

# T/NXSG

## 宁夏社会工作联合会团体标准

T/NXSG 004—2025

### 社区志愿服务指南

Community volunteer service guide

2025 - 12 - 03 发布

2025 - 12 - 05 实施

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
4.1 党建引领 .....	1
4.2 以人为本 .....	1
4.3 人人参与 .....	2
4.4 就近就便 .....	2
4.5 行胜于言 .....	2
4.6 量力而行 .....	2
5 组织管理 .....	2
5.1 社区志愿服务组织孵化培育 .....	2
5.2 内部治理与制度建设 .....	2
5.3 能力建设与团队发展 .....	2
6 项目管理 .....	2
6.1 需求调研与项目规划 .....	2
6.2 项目设计与立项 .....	2
6.3 项目执行与监测 .....	3
6.4 项目评估与改进 .....	3
7 志愿者管理 .....	3
7.1 招募 .....	3
7.2 登记 .....	3
7.3 注册 .....	3
7.4 培训与督导 .....	3
7.5 保障 .....	3
7.6 服务记录与证明 .....	3
8 服务内容 .....	3
8.1 理论政策宣讲志愿服务 .....	4
8.2 特定群体志愿服务 .....	4
8.3 便民志愿服务 .....	4
8.4 卫生健康志愿服务 .....	4
8.5 文化体育志愿服务 .....	4
8.6 科技志愿服务 .....	4
8.7 生态文明志愿服务 .....	4
8.8 精神文明志愿服务 .....	4
8.9 应急响应与平安建设志愿服务 .....	4

8.10	就业创业志愿服务	4
8.11	新技术应用志愿服务	4
8.12	其他	4
9	服务流程	4
9.1	前期准备	4
9.2	规划方案	5
9.3	招募和培训	5
9.4	开展服务	5
9.5	服务记录	5
9.6	活动总结	5
10	服务管理	5
10.1	服务要求	5
10.2	监督退出	5
10.3	激励认可	5
11	服务保障	5
11.1	组织保障	5
11.2	人员保障	5
11.3	风险与安全保障	6
12	多方联动	6
12.1	社区平台	6
12.2	社志融合	6
12.3	协同发展	6
12.4	整合资源	6
12.5	数字赋能	6
13	服务改进	6
13.1	反馈机制	6
13.2	评估机制	6
13.3	持续改进	6
14	档案与信息管理	7
14.1	管理原则	7
14.2	档案分类与内容	7
14.3	管理流程与要求	7
附录 A (资料性)	社区志愿服务需求登记表	8
附录 B (资料性)	社区志愿服务活动记录表	9
附录 C (资料性)	社区志愿服务活动方案	10
附录 D (资料性)	社区志愿服务活动反馈表	11
附录 E (资料性)	志愿者保密承诺书	12
附录 F (资料性)	社区志愿服务签到表	13
附录 G (资料性)	社区志愿服务活动志愿者签到表	14
	参考文献	15

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宁夏昊善社会工作发展服务中心提出。

本文件由宁夏社会工作联合会归口、组织实施。

本文件起草单位：银川市委社会工作部、宁夏昊善社会工作发展服务中心、银川市金凤区黄河东路街道金地花园社区、银川市金凤区黄河东路街道福通社区。

本文件主要起草人：田帅、马永、海德、张浩婷、周林波、田鹏、郁美聪、喜文宝、王丽、杜志华、马勇。

# 社区志愿服务指南

## 1 范围

本标准规定了社区志愿服务的基本术语、基本原则、服务内容、服务流程、服务要求、服务联动、档案管理、服务保障及服务改进等内容。

本文件适用于社区志愿服务组织、志愿者及参与社区志愿服务活动的各类主体。

## 2 规范性引用文件

下列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。

GB/T 20647.1-2006 社区服务指南 第1部分：总则

GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范

MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区 community**

聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。一般是指居民委员会辖区。

### 3.2

**社区志愿服务组织 community volunteer service organization**

依法登记或备案，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。志愿服务组织可以采取依法备案的志愿服务队伍、依法登记的社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

### 3.3

**社区志愿者 community volunteers**

接受社区志愿服务组织统一管理，不计报酬、自愿参加各项社区志愿服务活动的人。

### 3.4

**社区志愿服务 community volunteer service**

志愿服务组织和志愿者利用自身的时间、技能等资源，在社区为居民和社区慈善事业、公益事业提供帮助或服务的行为。

### 3.5

**志愿服务项目 volunteer service program**

在一定周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

## 4 基本原则

### 4.1 党建引领

坚持正确政治方向，加强党建引领，发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，引导动员各主体多渠道积极支持和参与社区志愿服务。

### 4.2 以人为本

坚持以人民为中心的发展思想，把凝聚服务群众作为发展社区志愿服务的出发点和落脚点，准确把握社区居民急难愁盼，积极联系和服务社区居民。

### 4.3 人人参与

坚持人人奉献和人人共享，鼓励和支持志愿者自愿参与志愿服务组织、志愿服务队伍和其他组织开展的社区志愿服务，或自行依法开展志愿服务。

### 4.4 就近就便

坚持就近就便组织开展社区志愿服务，因地制宜常态化、多样化动员居民群众、党员干部、团员青年等参与社区志愿服务，创新线上线下多样化方式。

### 4.5 行胜于言

坚持知行合一、踏实肯干，主动担当责任、甘于奉献付出，用行动践行志愿精神。

### 4.6 量力而行

坚持从实际出发，充分考虑志愿者的年龄、技能、体力和智力等状况开展社区志愿服务，注重服务实效。

## 5 组织管理

### 5.1 社区志愿服务组织孵化培育

5.1.1 社区志愿服务组织依法进行登记或备案，明确组织章程、宗旨和业务范围。

5.1.2 社区志愿服务组织建立基本的组织架构，明确管理职责，设置负责人、项目主管等核心岗位，确保组织有效运行。

5.1.3 社区宜积极孵化培育本土化、品牌化的志愿服务组织和队伍，支持辖区社区志愿服务组织自我管理、自我服务、自我发展。

### 5.2 内部治理与制度建设

5.2.1 社区志愿服务组织建立健全内部治理结构，明确决策、执行与监督机制。重要事项由组织成员共同商议决定，并定期向成员公布相关信息。

5.2.2 社区志愿服务组织制定完善的内部管理制度，包括但不限于志愿者管理、项目管理、财务管理、档案管理、风险防控等制度，确保各项工作有章可循。

### 5.3 能力建设与团队发展

5.3.1 社区志愿服务组织定期组织开展内部学习、经验交流和专业培训，不断提升核心成员的组织管理能力、项目运作能力和资源整合能力。

5.3.2 社区志愿服务组织注重团队文化建设，弘扬志愿精神，增强团队凝聚力和归属感，营造互助友爱、积极向上的组织氛围。

## 6 项目管理

### 6.1 需求调研与项目规划

6.1.1 社区志愿服务组织在社区党组织和居委会的指导与配合下，通过社区走访、居民访谈、问卷调查、社区议事会等多种方式，系统性地了解社区现状、居民（特别是困难群体）的实际需求以及社区公共问题。

6.1.2 在专业社工或社区志愿者的引导下，建立并动态更新“社区需求清单”、“社区资源清单”（包括人力、物力、财力、场地、专业技能等），形成“社区志愿服务项目清单”。

6.1.3 社区志愿服务组织应根据自身的专业水平、技术能力、资源条件，结合社区需求的紧迫性、普遍性和可行性，对项目清单进行筛选和优化，规划设计具体志愿服务项目。

6.1.4 项目设计宜包含明确的项目名称、服务对象、项目目标、实施计划（时间、地点、内容、步骤）、预期产出与效果、资源预算、风险评估与应对措施、团队构成及分工等。完成项目方案设计后，应履行内部立项审批程序。

## 6.2 项目执行与监测

6.2.1 项目立项后，宜按照计划组织志愿者实施。项目负责人应对项目全过程进行协调与管理，确保服务内容、进度和质量符合方案要求。

6.2.2 在项目执行过程中，建立监测机制，通过活动记录、志愿者反馈、服务对象访谈、现场观察等方式，持续跟踪项目进展，及时发现并解决实施过程中出现的问题。对于周期较长的项目，宜进行中期检查与评估。

## 6.3 项目评估与改进

6.3.1 项目结束后或关键阶段完成后，应进行项目评估。评估内容包括但不限于：项目目标达成情况、服务数量与质量、资源使用效率、服务对象满意度、志愿者收获与感受、社会影响力等。

6.3.2 评估结果形成书面报告，并用于总结项目经验，识别存在的问题与不足。

6.3.3 针对评估发现，制定并落实改进措施，优化后续项目设计与实施，实现项目质量的持续提升。

## 7 志愿者管理

### 7.1 招募

社区志愿服务组织宜通过微信公众号、海报等适当方式，明确岗位职责、服务要求及所需资质，公布志愿者招募渠道信息或志愿服务项目。

### 7.2 登记

社区志愿服务组织按照志愿服务系统信息平台分配给志愿者（团队）编号，对志愿者的资料建档备案。

### 7.3 注册

7.3.1 社区志愿服务组织应引导志愿者自行在全国志愿服务信息系统进行注册；

7.3.2 社区志愿服务组织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中央社会工作部指定的志愿服务信息系统。

### 7.4 培训与督导

7.4.1 社区志愿服务组织宜建立分级分类的培训体系，根据志愿服务项目要求和志愿者报名情况，对志愿者及时进行包括但不限于志愿服务基本理念、伦理、专业服务知识、服务技能和注意事项的培训。对专业性较强的服务，应执行“培训合格再上岗”制度。

7.4.2 社区志愿服务组织宜聘请专业社工或资深志愿者为刚入职志愿者提供持续性的督导和支持，解决服务中遇到的困难，关注其身心健康。

### 7.5 保障

7.5.1 社区志愿服务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。

7.5.2 社区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。

### 7.6 服务记录与证明

7.6.1 社区志愿服务组织宜指定专人负责，通过信息系统或规范纸质文档，及时、准确、完整地记录志愿者的服务时间、内容及绩效。

7.6.2 应志愿者需求，社区志愿服务组织应为其出具统一、规范的志愿服务证明。

## 8 服务内容

社区志愿服务内容包括但不限于：

### 8.1 理论政策宣讲志愿服务

开展党的创新理论、国家政策、党史、民族团结、民生保障、文化自信、生态环保、国家安全等主题的宣传宣讲活动，深耕多民族家庭文化共融，以志愿服务凝心聚力，铸牢中华民族共同体意识。

### 8.2 特定群体志愿服务

为老年人、未成年人、残疾人、新就业群体、低收入家庭等提供生活照料、康复护理、学业辅导、心理疏导、法律援助、就业帮扶、家庭支持等个性化服务。

### 8.3 便民志愿服务

提供家电维修、家政服务、代办代缴、卫生保洁等日常生活服务。

### 8.4 卫生健康志愿服务

开展健康知识普及、义诊咨询、慢性病管理、应急救护培训、协助就医等服务。

### 8.5 文化传播与旅游志愿服务

组织文体培训、公益展演、文化遗产保护、文旅宣传、全民健身赛事等活动，营造社区文化氛围。

### 8.6 科技志愿服务

开展科普讲座、技术推广、防灾减灾、食品安全、智能技术应用等知识普及与技能培训。

### 8.7 生态文明志愿服务

参与垃圾分类、环境清理、绿化美化、节能环保宣传、文明劝导等绿色社区建设活动。

### 8.8 精神文明志愿服务

协助开展文明宣传、家风家教传承、移风易俗、不文明行为劝导等工作，提升社区文明程度。

### 8.9 应急响应与平安建设志愿服务

参与防灾减灾知识宣传、应急演练、突发事件协助处置、治安巡逻、防火防盗、禁毒防骗等安全服务。

### 8.10 就业创业志愿服务

提供岗位信息、政策解读、技能培训、创业指导等服务。

### 8.11 新技术应用志愿服务

针对社区居民信息技术知识普及和线上便民服务的需要，开展网络教育、线上平台操作、网络信息使用、反诈宣传等志愿服务。

### 8.12 社区治理与邻里守望服务

聚焦邻里互助、矛盾调解与安全守护，协同推进社区治理与温情守望。

### 8.13 法律服务与禁毒教育服务

收集社情民意，普及法律知识、提供维权协助，开展禁毒宣传与预防教育，筑牢社区法治根基与安全防线。

### 8.14 其他

上述未提及的，根据社区需要和居民反馈，适合社区开展的其他相关志愿服务活动。

## 9 服务流程

### 9.1 前期准备

社区志愿服务组织宜通过入户走访、访谈居民、发放问卷等方式，了解社区志愿服务需求，形成共性或个性化的需求清单。

## 9.2 规划方案

社区志愿服务组织宜结合需求清单和社区资源，明确社区志愿服务的目标、内容、时间、地点、人数、经费使用等事宜，制定计划。

## 9.3 招募和培训

社区志愿服务组织宜根据志愿服务项目或活动明确志愿服务所需的条件和要求，及时发布招募信息，就近就便招募符合要求的志愿者，引导志愿者进行登记注册，并开展岗前培训。

## 9.4 开展服务

社区志愿服务组织宜根据社区志愿服务项目或活动有序开展志愿服务，在服务过程中践行行胜于言的志愿理念，可开展包括但不限于以下服务：

- 菜单式服务，建立“居民点单、组织派单、志愿者接单、群众评单”的供需对接模式；
- 结对式服务，与社区重点服务对象建立长期稳定的结对帮扶关系；
- 项目化运作，对复杂或长期需求，以项目形式进行专业化管理。

## 9.5 服务记录

社区志愿服务组织宜及时、准确、完整地记录志愿者服务的情况，包括活动名称、日期、地点、服务内容、服务时长等，并通过信息系统或纸质载体进行管理。

## 9.6 活动总结

社区志愿服务项目或活动结束后，宜及时整理归档活动材料。

# 10 服务管理

## 10.1 服务要求

- 10.1.1 社区志愿服务活动宜尊重服务对象，保护其人格尊严与个人隐私，未经许可不得公开其信息。
- 10.1.2 社区志愿服务坚持志愿服务无偿、自愿、利他的原则，不得收取或变相收取报酬。
- 10.1.3 社区志愿服务期间志愿者宜统一着装或佩戴标识，主动亮明身份。
- 10.1.4 志愿者应遵守志愿服务公约，维护志愿服务组织的声誉和形象。

## 10.2 监督退出

- 10.2.1 社区志愿服务组织宜建立内部与外部相结合的监督机制，畅通投诉反馈渠道，加强行业自律。
- 10.2.2 社区志愿服务组织宜建立志愿者退出机制，对长期不参与活动的志愿者，可按程序劝退或清退。

## 10.3 激励认可

- 社区志愿服务组织宜建立多层次、多元化的志愿服务激励回馈体系，包括但不限于以下内容：
- 提供服务证明，为志愿者提供规范、真实的服务时长和表现证明；
  - 做好宣传推广，广泛宣传志愿者先进事迹和典型案例，营造尊重志愿者的社会氛围；
  - 适度回馈，在政策允许范围内，可探索提供社区积分、公益产品等形式的适度激励。

# 11 服务保障

## 11.1 组织保障

社区宜为社区志愿服务组织提供必要的办公场地、活动设施和设备支持。

## 11.2 人员保障

坚持谁招募、谁使用、谁保障，为志愿者提供必要的工作条件，提供真实、准确、完整的必要信息和安全保障等。包括但不限于：

- 提供社区志愿服务的基础保障，如场所、设施、设备等；
- 明确说明社区志愿服务基本情况以及可能存在的风险等；
- 开展同社区志愿服务相匹配的交流沟通、组织统筹以及知识技能、安全防护等培训；
- 根据需要提供交通、餐饮等服务补贴和支持；
- 制定社区志愿服务安全应急预案；
- 开展社区志愿服务过程中，保持与志愿者的联络和回应；
- 对志愿者人身安全、身心健康等可能具有风险的情形，与志愿者协商一致，购买人身意外伤害保险。

### 11.3 风险与安全保障

社区志愿服务组织应制定安全管理制度和应急预案，定期开展安全教育和演练。

## 12 多方联动

### 12.1 社区平台

社区宜发挥基础平台作用，社区“两委”积极培育社区志愿服务组织，带动社区志愿者服务居民群众，共同解决社区问题。

### 12.2 “社”“志”融合

社区志愿服务组织宜与各类社会组织深度结合，通过资源共享、机制协同、功能互补等路径构建多元主体协同参与的志愿服务网络，实现社区志愿服务专业化运作与社会组织服务提升的良性互动。

### 12.3 协同发展

社区宜建立和完善“专业社工+志愿者”协作机制，发挥专业社工在志愿者招募、组织、管理、培训和监督等方面的作用，带领志愿者共同实施社区志愿服务项目。

### 12.4 整合资源

社区宜与慈善组织合作设立社区慈善基金项目，建立社区公益资源筹集机制，为社区志愿服务项目提供资金、物资、技术等支持。

### 12.5 数字赋能

社区志愿服务宜运用互联网、大数据、人工智能等技术，了解居民需求征集、发布公益项目、对接社区资源。

## 13 服务改进

### 13.1 反馈机制

社区志愿服务组织宜建立畅通的反馈渠道，通过线上问卷、线下座谈、意见箱等多种形式，定期收集服务对象、志愿者、社区居民及相关各方的意见和建议。

### 13.2 评估机制

社区志愿服务组织宜建立科学的志愿服务评估指标体系，定期对志愿服务项目的满意度、参与度、影响力及过程管理进行评估。

### 13.3 持续改进

社区志愿服务组织宜基于反馈和评估结果，分析存在的问题与不足，制定并实施纠正与预防措施，形成“计划-执行-检查-改进”（PDCA）的良性循环，推动社区志愿服务质量持续提升。

## 14 档案与信息管理的

### 14.1 管理原则

社区志愿服务组织宜建立统一的档案与信息管理制度，遵循“规范建档、及时准确、安全保密、便于利用”的原则，指定专人负责，确保志愿服务相关信息从产生、整理、归档到利用的全过程管理有序。

### 14.2 档案分类与内容

社区志愿服务档案可分为组织管理档案、项目管理档案、志愿者档案、综合事务档案等类别，归档资料宜包括但不限于：

#### 14.2.1 组织管理档案

组织备案（登记）文件、组织章程、内部管理制度、年度工作计划与总结、会议纪要、核心成员信息等。

#### 14.2.2 项目管理档案

- a) 项目前期：社区志愿服务需求登记表（可参考附录A）、需求调研报告、项目立项申请书等
- b) 项目中后期：社区志愿服务活动方案（可参考附录B）、活动记录、社区志愿服务活动记录表（可参考附录C）、物资领用记录、活动现场照片/视频等过程性资料；
- c) 项目评估：社区志愿服务活动反馈表（可参考附录D）、项目评估报告、成果展示材料等

#### 14.2.3 志愿者档案

- 志愿者登记注册信息、志愿服务协议、培训记录与考核结果；
- 服务记录：社区志愿服务活动签到表（可参考附录E）、服务时长确认记录、绩效评价材料；
- 激励表彰：获奖证书、感谢信、星级认定文件等。

#### 14.2.4 综合事务档案

财务收支记录、物资管理台账、风险预案、保险购买凭证、合作协议、宣传报道、上级来文等。

### 14.3 管理流程与要求

#### 14.3.1 收集与整理

志愿服务活动结束后，项目负责人及时收集、整理相关文件资料，确保材料的完整性、准确性和系统性。

#### 14.3.2 归档与保存

- 社区志愿服务组织宜采用“一项一档”与“一人一档”相结合的方式进行分类立卷，统一编号；
- 纸质档案宜使用规范档案盒（袋）存放于安全场所；
- 电子档案宜定期备份，并采用通用格式存储，确保长期可读；
- 档案保存期限宜符合相关规定。

#### 14.3.3 信息录入与更新

社区志愿服务组织宜按照统一的信息数据标准，及时将志愿者个人信息、服务记录、培训情况、表彰奖励等关键信息，准确、完整地录入中央社会工作部指定的志愿服务信息系统。并建立信息动态更新机制，确保系统数据与实际情况一致。

#### 14.3.4 保密与安全

社区志愿服务组织制定并严格执行保密制度，与相关人员签订志愿者保密承诺书（可参考附录F）。严禁擅自泄露服务对象隐私、志愿者个人信息以及未公开的组织内部信息。加强对纸质和电子档案的物理安全与数据安全，严格控制查阅权限。

#### 14.3.5 利用与销毁

建立健全档案查阅、借用登记制度。超出保存期限或无需继续保存的档案，按照规定程序进行鉴定和销毁，并做好销毁记录。

全国团体标准信息平台



附 录 B  
(资料性)  
社区志愿服务活动方案

表B.1给出了社区志愿服务活动方案模版

表B.1 社区志愿服务活动方案

***活动方案			
活动名称		活动日期	
活动地点		预计参与人数	
活动目的			
预计支出事项及明细	(包括但不限于物资费、志愿者补贴、专家补贴等)		
活动流程安排			

附 录 C  
(资料性)  
社区志愿服务活动记录表

表C.1给出了社区志愿服务活动记录表模版

表C.1 社区志愿服务活动记录表

服务项目	
服务主体	
服务时间	
服务地点	
参加组织或人员	
志愿者数量	
活动内容记录	
记录具体服务事项和照片	

附 录 D  
(资料性)  
社区志愿服务活动反馈表

表D.1给出了社区志愿服务活动反馈表模版

表D.1 社区志愿服务活动反馈表

**社区志愿服务活动反馈表			
活动名称		活动日期	
活动地点		累计参与人次	
活动效果评估	(服务对象反馈、志愿者反馈、落地社区评价等)		
活动小结	(活动目标是否实现、活动中是否出现意外、活动有哪些值得总结的经验等)		



附 录 F  
(资料性)  
志愿者保密承诺书

表F.1给出了志愿者保密承诺书模板

**表F.1 志愿者保密承诺书**

我，\_\_\_\_\_（姓名），自愿作为一名志愿者参与\_\_\_\_\_社区志愿服务组织开展的志愿服务活动。我理解在服务过程中可能接触到服务对象的个人隐私信息（包括但不限于其健康状况、财务状况、家庭情况等）。

我郑重承诺：

1. 对服务过程中获知的任何涉及个人隐私的信息予以严格保密。
2. 不向任何与服务无关的第三方泄露、谈论或传播上述信息。
3. 服务结束后，仍继续承担此保密义务。
4. 所有与服务对象相关的书面资料，仅在服务必需时使用，并妥善保管。

我清楚，若违反本承诺，组织有权立即终止我的志愿服务资格，并保留追究相应责任的权利。

承诺人（签名）：

日期：    年    月    日



### 参 考 文 献

- [1] 《志愿服务条例》 国务院第685号令。
  - [2] 《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》。
  - [3] 《关于社区志愿服务的工作指引（试行）》。
  - [4] 《关于志愿服务项目的工作指引（试行）》。
  - [5] 《关于志愿者招募和培训的工作指引（试行）》。
-