ICS 03.080.01

A 20

|  |
| --- |
| 备案号：XXXXX-XXXX |

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T XXX—XXXX

|  |
| --- |
|  |

志愿服务组织基本规范

Basic specification for volunteer service organization

|  |
| --- |
|  |
|  |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中华人民共和国民政部   发布

目  次

[前  言 II](#_Toc519070518)

[1　范围 1](#_Toc519070519)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc519070520)

[3　术语和定义 1](#_Toc519070521)

[4　基本要求 2](#_Toc519070530)

[4.1　组织成立条件 2](#_Toc519070531)

[4.2　组织成员 2](#_Toc519070532)

[4.3　其他要求 2](#_Toc519070533)

[5　服务 2](#_Toc519070534)

[5.1　服务类别 2](#_Toc519070535)

[5.2　服务流程 3](#_Toc519070536)

[6　管理 3](#_Toc519070537)

[6.1　组织管理 3](#_Toc519070538)

[6.2　志愿者管理 4](#_Toc519070539)

[6.3　服务开展 4](#_Toc519070540)

[6.4　文件、记录、档案管理 5](#_Toc519070541)

[7　志愿服务记录证明出具 5](#_Toc519070542)

[8　隐私与保护 5](#_Toc519070543)

[9　法律责任 6](#_Toc519070544)

[10　安全与应急 6](#_Toc519070545)

[11　评估与改进 6](#_Toc519070546)

[11.1　组织评估 6](#_Toc519070547)

[11.2　持续改进 6](#_Toc519070548)

[参 考 文 献 7](#_Toc519070549)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会组织管理局（社会工作司）提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口。

本标准起草单位：湖北省标准化与质量研究院、湖北省民政厅、武汉市社会组织服务中心、北京志愿服务发展研究会。

本标准主要起草人：邓希妍、丁凡、姚韦伟、熊唯、叶江端、何苗苗、刘莲莲、李娟、曹仕涛。

志愿服务组织基本规范

1. 范围

本标准规定了志愿服务组织的基本要求、服务、管理、安全与应急、隐私与保护、评估与改进。

本标准适用于志愿服务组织的运行和管理。开展志愿服务的其他组织可参照本标准执行。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

MZ/T 061 志愿服务信息系统基本规范

MZ/T XXX-XXXX 志愿服务基本术语

志愿服务条例 2017-08-22 国务院

基金会管理条例 2004-06-01 国务院

民办非企业单位管理条例 1998-10-25 国务院

社会团体登记管理条例 1998-09-25 国务院

1. 术语和定义

MZ/T XXX-XXXX 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。



志愿服务 volunteer service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或他人提供的公益服务。



志愿者 volunteer

以自己的时间和知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

在我国香港地区和部分南方部分南方省市，“志愿者”通常又称为“义工”，在我国台湾地区则称为“志工”。



志愿服务组织 volunteer service organization

依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等形式。



志愿服务项目 volunteer service project

由志愿服务组织等策划开展的某一领域或类别的志愿服务活动，有明确的活动目标、活动方案、活动主题、服务对象、服务地域、服务时间等。志愿服务项目是志愿服务从临时活动型到长效机制型转变的重要标志。

1. 基本要求
   1. 组织成立条件

志愿服务组织应根据《志愿服务条例》《基金会管理条例》《民办非企业单位管理条例》《社会团体登记管理条例》及民政部相关规定成立。

应具有与其业务范围相适应的管理人员和志愿者。

应具有与其业务范围相适应的固定的办公场所、办公设备。

公共标识设置应符合GB/T 10001.1的规定。

* 1. 组织成员
     1. 管理人员

管理人员应满足下列要求：

1. 熟悉有关志愿服务的法律、法规和政策；
2. 掌握组织管理、运行有关专业知识及技能；
3. 具备良好的沟通、协调能力；
4. 尊重服务对象和志愿者。
   * 1. 志愿者

志愿者应满足下列要求：

1. 具备相应民事行为能力以及与其从事的志愿服务相适应的知识、技能和身体条件等；不具有完全民事行为能力人，在其监护人陪同下或者经其监护人同意，可以参加与其年龄、技能、体力和智力状况相适应的志愿服务活动；
2. 具有从事志愿服务相适应的身体条件。
   1. 其他要求

志愿服务组织宜通过全国志愿服务信息系统或者与其对接的志愿服务信息系统开展发布志愿服务项目、招募志愿者、记录志愿服务时间、评价志愿者等志愿服务管理工作。

志愿服务组织在开展志愿服务活动时宜使用志愿服务标志。

1. 服务
   1. 服务类别

志愿服务组织提供包括但不限于以下类别的服务：

1. 大型活动服务：全国、省域、区域内大型社会公益活动的现场引导、信息咨询、语言翻译、礼仪接待、团队联络、应急救助、技术指导、秩序维持等服务；
2. 应急救援服务：自然灾害、重大事故、公共卫生和社会安全事件发生后，在当地人民政府设立的应急指挥机构的同意指挥协调下，开展的防灾救灾、心理干预、医疗卫生、排危重建等服务；
3. 社会公共服务：协助党政部门或者其他各类社会机构实现各种公共服务职能而提供的如维持秩序、教育群众、疏通情绪等服务；
4. 生活帮扶服务：为孤寡老人、病残人员、农村留守人员、外来流动人员等弱势群体提供必备生活物资、精神慰藉、文化娱乐服务；
5. 支教助学服务：为贫困地区提供的支教、捐书、赠学、送戏下乡等服务；
6. 卫生保健服务：为城乡社区居民提供的义诊、健康保健等服务，为贫困地区开展的送医、送药、常见疾病防治知识宣传等服务；
7. 法律援助服务：为城乡居民提供的相关政策法规宣传、讲解等；
8. 环境保护服务：开展各类节能减排、护水护绿、防治污染等活动及环保知识宣传；
9. 科技推广服务：开展各类科普知识宣传、技术推广和运用等服务；
10. 治安防范服务：开展治安宣传、治安巡逻、公共财物看护、禁赌禁毒、社区矫正和防范违法犯罪等服务；
11. 公共文明引导服务：针对公共场所各类不文明行为，开展劝导、引导、纠正等服务；
12. 群众文化服务：开展群众文化活动组织、文化培训和文艺演出等服务；
13. 根据社会实际需求或志愿者个人申请，开展的其他志愿服务。
    1. 服务流程
       1. 了解需求

调查了解社会需要的志愿服务内容。

* + 1. 策划项目

分析社会需求，结合本组织实际并综合分析所能链接社会资源等，确定志愿服务项目。

* + 1. 制定计划

a) 制定志愿服务项目方案或计划，明确活动目标、内容、时间、地点、人数等事宜。

B) 与其他群众自治组织、公益活动举办单位合作开展活动等。

* + 1. 招募志愿者

在全国志愿服务信息系统或其他渠道公布招募信息，根据报名情况和项目需要确定志愿者名单，并通过集中辅导、座谈交流、案例分析等方式对志愿者进行相关知识、技能等培训。

* + 1. 提供服务

根据项目计划和服务对象需求提供服务，并做好文字、图片、音频等现场记录。

* + 1. 总结服务

志愿服务结束后，针对提供的服务进行总结，并整理归档活动材料。

1. 管理
   1. 组织管理

设立组织内部的行政管理及业务部门，明确各岗位的职责与权限。

建立组织内部日常管理、人事管理制度。

建立良好的沟通渠道、明确沟通的方式和时机。

建立科学、合理的服务质量管理体系，对服务项目、服务投诉、评价与改进进行管理。

在开展志愿服务活动时，志愿服务组织和志愿者应当规范使用志愿服务标志。

属于归档范围的志愿服务组织党建工作相关文件材料应当在规定日期内归档。

应定期开展形式多样的志愿服务党建活动。

* 1. 志愿者管理
     1. 招募

根据志愿服务需要，组织开展经常性和应急性招募。通过现场、网络等方式，及时公布志愿者招募热线及志愿服务项目、服务流程、志愿者的条件和数量等信息，告知志愿服务过程中可能发生的风险。

* + 1. 注册

志愿者可自行在全国志愿服务信息系统进行注册，也可通过志愿服务组织注册。

志愿服务组织应如实记录志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息，并按照统一的信息数据标准录入国务院民政部门指定的志愿服务信息系统，实现数据互联互通。

* + 1. 培训

根据志愿服务项目要求和志愿者报名情况，对志愿者及时进行志愿服务基本理念、专业服务知识和服务技能培训。

* + 1. 保障

志愿服务组织安排志愿者参与志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应；志愿服务组织安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应当就志愿服务的主要内容协商一致并为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。有下列情形之一的，宜签订志愿服务书面协议：

1. 对志愿者人身安全、身心健康等有较高风险的；
2. 需志愿者连续提供一个月以上专职服务的；
3. 为大型社会活动提供志愿服务的；
4. 组织志愿者在本市行政区域以外开展志愿服务活动的；
5. 志愿服务活动涉及境外人员的；
6. 志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象任何一方要求签订书面协议的。
   * 1. 服务记录

志愿服务组织根据志愿者参与志愿服务活动情况，通过全国志愿服务信息系统或其他方式如实记录志愿者的服务时间、服务评价等信息。

* + 1. 表彰及激励
       1. 建立志愿者服务时间累计和绩效评价制度，对长期开展志愿服务且服务效果较好的志愿者，给予相关荣誉表彰或物质奖励，鼓励推行志愿者信用评价体系。
       2. 可根据志愿服务时间等对志愿者进行星级评定，其中一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者的志愿服务时间分别不应少于100、300、600、1000和1500h。
  1. 服务开展
     1. 内容确定

根据志愿服务组织、志愿者个人申请或社会实际需求，制定项目计划，确定志愿服务项目，科学进行风险评估。

* + 1. 项目备案

对参加志愿者人数较多的项目，应在项目开展前向业务主管部门报告，并按工作台账要求作好现场记录，项目结束后将项目总结报业务主管部门备案。

* + 1. 项目组织

根据项目计划，志愿服务组织实施志愿服务项目，并可与志愿者签订协议，明确服务的内容、时间，约定双方的权利和义务。

* + 1. 资源筹集

志愿服务经费等资源的筹集、管理和使用应当向社会公开，并依法接受有关部门、志愿者、捐赠者、资助者和社会的监督。

* + 1. 成果确认

根据志愿服务时间和服务质量，志愿服务组织对志愿者的服务成果进行确认。

* + 1. 分享体验

项目结束后宜组织志愿者交流分享体会，总结经验，宣传典型个案及星级志愿者事例，提升服务能力。

* 1. 文件、记录、档案管理
     1. 文件管理

制定文件管理制度，文件分类清晰，宜增加信息化管理手段进行文件管理。

* + 1. 记录管理

制定记录管理制度，并依据《志愿服务条例》和志愿服务记录相关规定对志愿者、志愿服务项目等信息记录，并有专人负责，宜录入全国志愿服务信息系统。记录应长期妥善保存，并做好记录的保密工作。

* + 1. 档案管理

制定档案管理制度，分类建立志愿者及服务项目档案，确保档案完整，一人（事）一档，长期保存，并做好档案的保密工作。

1. 志愿服务记录证明出具

志愿者可以在全国志愿服务信息系统自行打印志愿服务记录证明，可以由志愿服务组织出具。需要志愿服务组织出具的，志愿服务组织应依据志愿服务记录向有需要的志愿者无偿、如实出具。

1. 隐私与保护

应尊重志愿者、服务对象的人格尊严，未经志愿者本人同意，不公开或泄露其有关信息。

1. 法律责任

志愿服务组织不得向服务对象收取或者变相收取报酬，不得以志愿服务名义开展营利性活动。

1. 安全与应急

建立并执行安全管理制度。

有应对自然灾害、消防及其他突发安全事件的应急预案。

成立应急处置小组，配备专（兼）职的消防安全员，消防及急救用品。

定期开展安全隐患排查，并督促整改。

不定期组织管理人员、志愿者进行安全知识、应急救援知识教育和实地演练。

1. 评估与改进
   1. 组织评估

应建立全面有效的评估管理制度。

实行组织内部日常监管、行政监管、行业自律、社会监督，也可委托第三方专业机构评估。

定期对志愿服务组织的基本条件、内部治理、工作绩效和社会评价等进行跟踪评估。

应建立服务投诉平台，畅通投诉渠道。

* 1. 持续改进

应建立持续改进机制，推进志愿服务组织诚信体系。

通过对投诉意见、评估结果等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施。

应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。

参 考 文 献

1. 关于支持和发展志愿服务组织的意见 2016-07-11 中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、共青团中央和全国妇联

[2] 关于推进志愿服务制度化的意见 2014-02-19 中央[精神文明建设](https://baike.baidu.com/item/ç²¾ç¥ææå»ºè®¾" \t "https://baike.baidu.com/item/%E5%85%B3%E4%BA%8E%E6%8E%A8%E8%BF%9B%E5%BF%97%E6%84%BF%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E5%88%B6%E5%BA%A6%E5%8C%96%E7%9A%84%E6%84%8F%E8%A7%81/_blank)指导委员会

[3] 志愿服务记录办法 2012-10-23 民政部

[4] 社会组织评估管理办法 2010-12-27 民政部

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_