

新时代文旅志愿服务的发展路径与实践——以武汉为例

赵 婧

武汉市文化和旅游局 武汉市旅游信息与服务中心 湖北 武汉 430014

摘 要：在文旅深度融合与公共文化服务提质增效的时代背景下，文旅志愿服务作为公益性、普惠性的社会服务载体，对完善城市公共服务体系、传承地域文化、优化旅游营商环境、涵养城市文明风尚具有重要现实意义。为探究特大城市文旅志愿服务高质量发展路径，本文以武汉市文旅志愿服务建设实践为样本，采用文献梳理、案例分析与实地调研相结合的研究方法，系统总结武汉文旅志愿服务的发展现状与工作成效，重点梳理组织统筹、队伍建设、保障机制、数字赋能与品牌运营方面的现存短板。立足公共治理、需求层次与品牌管理理论，结合新时代政策导向与城市文旅发展特征，从协同治理、人才培育、激励保障、智慧升级、品牌创新五个维度提出系统性优化路径。研究旨在推动武汉文旅志愿服务规范化、专业化、品牌化发展，同时为国内同类型城市文旅志愿工作提质升级提供可借鉴的实践范式。

关键词：新时代；文旅志愿服务；实践探索；发展路径；武汉

引言

文旅深度融合背景下，高品质公共文旅服务成为城市文明建设的重要支撑，文旅志愿服务是填补公共服务供给缺口、活化地域文化资源的关键抓手。国家出台系列政策推动志愿服务制度化、专业化发展。武汉坐拥丰厚荆楚、红色文旅资源与海量高校青年志愿力量，文旅志愿工作已广泛落地各类文旅场景，但也存在统筹管理、专业培育、长效运营等现实短板。本文以武汉实践为样本，剖析发展症结，探索适配中部特大城市的优化路径，为全国同类城市提供实践参考。

1 绪论

随着新时代文旅融合战略持续落地，大众旅游消费模式加速迭代，传统观光旅游逐步向深度文化体验、沉浸式休闲度假转型，游客对精细化、人性化、品质化的文旅公共服务需求持续攀升。文旅志愿服务依托自愿无偿、灵活普惠的服务优势，有效弥补政府公共服务与市场经济性服务的供给缺口，成为衔接文旅治理、产业发展与市民游客需求的重要桥梁。

国家层面高度重视志愿服务体系建设，2024 年印发的《关于健全新时代志愿服务体系的意见》，明确了志愿服务制度化、常态化、专业化建设的总体目标。文旅部门同步出台配套指导文件，持续推进文旅志愿队伍培育、服务标准规范与数字平台建设，为行业高质量发展提供了清晰的政策指引^[1]。

武汉作为长江中游核心城市与国家历史文化名城，富集长江文明、知音文化、红色文化、荆楚非遗等优质文旅资源，同时坐拥数量庞大的高校青年群体，具备开展文旅志愿服务的良好人文基础与人才禀赋。近年来，武汉市持续健全文旅志愿组织体系，扩大服务队伍规模，丰富场景服务内容，在重大文旅节庆、文博展览、城市公共服务保障中发挥了重要作用。但在规模化发展过程中，传统粗放式管理模式逐渐显现弊端，统筹机制不畅、专业能力不足、长效保障薄弱等问题逐步凸显，亟需通过系统性改革实现提质增效。

从研究现状来看，国内学界对文旅志愿服务的研究多集中于宏观政策解读、通用对策探讨或单一项目分析，针对中部特大城市全域化文旅志愿服务体系的实证研究相对偏少。本文立足武汉本土实践，通过现状复盘、问题剖析、路径重构的完整研究逻辑，充实区域文旅志愿服务研究成果，同时为地方文旅志愿治理创新提供实践参考。

2 核心概念与理论基础

2.1 核心概念

文旅志愿服务是社会公众基于自愿、无偿、利他的公益理念，在旅游景区、文博场馆、城市公共空间等场景开展的咨询引导、秩序维护、文明劝导、文化宣讲、非遗推广、应急帮扶等公益服务活动，兼具公共服务属性、文化传播属性与社会治理属性。

新时代文旅志愿服务区别于传统零散化公益服务,更加突出规范化管理、专业化服务、品牌化运营与数字化赋能,强调多方联动、文化赋能、普惠便民,是新时代公共文化服务体系与城市基层治理的重要组成部分^[2]。

2.2 理论基础

公共治理理论倡导打破单一主体管理模式,推动政府、社会组织、市场主体、社会公众多元协同参与公共事务治理,为构建多部门联动、全社会参与的文旅志愿治理格局提供理论支撑。马斯洛需求层次理论阐明个体社交、尊重认可、自我实现等高层次精神需求,为构建分层分类、精准适配的志愿者激励体系提供依据。品牌理论强调差异化定位、标准化运营与系统化传播,为地方打造辨识度高、影响力强的文旅志愿特色品牌提供指导。

3 武汉文旅志愿服务发展实践成效

3.1 发展历程与组织架构

武汉文旅志愿服务历经多年发展,逐步完成从零散自发服务到制度化、体系化运营的转变,整体可划分为萌芽探索、快速成长、提质升级三个阶段。现阶段,武汉市已建成“市级总队—特色分队—基层服务站点”三级联动组织体系,由市文旅主管部门统筹整体规划,专业服务机构负责日常运营管理,各分队及基层站点承接属地服务任务,配套完善管理制度与服务规范,实现志愿服务常态化、标准化运行。

3.2 队伍建设基本情况

截至 2025 年底,武汉市注册文旅志愿者规模接近 3 万人,核心骨干队伍稳定在 6000 人左右。队伍结构呈现多元特征,以高校青年学生为主体,辅以文旅行业专业从业者、非遗从业者、文史爱好者及社区热心市民,兼顾队伍活力与服务稳定性。全市依托线上平台报名、高校合作、团体招募等多元渠道吸纳志愿力量,搭建基础通识、场景专项、骨干提升三级培训体系,持续提升队伍整体服务素养。

3.3 品牌建设与服务成效

武汉立足本土文化资源,打造形成“江城游侠”“文艺温暖城市”等一批本土特色志愿品牌,服务场景全面覆盖景区游览、文博服务、城市保障、节庆赛事、乡村文旅、社区文化六大领域。多年来,全市文旅志愿服务年均服务群众超 200 万人次,在樱花节、长江文化艺术周、琴台音乐节等重大活动中承担重要保障工作,有效提升游客体验感与城市文旅美誉度^[3]。

3.4 数字化建设探索

武汉搭建市级文旅志愿服务数字化平台,集成人员注册、任务发布、时长记录、线上学习、风采展示等基础功能,初步实现志愿服务线上管理、线下落地、全媒体宣传的运营模式,为智慧化志愿治理建设奠定初步基础。

4 武汉文旅志愿服务存在的主要问题

4.1 多级协同治理机制尚不健全

文旅、教育、团委、社区等主体常态化联动机制缺失,政企社多元参与渠道狭窄,仍以政府主导为主,多元共治格局尚未成熟。部分管理制度落地不严,考勤考核、奖惩约束流于形式,标准化服务难以统一落实。

4.2 志愿队伍专业能力参差不齐

队伍结构性短板较为突出,青年学生志愿者基数大但流动性强、服务时段不稳定,中老年志愿者服务稳定但数字化适应能力偏弱。专业讲解、非遗展演、应急救援等高端服务人才储备不足,难以满足深度文旅服务需求。现有培训多以理论授课为主,实景演练、案例实操内容偏少,培训内容与一线服务场景匹配度不高,骨干队伍统筹策划、组织运营能力仍需提升。

4.3 激励保障体系建设相对滞后

当前激励方式以荣誉表彰、证书认定等精神激励为主,积分兑换、交通餐补、社会实践认定、成长赋能等多元激励不足,难以匹配志愿者多层次需求,队伍长期留存率偏低。经费来源高度依赖财政拨款,社会捐助、企业赞助等补充渠道匮乏。基层服务站点设施、急救物资、服务装备配置不完善,部分临时岗位保险保障缺失,志愿者服务安全感与归属感不足。同时,志愿典型宣传力度有限,全社会尊重公益、参与志愿的浓厚氛围尚未完全形成。

4.4 数字化智慧服务水平有待提升

现有数字平台功能较为基础,仅能满足报名、打卡、时长统计等基础操作,缺少智能人岗匹配、大数据分析、服务质量评估等深度功能。平台与景区系统、公共文化服务平台、高校信息系统数据不互通,信息孤岛问题突出。基层管理人员数据分析能力薄弱,中老年志愿者数字操作不熟练,数字化赋能治理、优化服务的价值未能充分释放,线上创新志愿服务产品供给不足。

4.5 特色品牌核心竞争力偏弱

武汉本土文旅志愿品牌虽已形成固定名称与项目模式,但文化内核提炼不足,项目辨识度不高,与国内同类城市志愿项目存在同质化问题。品牌传播多局限于

本地官方渠道,跨区域影响力有限。多数服务仍停留在指路问询、秩序维护等基础层面,结合知音文化、长江文化、荆楚非遗、红色文化的创意特色项目偏少。品牌运营过度依赖政府推动,市场化运营与自我造血机制缺失,部分项目持续性、稳定性不足。

5 新时代武汉文旅志愿服务高质量发展路径

5.1 完善协同治理机制,构建多元共治格局

明确总队与分队、站点组织权责清单,建立月度调度、季度考核、年度复盘的常态化工作机制,统一调配全域人力、物资与场地资源,杜绝资源分散与重复服务。搭建文旅、教育、团委、民政、景区企业常态化联席会议制度,联合制定服务计划、开展志愿活动、培育服务队伍。强化制度落地督查,严格落实考勤、考核、奖惩机制。拓宽社会力量参与渠道,通过政府购买服务、公益项目合作等方式,引导社会组织、文旅企业深度参与项目运营,构建政府统筹、市场助力、社会参与的多元共治体系^[4]。

5.2 实施分层培优培育,提升队伍专业素养

优化培训体系结构,减少同质化理论授课,增加实景模拟、游客接待、突发处置、文化讲解等实操课程,围绕文旅服务真实需求定制培训内容。采用线上微课、线下集训、骨干帮带相结合的多元培训模式,适配不同年龄段、不同基础志愿者的学习特点。优化人才招募导向,定向吸纳文史专家、非遗传承人、应急医护、专业讲解员等优质人才,补齐专业短板。分类培育青年主力、中年骨干、老年领队三支队伍,系统开展骨干管理能力特训,全面提升队伍专业化、组织化水平。

5.3 健全多维激励保障,稳定志愿人才队伍

构建精神荣誉、物质补贴、成长赋能、人文关怀四位一体激励体系,常态化选树先进典型、宣传志愿事迹,完善服务积分兑换制度,依规落实交通、餐食补助。将优质志愿经历与评优评先、社会实践考核、岗位参考推荐挂钩,强化成长激励价值。拓宽资金筹措渠道,整合财政资金、企业捐赠、公益基金资源,全面完善基层站点硬件设施与服务物资,实现上岗志愿者意外伤害保险全覆盖。持续加大全媒体宣传力度,讲好江城志愿故事,营造崇尚公益、尊重志愿的城市氛围。

5.4 深化数字技术赋能,打造智慧服务体系

迭代升级市级文旅志愿服务数字平台,新增智能人员匹配、大数据统计、服务质量测评、线上宣讲等智能化功能。推动平台与景区票务、公共文化服务、高校管理系统数据互通,破除信息孤岛。分层开展数字化技能

培训,提升管理人员数字运营能力与普通志愿者平台操作能力。积极开发云端文化讲解、线上非遗科普、智能导览等数字化服务产品,构建线上线下融合、全天候全覆盖的智慧志愿服务新模式。

5.5 深挖本土文化底蕴,打造标杆特色品牌

凝练武汉长江文化、知音文化、红色文化、荆楚非遗核心元素,赋予本土志愿品牌独特文化内核,形成区别于其他城市的差异化品牌标识。整合短视频、新媒体矩阵、省市主流媒体资源,立体化传播志愿品牌形象,提升全国知名度。大力开发非遗志愿体验、红色故事宣讲、长江生态守护、知音文化伴游等特色项目,摆脱基础服务同质化困境。适度引入市场化运营思维,推动品牌文创合作、公益联动,增强项目自我造血能力,建立项目动态迭代机制,持续升级精品服务,实现品牌长效高质量运营。

结语

文旅志愿服务是新时代推进文旅融合、完善公共文化服务、提升城市文明软实力的重要抓手,规范化、专业化、品牌化、数字化是行业高质量发展的必然趋势。武汉拥有得天独厚的文旅资源与人才优势,文旅志愿服务已形成规模化、全域化的发展格局,在城市形象塑造、公共服务保障、地域文化传播中发挥了积极作用。但治理机制不畅、队伍专业不足、保障体系薄弱、数字建设滞后、品牌特色不足等问题,仍是制约事业提质升级的主要瓶颈。

新时代背景下,武汉文旅志愿服务需立足城市特色,以多元协同完善治理体系、以精准培育提升队伍能力、以多维保障稳定志愿力量、以数字科技赋能智慧服务、以本土文化塑造标杆品牌,全方位补齐发展短板,持续推动志愿服务从“规模增长”向“品质提升”转型。未来,还需持续跟踪政策落地成效,不断优化运营模式,着力打造中部文旅志愿服务高地,为全国城市文旅志愿治理创新提供武汉经验与江城样板。

参考文献

- [1] 中共中央办公厅,国务院办公厅.关于健全新时代志愿服务体系的意见[Z].2024.
- [2] 刘俊泽,李俊.互联网+背景下旅游志愿服务与文旅产业融合发展路径[J].现代教育论坛,2021,4(05):36-39.
- [3] 朱瑾.文博场馆志愿服务规范化管理路径探究[J].人民周刊,2025(10):12-15.
- [4] 武汉市文化和旅游局.武汉文旅志愿服务发展现状与工作通报[EB/OL].2025-12.