ICS 03.080.01

A 20

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|       |

志愿服务组织基本规范

Basic specification for volunteer service organization

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

|  |
| --- |
|  |
|       |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

目  次

[前言 II](#_Toc533435850)

[1　范围 1](#_Toc533435851)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc533435852)

[3　术语和定义 1](#_Toc533435853)

[4　基本要求 1](#_Toc533435862)

[4.1　组织成立条件 1](#_Toc533435863)

[4.2　组织成员 2](#_Toc533435864)

[4.3　行为要求 2](#_Toc533435865)

[4.4　其他要求 2](#_Toc533435866)

[5　服务管理 2](#_Toc533435867)

[5.1　服务类别 2](#_Toc533435868)

[5.2　服务流程 3](#_Toc533435869)

[6　组织管理 3](#_Toc533435870)

[6.1　内部管理 3](#_Toc533435871)

[6.2　志愿者管理 4](#_Toc533435872)

[6.3　项目管理 4](#_Toc533435873)

[6.4　文件、记录、档案管理 5](#_Toc533435874)

[6.5　安全与应急 5](#_Toc533435875)

[7　评估与改进 6](#_Toc533435876)

[7.1　组织评估 6](#_Toc533435877)

[7.2　持续改进 6](#_Toc533435878)

[附录A（规范性附录）　志愿服务组织评价方法 7](#_Toc533435879)

[附录B（资料性附录）　志愿服务组织评价示例 14](#_Toc533435880)

[参考文献 17](#_Toc533435881)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由民政部慈善事业促进和社会工作司提出。

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、中国标准化研究院、湖北省民政厅。

本标准主要起草人：。

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、组织管理及评估与改进的内容。

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使用。

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 32100 统一社会信用代码

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

* 1.

 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。

* 1.

 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。

* 1.

 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。

* 1.

志愿服务项目 volunteer service project

具有明确的服务目标、服务时间、服务对象、服务内容和服务保障，依规范开展的志愿服务活动。

1. 基本要求
	1. 组织成立条件

志愿服务组织应根据法律法规及民政部门相关规定成立。

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办公场所、办公设备。

* 1. 组织成员
		1. 管理人员基本要求

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. 志愿者基本要求

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。

* 1. 行为要求
		1. 应尊重志愿者、服务对象的人格尊严，未经志愿者、服务对象本人同意，不公开或泄露其有关信息。
		2. 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。
	2. 其他要求

志愿服务组织应按照统一的信息数据标准，将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、评价情况等信息录入国务院民政部门指定的志愿服务信息系统。

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. 服务管理
	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、市、县（区）的行政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统一指挥协调下，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. 法律服务：为公民、法人或其他组织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
1. 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。
2. 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、培训志愿者

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. 开展服务

根据项目计划和服务对象需求，组织志愿者有序、安全的开展服务。

* + 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. 组织管理
	1. 内部管理

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、人事管理和财务管理制度。

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、伦理、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
			1. 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。
			2. 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。
		2. 表彰与激励
			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. 项目管理
		1. 概述

项目管理应包含风险评估、重大活动备案、项目组织、资源筹集、成果确认以及分享体验等环节。

* + 1. 风险评估

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. 重大活动备案

志愿服务组织开展重大活动时，应按照法律法规规定向主管部门备案。

* + 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. 安全与应急
		1. 建立并执行安全管理制度。
		2. 有应对自然灾害、消防及其他突发安全事件的应急预案。
		3. 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。
		4. 定期开展安全隐患排查，并督促整改。
		5. 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、服务伦理、内部治理、工作绩效和社会评价（基础条件、服务资源、服务能力、服务机制、服务效果、信用与荣誉）等，具体评价方法参见附录A。

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。

1. （规范性附录）
志愿服务组织评价方法
	1. 概述
		1. 评价原则

志愿服务组织评价的原则包括：

1. 科学性原则：评价应有科学的理论作为指导，使评价指标体系能够在基本概念和逻辑结构上严谨、合理，抓住评价对象的实质，并具有针对性；
2. 系统优化原则：评价对象应用若干指标进行衡量，这些指标是互相联系和互相制约的，达到整体功能的最优；
3. 实用性原则：在保证评价结果客观性、全面性的条件下，评价指标应尽可能简化，使评价方法简便易行；
4. 目标导向性原则：评价的结果应具有引导和鼓励被评价对象向正确的方向和目标发展的作用。
	* 1. 评价对象要求

评价对象应满足如下要求：

1. 可提供志愿服务组织机构的统一社会信用代码，统一社会信用代码应符合GB 32100的规定；
2. 具有国家机关、企事业单位、人民团体、群众性自治组织、社会组织等出具的志愿服务组织成立证明文件。
	1. 评价内容
		1. 总体框架

志愿服务组织评价由基础条件、服务资源、服务能力、服务机制、服务效果、信用与荣誉6个评价模块，19个评价子模块及评价要素构成。

* + 1. 评价模块
			1. 基础条件

基础条件指志愿服务组织从事志愿服务活动需具备的外部条件。

基础条件的评价子模块包括但不限于：

1. 机构设置；
2. 基础设施及环境；
3. 服务设施及设备；
4. 人员要求。
	* + 1. 服务资源

服务资源指志愿服务组织为提供志愿服务活动所需的资源总和。

服务资源的评价子模块包括但不限于：

1. 人力资源；
2. 物质资源。
	* + 1. 服务能力

服务能力指志愿服务组织提供服务的能力程度。

服务能力的评价子模块包括但不限于：

1. 志愿服务活动；
2. 志愿者培训。
	* + 1. 服务机制

服务机制指志愿服务组织为保证组织高效运行及具有关联性的其他事项最大限度的调度所建立的管理、保障、改进等制度。

服务机制的评价子模块包括但不限于：

1. 服务过程管理机制；
2. 服务制度管理机制；
3. 服务能力保障机制；
4. 投诉处理与改进机制；
5. 服务激励机制。
	* + 1. 服务效果

服务效果指志愿服务组织在志愿服务活动完成后所产生的结果及服务对象、志愿者、社会、政府的认同度等。

服务效果的评价子模块包括但不限于：

1. 总体效果；
2. 志愿者认同；
3. 服务对象认同；
4. 公众认同。
	* + 1. 信用与荣誉

信用与荣誉指志愿服务组织在志愿服务活动中所获得的社会公认信用和名声以及取得的社会认可的相关称号、资质和荣誉等。

信用与荣誉的评价子模块包括但不限于：

1. 信用；
2. 荣誉。
	1. 评价要素
		1. 基础条件
			1. 机构设置

机构设置的评价内容包括但不限于：

1. 遵守相关法律法规及其他要求（包括社会道德规范），所有活动应在法律范围内开展；
2. 建立组织章程、管理制度等；
3. 具有固定的使命表述；
4. 建立内部治理组织架构；
5. 所提供志愿服务不应以营利为目的；
6. 设立党的组织。
	* + 1. 基础设施及环境

基础设施及环境的评价内容包括但不限于：

1. 具有独立或相对独立的工作场所；
2. 具有办公必须设备；
3. 工作场所的温度、湿度、光线、噪声、空气质量符合国家相关法律法规及标准的要求；
4. 工作场所的卫生条件符合要求；
5. 有工作环境的日常管理与维护规范；
6. 特色工作环境的营造与服务本身相适。
	* + 1. 服务设施及设备

服务设施及设备的评价内容包括但不限于：

1. 服务设施设备的技术要求、安装要求、安全及卫生符合国家法律法规及标准的规定；
2. 服务设施设备的种类、数量及布局满足服务的要求；
3. 与承诺的服务质量相符；
4. 制定设施设备的检查与维护频次、效果等要求；
5. 考虑潜在服务对象的特殊需求，如：设置无障碍设施。
	* + 1. 人员要求

人员要求的评价内容包括但不限于：

1. 工作年限和具体经验等方面满足工作经验的要求；
2. 在健康、卫生、技能等方面满足资质要求；
3. 专业背景和学历方面满足要求；
4. 行为、仪容仪表、礼貌周到、信息保密等方面满足服务行为及态度的要求；
5. 参与专业培训，培训内容、时长、频次、课程设置满足服务的需求。
	* 1. 服务资源
			1. 人力资源

人力资源的评价内容包括但不限于：

1. 全职工作人员数量；
2. 理事人数；
3. 统计周期内参加活动的志愿者人数；
	* + 1. 物质资源

物质资源的评价内容包括但不限于：

1. 志愿服务资金总额；
2. 实物资产金额；
	* 1. 服务能力
			1. 志愿服务活动

志愿服务活动的评价内容包括但不限于：

1. 本年度参与志愿服务项目的个数；
2. 本年度参与志愿服务活动的次数；
3. 本年度志愿服务活动的服务总人次；
4. 本年度志愿服务总时长；
5. 本年度人均服务时长；
6. 本年度志愿者贡献价值。
	* + 1. 志愿者培训

志愿者培训的评价内容包括但不限于：

1. 本年度培训的志愿者总人数；
2. 本年度志愿者培训的平均小时数；
3. 培训的内容、方式与将要开展的志愿服务活动相符性；
4. 本年度志愿者培训费用占总费用的比重。
	* 1. 服务机制
			1. 服务过程管理机制

服务过程管理机制的评价内容包括但不限于：

1. 根据志愿服务项目，制定工作规划；
2. 招募志愿者时，应说明与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息以及在志愿服务过程中可能发生的风险；
3. 与志愿服务组织单位签订协议或当开展可能发生人身危险的志愿服务前与志愿者签订协议，明确当事人的权利和义务，约定志愿服务的内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等；
4. 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；
5. 按时将志愿服务信息录入主管部门指定的志愿服务信息系统；
6. 能够根据志愿服务需求，安排具有相关技能、专业知识等能力的志愿者进行服务；
7. 能够根据志愿者的年龄、知识、技能和身体状况等，安排相应的志愿服务；
8. 不应擅自更改服务内容、降低服务质量或终止服务活动。
	* + 1. 服务制度管理机制

服务制度管理机制的评价内容包括但不限于：

1. 制定志愿服务流程；
2. 制定志愿服务项目及补贴标准；
3. 制定志愿服务记录及质量控制制度；
4. 制定志愿服务安全及风险规避制度；
5. 制定日常全管理和突发事件应急管理要求；
6. 制定志愿者招募、培训、奖惩及辞退制度；
7. 制定人员岗位职责、绩效考核制度等；
8. 制定志愿者星级认定和志愿服务时长记录制度等。
	* + 1. 服务能力保障机制

服务能力保障机制的评价内容包括但不限于：

1. 帮助志愿者在全国志愿服务信息系统注册；
2. 定期开展志愿服务培训工作；
3. 根据特定志愿服务需求，开展针对性的岗前培训；
4. 为志愿者参与志愿服务活动提供必要条件，解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难，维护志愿者的合法权益；
5. 参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，为志愿者购买相应的人身意外伤害保险；
6. 具有自己的网站、公众号或其他对外媒体社交平台。
	* + 1. 投诉处理与改进机制

投诉处理与改进机制的评价内容包括但不限于：

1. 为公众提供投诉处理和意见反馈的程序；
2. 定期评估、处理投诉和意见反馈，并有纠正、预防性措施；
3. 有人员专责处理投诉和意见反馈；
4. 投诉处理的结果记录；
5. 投诉处理的时间记录。
	* + 1. 服务激励机制

服务激励机制的评价内容包括但不限于：

1. 志愿者服务记录或积分；
2. 适量的物质补贴；
3. 健康安全保障；
4. 定期进行表彰、奖励；
5. 荣誉称号等精神奖励。
	* 1. 服务效果
			1. 总体效果

总体效果的评价内容包括但不限于：

1. 服务人数占目标对象总人数的比重；
2. 接受服务后受助者状况的改善程度；
3. 服务质量满意度测评达到90%以上；
4. 无非正常死亡等安全责任事故发生。
	* + 1. 志愿者认同

志愿者认同的评价内容包括但不限于：

1. 志愿者对服务项目的满意率；
2. 志愿者对志愿服务组织的满意率；
3. 志愿者对组织发展机会的满意率；
4. 志愿服务组织的志愿者流失率；
5. 志愿者的投诉率；
	* + 1. 服务对象认同

服务对象认同的评价内容包括但不限于：

1. 服务对象接受率；
2. 服务对象满意率；
3. 服务对象对志愿服务的满意率；
4. 服务对象对志愿者的满意率；
5. 服务对象对志愿服务组织的接受度；
6. 服务对象对志愿服务组织的满意率。
	* + 1. 公众认同

公众认同的评价内容包括但不限于：

1. 获得政府相关部门奖励的次数；
2. 媒体对志愿服务的正面报道次数；
3. 志愿服务信息的点击率；
4. 志愿服务资金和物品的社会捐赠数额；
5. 获得政府资金支持的数额。
	* 1. 信用与荣誉
			1. 信用

信用的评价内容包括但不限于：

1. 守法运营，无违法运营行为；
2. 未发生过诈骗行为和银行信誉受损等情况；
3. 未发生过违约和债务拖欠等行为；
4. 具有志愿者、志愿服务对象隐私保护措施。
	* + 1. 荣誉

应能提供所获得荣誉的证明，如各级主管部门、行业协会等组织授予的嘉许、奖状、荣誉或关于其社会地位、良好口碑的认可等。

* 1. 评价方法和评价方式
		1. 评价方法

开展评价时应根据志愿服务组织所从事活动的不同进行评价模块、子模块的组合，设置不同的权重，并计算得分。评价方法如下：

1. 根据评价需求确定评价要素，给出评价模块的权重；
2. 给出各评价要素的打分规则；
3. 采用多种评价方式（见A.4.2）的组合使用，对评价要素进行评价，给出评价结果；
4. 依据评价要素的得分，求和算出模块的评价得分；
5. 依据所有模块的评价得分和权重，换算成百分制，计算总得分。

权重可根据不同的服务类型进行制定。

志愿服务组织评价示例参见附录B。

* + 1. 评价方式

评价方式是对评价内容作出评价结论的主要手段，在评价过程中可使用一种评价方式，也可使用多种评价方式叠加。主要的评价方式有：

1. 文件审查：对所提供的审核文件的真实性和有效性进行审查，审核文件包括被评价的组织机构根据评价要求提供的相关文件、证件或证明材料等；
2. 人员访谈：对相关人员，针对评价内容进行访谈；
3. 现场巡查：赴现场了解有关内容，对事实相符性进行查验。
	1. 扩展原则与方法

本标准使用过程中，可根据不同志愿服务活动特点和不同的评价需要进行扩展。扩展内容（模块、子模块和评价内容）不应与已有内容冲突。

扩展方法如下：

1. 增加评价模块，应相应增加本模块下的评价子模块和评价内容；
2. 增加现有模块下的子模块，应相应增加本子模块下的评价内容；
3. 增加子模块下评价内容；

增加评价模块、子模块和评价内容后，评审规则应做适当调整，但不应与现有评审规则冲突。

1. （资料性附录）
志愿服务组织评价示例
	1. 评价场景

某志愿服务协会对其下属的志愿服务组织进行年度测评。

* 1. 评价过程
		1. 确定评价要素

针对本次评价的目的及对象从本标准附录A.3中挑选具体的评价要素，见表B.1。

* 1. 评价要素表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价模块** | **评价子模块** | **评价要素** |
| 1 | 基础条件 | 机构设置 | 建立组织章程、管理制度等 |
| 具有固定的使命表述 |
| 建立内部治理组织架构 |
| 所提供志愿服务不应以营利为目的 |
| 设立党的组织 |
| 2 | 服务效果 | 服务对象认同 | 服务对象对志愿服务组织的接受率 |
| 服务对象对志愿者服务的满意度 |
| 服务对象对志愿服务组织的满意度 |
| 志愿者认同 | 志愿服务组织的志愿者流失率 |
| 志愿者的投诉率 |
| 公众认同 | 获得政府相关部门奖励的次数 |
| 媒体对志愿服务组织的正面报道次数 |
| 志愿服务资金或物资的社会捐赠额 |
| 3 | 信用与荣誉 | 信用 | 具有志愿者、志愿服务对象隐私保护措施 |

* + 1. 给出评价模块权重

根据本次评价的目的给出评价模块权重，具体见表B.2。

* 1. 评价模块权重示例

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评价模块** | **权重** |
| 1 | 基础条件 | 0.2 |
| 2 | 服务效果 | 0.6 |
| 3 | 信用与荣誉 | 0.2 |

* + 1. 给出评价要素打分规则

评价要素打分分为如下两种情况：

1. 定性要素打分：打分为1或0，符合要求时打1分，不符合要求时打0分；
2. 针对“建立党的组织”评价要素打分，如该志愿服务组织内部设立了党的组织，则此项打1分，如未设立，则打0分。
3. 定量要素打分：打分为0～1之间，根据实际设立的打分规则给出具体分值。
4. 针对“服务对象对志愿者服务的满意度”评价要素打分，如满意度为30%以下，则打0分；满意度在31%～60%之间打0.5分；满意度在61%～85%之间打0.8分；满意度在85%以上时打1分。
5. 针对“志愿者的投诉率”评价要素打分，如投诉率在10%以下，则打1分；投诉率在10%～30%之间打0.5分；投诉率在30%～50%之间打0.8分；投诉率高于50%时打0分。
	* 1. 评价要素打分

根据打分规则对评价要素进行打分，A志愿服务组织的打分情况见表B.3。

* 1. 评价要素打分示例

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价模块** | **评价子模块** | **评价要素** | **分数** |
| 1 | 基础条件 | 机构设置 | 建立组织章程、管理制度等 | 1 |
| 具有固定的使命表述 | 1 |
| 建立内部治理组织架构 | 1 |
| 所提供志愿服务不应以营利为目的 | 1 |
| 设立党的组织 | 0 |
| 2 | 服务效果 | 服务对象认同 | 服务对象对志愿服务组织的接受率 | 0.5 |
| 服务对象对志愿者服务的满意度 | 1 |
| 服务对象对志愿服务组织的满意度 | 0.5 |
| 志愿者认同 | 志愿服务组织的志愿者流失率 | -0.5 |
| 志愿者的投诉率 | 0 |
| 公众认同 | 获得政府相关部门奖励的次数 | 0.5 |
| 媒体对志愿服务组织的正面报道次数 | 1 |
| 志愿服务资金或物资的社会捐赠额 | 1 |
| 3 | 信用与荣誉 | 信用 | 具有志愿者、志愿服务对象隐私保护措施 | 1 |

* + 1. 计算评价模块得分

对各评价要素求和后，根据权重计算各评价模块得分。A志愿服务组织评价模块得分见表B.4。

* 1. 评价模块得分示例

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价模块** | **评价子模块** | **评价要素** | **分数** | **评价模块权重** | **评价模块得分** |
| 1 | 基础条件 | 机构设置 | 建立组织章程、管理制度等 | 1 | 0.2 | 0.8 |
| 具有固定的使命表述 | 1 |
| 建立内部治理组织架构 | 1 |
| 所提供志愿服务不应以营利为目的 | 1 |
| 设立党的组织 | 0 |
| 2 | 服务效果 | 服务对象认同 | 服务对象对志愿服务组织的接受率 | 0.5 | 0.6 | 3.9 |
| 服务对象对志愿者服务的满意度 | 1 |
| 服务对象对志愿服务组织的满意度 | 0.5 |
| 志愿者认同 | 志愿服务组织的志愿者流失率 | 1 |
| 志愿者的投诉率 | 1 |
| 公众认同 | 获得政府相关部门奖励的次数 | 0.5 |
| 媒体对志愿服务组织的正面报道次数 | 1 |
| 志愿服务资金或物资的社会捐赠额 | 1 |
| 3 | 信用与荣誉 | 信用 | 具有志愿者、志愿服务对象隐私保护措施 | 1 | 0.2 | 0.2 |

* + 1. 计算总分

根据各评价模块实际得分，换算百分制，计算总得分。换算方法见公式（B.1）。

 (B.1)

式中：

 ——志愿服务组织评价的总分；

 ——评价模块实际分数；

 ——评价模块满分分数。

根据百分制换算公式，A志愿服务组织本次评价总分为81.67分。

参 考 文 献

1. 志愿服务条例 2017-08-22 国务院
2. 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
3. 中华人民共和国慈善法 2016-03-16 中华人民共和国主席令 第四十号
4. 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/%C3%A7%C2%B2%C2%BE%C3%A7%C2%A5%C2%9E%C3%A6%C2%96%C2%87%C3%A6%C2%98%C2%8E%C3%A5%C2%BB%C2%BA%C3%A8%C2%AE%C2%BE%22%20%5Ct%20%22https%3A//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
5. 志愿服务记录办法 2012-10-23 民政部
6. 社会组织评估管理办法 2010-12-27 民政部
7. 基金会管理条例 2004-06-01 国务院
8. 社会团体登记管理条例 1998-09-25 国务院

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