合城市风貌和建筑美学。应用在一般场所的站体色彩及质感应符合志愿服务站统一视觉标准。

7. 环保性：应选用环保、可再生、可回收的材料，减少对环境的影响，如金属、木材等。

8. 经济性：在满足基本性能要求的前提下，应合理控制材料的成本。

9. 施工及维护便利性：材料应易于施工和安装，减少施工难度和工期，建筑墙体宜采用装配式干挂工艺。并应便于日常清洁和维护，不易积累污垢，保持建筑外观的整洁。

10. 可持续性：应考虑材料的生命周期，包括生产、使用和废弃处理阶段中的可持续性。

(七) 志愿服务站应包括供电、给排水、采暖通风、弱电等建筑设备，符合以下要求：

1. 志愿服务站供电系统电力应满足设备和照明用电负荷的要求。鼓励设置创意性充电服务，鼓励使用光伏发电。

(1) 供电系统功率配置应符合以下要求：

1.1 热交换送排风系统最大功率应不超过 30W。

1.2 开敞窗口风幕系统功率密度设计应满足 100W/M 的要求。

1.3 极热天气的情况下，雨棚水雾降温系统的设计功率应不超过 45W。

1.4 每个模块应配置 1 匹空调，电力配置应满足 220V 市政用电标准。

2. 给排水设施应符合以下要求：

(1) 应配备稳定和安全的给水系统，包括市政供水和备用水源，以满足日常生活和紧急情况下的用水需求。

(2) 应设计有效的排水系统，包括雨水排放和污水排放，确保在恶劣天气条件下也能正常运作，避免积水和内涝。

(3) 屋面排水应按排水与防水相结合的原则，根据站体建筑工程特点、深圳市气候条件等按不同等级设置防水层，具体设置应符合 GB50345《屋面工程技术规范》的相关要求。

(4) 屋面设计应设置坡度，且坡度不应小于 2%。

3. 屋面排水系统设计应满足以下要求：

(1) 应进行排水计算，天沟、檐沟断面及雨水立管管径、数量应通过计算合理确定。

(2) 屋面排水系统应安全可靠，配备溢流设施应对深圳市极端降雨情况，并确保在超负荷情况下雨水能够安全排放。

注：屋面排水系统的设计应基于一定的降雨重现期，通常根据地区的气候特征和降雨模式确定。深圳全市(含深汕)平均雨量469.8毫米，最大累计雨量741.6毫米。

(3) 屋面、折叠雨棚等迎水面位置应设置截水沟。

(4) 使用的管材、管件、雨水斗等材料的规格、型号和性能应符合设计要求，并应有质量合格证明文件。室外雨水管道的设计重现期应符合《深圳市排水(雨水)综合防涝规划》的相关要求。

(5) 屋面排水系统应定期维护，每年至少在雨季前进行一次巡检，以确保系统畅通无堵塞。

(6) 屋面排水系统应独立设置，不得与室内生活污水管道相连。

(7) 应使用耐用的材料，以抵抗紫外线、化学腐蚀和极端温度变化的影响。

4. 志愿服务站宜设置空调设备，并有通风换气装置。

(八) 志愿服务站点应营造一个满足人体舒适度的室内环境，包括适宜的照明、温湿度等，以提升使用者的体验。室内环境应符合以下要求：

## 1. 照明采光要求

(1) 室内采光应遵循绿色可持续发展的建设原则，尽量采用自然采光。具体设置应符合 GB50189《公共建筑节能设计标准》的相关要求。

(2) 当采用人工照明时，室内区域的照度不应超过 300lx，功率密度为 9W ~ 11W/m<sup>2</sup>。具体设置应符合 GB50034《建筑照明设计标准》的相关要求。

## 2. 温湿度及控制措施

(1) 室内温度应控制在 20℃ ~ 26℃ 之间。夏季室温为 25℃ 时，相对湿度宜为 40% ~ 50% 比较舒适；冬季室温为 18℃ 时，相对湿度宜为 30% ~ 40%。

(2) 15 平方米的志愿服务站制冷量宜不低于 2700W 的空调。

(3) 窗户宜采用中空玻璃，其良好的隔热性能可以显著降低太阳热量的传递。玻璃宜覆防紫外线的隔热膜。西向窗户应安装遮阳篷或百叶窗，减少阳光直射。

(4) 外墙及屋面宜设置保温隔热层，减少热量的吸收和传递。

(5) 应安装换气扇或定期开窗通风，提高空气流动，帮助散热。

(6) 宜设置安装新风过滤系统。

### (九) 无障碍及适老需求:

1. 入口、通道和设施均应兼顾无障碍标准。

2. 尽量提供专用的无障碍休息区。
3. 应提供易于阅读的标志和清晰的导向系统。

(十) 志愿服务站信息化建设为选配内容, 根据实际情况进行选用。应满足以下要求:

1. 智慧建设系统应使用建筑信息模型(BIM)优化施工流程, 便于快速施工、建设成本统筹和结合装配式建筑工艺等技术实现智慧建造, 便于加强站体维护管理。

2. 设置智慧互动屏幕, 将服务辖区相关介绍、近期文化娱乐活动、报名购票入口等功能进行整合和宣传。

## 规范性引用文件

以下文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《中国共产党党徽党旗条例》

《志愿服务条例》 国务院 2017-08-22

GB/T 40057-2021 《中国共产主义青年团团徽》

《中国青年志愿者标志基本规范》

DB11/T 1393 《大型活动志愿服务管理规范》

《深圳市义工服务条例》

《志愿服务标识规范使用办法》

GB50016 《建筑设计防火规范》

GB50034 《建筑照明设计标准》

GB50057 《建筑物防雷设计规范》

GB50176 《民用建筑热工设计规范》

GB50189 《公共建筑节能设计标准》

GB50314 《智能建筑设计标准》

GB50345 《屋面工程技术规范》

GB55015 《建筑节能与可再生能源利用通用规范》

GB55019 《建筑与市政工程无障碍通用规范》

GB55020 《建筑给水排水与节水通用规范》

GB55030 《建筑与市政工程防水通用规范》

GB55031 《民用建筑通用规范》