ICS

点击此处添加中国标准文献分类号



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|       |

志愿服务组织评价规范

Evaluation criteria for Volunteer service organization

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

|  |
| --- |
|  |
|       |

     - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施



目  次

[前言 IV](#_Toc522179634)

[1　范围 1](#_Toc522179635)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc522179636)

[3　术语和定义 1](#_Toc522179637)

[4　概述 1](#_Toc522179642)

[4.1　评价原则 1](#_Toc522179643)

[4.2　评价对象要求 2](#_Toc522179644)

[5　评价总体框架和评价模块 2](#_Toc522179645)

[5.1　总体框架 2](#_Toc522179646)

[5.2　评价模块 2](#_Toc522179647)

[6　评价内容 4](#_Toc522179648)

[6.1　基础条件 4](#_Toc522179649)

[6.2　服务资源 4](#_Toc522179650)

[6.3　服务能力 5](#_Toc522179651)

[6.4　服务机制 6](#_Toc522179652)

[6.5　服务效果 7](#_Toc522179667)

[6.6　信用与荣誉 8](#_Toc522179669)

[7　评价方法和结果表示 9](#_Toc522179671)

[7.1　评价方法 9](#_Toc522179672)

[7.2　评价方式 9](#_Toc522179673)

[7.3　结果表示 9](#_Toc522179674)

[8　扩展原则与方法 10](#_Toc522179675)

[附录A（资料性附录）　志愿服务组织评价得分计算方法 11](#_Toc522179676)

[附录B（资料性附录）　志愿服务组织评价得分表 12](#_Toc522179677)

[附录C（资料性附录）　志愿服务组织评价指标表 14](#_Toc522179678)

[参考文献 20](#_Toc522179679)

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国电子业务标准化技术委员会（SAC/TC 83）提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

志愿服务组织评价规范

1. 范围

本标准规定了志愿服务组织机构的评价原则、评价模块、评价内容、评价方法和结果表示。

本标准适用于志愿服务组织机构的自我评价，也适用于第三方机构对志愿服务组织机构进行评价,志愿服务团队的评价可参照使用。

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文件。

* 1.

志愿服务 volunteer service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

* 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。

* 1.

志愿者 volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

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. 取得主管部门批准的设立登记的证书或备案的证书，且证书在有效期内；
3. 若为分支机构，需列出上级名称；
4. 可提供证明自身运营等能力的相关文件、证件，且在有效期内。
5. 评价总体框架和评价模块
	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，21个评价子模块及评价内容构成。

* 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；
3. 信息资源。
	* 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. 服务对象认同；
3. 志愿者认同；
4. 社会认同；
5. 政府认同。
	* 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。
3. 评价内容
	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. 所提供志愿服务不应以营利为目的；
3. 具有固定的使命表述；
4. 建立内部治理组织架构；
5. 建立组织章程、管理制度等；
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；
3. 服务用品的技术要求、安全及卫生符合国家法律法规及标准的规定；
4. 不得损害服务对象及服务人员的健康；
5. 一次性服务用品不得重复使用，可重复使用的服务用品的按要求清洁、消毒。
	* 1. 信息资源

信息资源的评价内容包括但不限于：

1. 志愿服务信息发布网站的数量；
2. 志愿服务信息发布次数；
3. 志愿服务活动的室外宣传次数；
4. 志愿服务活动的媒体宣传次数；
5. 志愿服务的APP软件的下载安装次数。
	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. 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满意率。
	* 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。
	* 1. 社会认同

社会认同的评价内容包括但不限于：

1. 媒体对志愿服务的正面报道次数；
2. 志愿服务信息的点击率；
3. 志愿服务资金和物品的社会捐赠数额。
	* 1. 政府认同

政府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. 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. 评价方法和结果表示
	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. 确定各子模块的评价内容，评价内容是最小的评价单元；
2. 采用多种评价方式（见7.2）的组合使用，对评价内容进行评价，给出评价结果；
3. 依据评价内容的评价结果，给出子模块的评价得分；
4. 依据子模块的评价得分，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，具体计算方法见附录A；

权重可根据不同的服务类型进行制定。

1. 根据评价总得分给出志愿服务组织评价等级（见7.3）。
	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. 结果表示

志愿服务组织评价结果以等级划分，共分为五个等级，每个等级和评价总得分对应关系见表1。

1. 志愿服务组织评价总得分与评价等级对应表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评价总得分范围 | 评价等级级别 |
| 1 | 80-100 | 一级 |
| 2 | 60-80 | 二级 |
| 3 | 40-60 | 三级 |
| 4 | 20-40 | 四级 |
| 5 | 0-20 | 五级 |

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）
志愿服务组织评价得分计算方法

志愿服务组织评价得分计算方法采用加权平均计算法，首先给出每个评价子模块的得分及权重，再根据各个评价子模块得分算出志愿服务组织评价的总得分。计算公式见A.1。

 $\overbar{x}=\frac{x\_{1}w\_{1}+x\_{2}w\_{2}+\cdots +x\_{n}w\_{n}}{w\_{1}+w\_{2}+\cdots +w\_{n}}$ (A.1)

式中：

$\overbar{x}$ ——志愿服务组织评价的总得分；

$x\_{n}$ ——评价模块得分；

$w\_{n}$ ——评价模块权重（百分比）。

1. （资料性附录）
志愿服务组织评价得分表

志愿服务组织评价得分表的样例见表B.1。在实际评价过程中，可根据志愿服务活动类型的不同制定不同的评价模块、子模块、评价内容及得分权重。

* 1. 志愿服务组织评价得分表（样例）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价模块** | **分值** | **评价子模块** | **分值** | **得分** |
| 1 | 基础条件 | 　 | 机构设置 | 　 | 　 |
| 基础设施及环境 | 　 |
| 服务设施及设备 | 　 |
| 人员要求 | 　 |
| 2 | 服务资源 | 　 | 人力资源 | 　 | 　 |
| 物质资源 | 　 |
| 信息资源 | 　 |
| 3 | 服务能力 | 　 | 志愿服务活动 | 　 | 　 |
| 志愿者的培训 | 　 |
| 4 | 服务机制 | 　 | 服务过程管理机制 | 　 | 　 |
| 服务制度管理机制 | 　 |
| 服务能力保障机制 | 　 |
| 投诉处理与改进机制 | 　 |
| 服务激励机制 | 　 |
| 5 | 服务效果 | 　 | 总体效果 | 　 | 　 |
| 服务对象认同 | 　 |
| 志愿者认同 | 　 |
| 社会认同 | 　 |
| 政府认同 | 　 |
| 6 | 信用与荣誉 | 　 | 信用 | 　 | 　 |
| 荣誉 | 　 |
| **总分** |  |  |  |  |

1. （资料性附录）
志愿服务组织评价指标表
	1. 基础条件评价指标表

基础条件的评价内容见表C.1。

* 1. 基础条件评价指标表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价子模块** | **评价内容** | **得分** | **备注** |
| 1.1 | 机构设置 |  |  |  |
| 1.1.1 |  | 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 |  |  |
| 1.1.2 |  | 所提供志愿服务不应以营利为目的 |  |  |
| 1.1.3 |  | 具有固定的使命表述 |  |  |
| 1.1.4 |  | 建立内部治理组织架构 |  |  |
| 1.1.5 |  | 建立组织章程、管理制度等 |  |  |
| 1.1.6 |  | 设立党的组织 |  |  |
| 1.2 | 基础设施及环境 |  |  |  |
| 1.2.1 |  | 具有独立或相对独立的服务场所 |  |  |
| 1.2.2 |  | 具有办公必须设备 |  |  |
| 1.2.3 |  | 服务场所的温度、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 |  |  |
| 1.2.4 |  | 服务场所的卫生条件符合要求 |  |  |
| 1.2.5 |  | 有服务环境的日常管理与维护规范 |  |  |
| 1.2.6 |  | 特色服务环境的营造与服务本身相适 |  |  |
| 1.3 | 服务设施及设备 |  |  |  |
| 1.3.1 |  | 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 |  |  |
| 1.3.2 |  | 服务设施设备的种类、数量及布局满足服务的要求 |  |  |
| 1.3.3 |  | 与承诺的服务质量相符 |  |  |
| 1.3.4 |  | 制定设施设备的检查与维护频次、效果等要求 |  |  |
| 1.3.5 |  | 考虑潜在服务对象的特殊需求，如：设置无障碍设施 |  |  |
| 1.4 | 人员要求 |  |  |  |
| 1.4.1 |  | 工作年限和具体经验等方面满足工作经验的要求 |  |  |
| 1.4.2 |  | 在健康、卫生、技能等方面满足资质要求 |  |  |
| 1.4.3 |  | 专业背景和学历方面满足要求 |  |  |
| 1.4.4 |  | 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 |  |  |
| 1.4.5 |  | 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 |  |  |
| 该评价模块总分 |  |  |

* 1. 服务资源评价指标表

服务资源的评价内容见表C.2。

* 1. 服务资源评价指标表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价子模块** | **评价内容** | **得分** | **备注** |
| 2.1 | 人力资源 |  |  |  |
| 2.1.1 |  | 全职工作人员数量 |  |  |
| 2.1.2 |  | 理事人数 |  |  |
| 2.1.3 |  | 统计周期内参加活动的志愿者人数 |  |  |
| 2.2 | 物质资源 |  |  |  |
| 2.2.1 |  | 志愿服务资金总额 |  |  |
| 2.2.2 |  | 实物资产金额 |  |  |
| 2.2.3 |  | 服务用品的技术要求、安全及卫生符合国家法律法规及标准的规定 |  |  |
| 2.2.4 |  | 不得损害服务对象及服务人员的健康 |  |  |
| 2.2.5 |  | 一次性服务用品不得重复使用，可重复使用的服务用品的按要求清洁、消毒 |  |  |
| 2.3 | 信息资源 |  |  |  |
| 2.3.1 |  | 志愿服务信息发布网站的数量（个） |  |  |
| 2.3.2 |  | 志愿服务信息发布次数（次） |  |  |
| 2.3.3 |  | 志愿服务活动的室外宣传次数（次） |  |  |
| 2.3.4 |  | 志愿服务活动的媒体宣传次数（次） |  |  |
| 2.3.5 |  | 志愿服务的APP软件的下载安装次数（次） |  |  |
| 该评价模块总分 |  |  |

* 1. 服务能力评价指标表

服务能力的评价内容见表C.3。

* 1. 服务能力评价指标表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价子模块** | **评价内容** | **得分** | **备注** |
| 3.1 | 志愿服务活动 |  |  |  |
| 3.1.1 |  | 本年度参与志愿服务项目的个数 |  |  |
| 3.1.2 |  | 本年度参与志愿服务活动的次数 |  |  |
| 3.1.3 |  | 本年度志愿服务活动的服务总人次 |  |  |
| 3.1.4 |  | 本年度志愿服务总时长 |  |  |
| 3.1.5 |  | 本年度人均服务时长 |  |  |
| 3.1.6 |  | 本年度志愿者贡献价值 |  |  |
| 3.2 | 志愿者培训 |  |  |  |
| 3.2.1 |  | 本年度培训的志愿者总人数 |  |  |
| 3.2.2 |  | 本年度志愿者培训的平均小时数 |  |  |
| 3.2.3 |  | 培训的内容、方式与将要开展的志愿服务活动相符性 |  |  |
| 3.2.4 |  | 本年度志愿者培训费用占总费用的比重 |  |  |
| 该评价模块总分 |  |  |

* 1. 服务机制评价指标表

服务机制的评价内容见表C.4。

* 1. 服务机制评价指标表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价子模块** | **评价内容** | **得分** | **备注** |
| 4.1 | 服务过程管理机制 |  |  |  |
| 4.1.1 |  | 根据志愿服务项目，制定工作规划 |  |  |
| 4.1.2 |  | 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 |  |  |
| 4.1.3 |  | 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 |  |  |
| 4.1.4 |  | 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 |  |  |
| 4.1.5 |  | 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 |  |  |
| 4.1.6 |  | 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 |  |  |
| 4.1.7 |  | 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 |  |  |
| 4.1.8 |  | 不应擅自更改服务内容、降低服务质量或终止服务活动 |  |  |
| 4.1.9 |  | 需要志愿服务的组织或者个人向志愿服务组织提出申请时，志愿服务组织应对志愿服务的相关信息及志愿服务过程中可能发生的风险进行核实 |  |  |
| 4.1.10 |  | 多途径广泛传播志愿精神和志愿文化 |  |  |
| 4.1.11 |  | 记录志愿服务时间 |  |  |
| 4.2 | 服务制度管理机制 |  |  |  |
| 4.2.1 |  | 制定志愿服务流程 |  |  |
| 4.2.2 |  | 制定志愿服务项目及补贴标准 |  |  |
| 4.2.3 |  | 制定志愿服务记录及质量控制制度 |  |  |
| 4.2.4 |  | 制定志愿服务安全及风险规避制度 |  |  |
| 4.2.5 |  | 制定日常全管理和突发事件应急管理要求 |  |  |
| 4.2.6 |  | 制定志愿者招募、培训、奖惩及辞退制度 |  |  |
| 4.2.7 |  | 制定人员岗位职责、绩效考核制度等 |  |  |
| 4.2.8 |  | 制定志愿者星级认定和志愿服务时长记录制度等 |  |  |
| 4.3 | 服务能力保障机制 |  |  |  |
| 4.3.1 |  | 帮助志愿者在全国志愿服务信息系统注册 |  |  |
| 4.3.2 |  | 定期开展志愿服务培训工作 |  |  |
| 4.3.3 |  | 根据特定志愿服务需求，开展针对性的岗前培训 |  |  |
| 4.3.4 |  | 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 |  |  |
| 4.3.5 |  | 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 |  |  |
| 4.3.6 |  | 具有自己的网站、公众号或其他对外媒体社交平台 |  |  |
| 4.4 | 投诉处理与改进机制 |  |  |  |
| 4.4.1 |  | 为公众提供投诉处理和意见反馈的程序 |  |  |
| 4.4.2 |  | 定期评估、处理投诉和意见反馈，并有纠正、预防性措施 |  |  |
| 4.4.3 |  | 有人员专责处理投诉和意见反馈 |  |  |
| 4.4.4 |  | 投诉处理的时间记录 |  |  |
| 4.4.5 |  | 投诉处理的结果记录 |  |  |
| 4.5 | 服务激励机制 |  |  |  |
| 4.5.1 |  | 志愿者服务记录或积分 |  |  |
| 4.5.2 |  | 适量的物质补贴 |  |  |
| 4.5.3 |  | 健康安全保障 |  |  |
| 4.5.4 |  | 定期进行表彰、奖励 |  |  |
| 4.5.5 |  | 荣誉称号等精神奖励 |  |  |
| 该评价模块总分 |  |  |

* 1. 服务效果评价指标表

服务效果的评价内容见表C.5。

* 1. 服务效果评价指标表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价子模块** | **评价内容** | **得分** | **备注** |
| 5.1 | 总体效果 |  |  |  |
| 5.1.1 |  | 服务人数占目标对象总人数的比重 |  |  |
| 5.1.2 |  | 接受服务后受助者状况的改善程度 |  |  |
| 5.1.3 |  | 服务质量满意度测评达到90%以上 |  |  |
| 5.1.4 |  | 无非正常死亡等安全责任事故发生 |  |  |
| 5.2 | 服务对象认同 |  |  |  |
| 5.2.1 |  | 服务对象接受率（％） |  |  |
| 5.2.2 |  | 服务对象满意率（％） |  |  |
| 5.2.3 |  | 服务对象对服务的满意率（％） |  |  |
| 5.2.4 |  | 服务对象对志愿者的满意率（％） |  |  |
| 5.2.5 |  | 服务对象对志愿服务组织的满意率（％） |  |  |
| 5.3 | 志愿者认同 |  |  |  |
| 5.3.1 |  | 志愿者对服务项目的满意率（％） |  |  |
| 5.3.2 |  | 志愿者对志愿服务组织的满意率（％） |  |  |
| 5.3.3 |  | 志愿者对组织发展机会的满意率（％） |  |  |
| 5.4 | 社会认同 |  |  |  |
| 5.4.1 |  | 媒体对志愿服务的正面报道次数（次） |  |  |
| 5.4.2 |  | 志愿服务信息的点击率（％） |  |  |
| 5.4.3 |  | 志愿服务资金和物品的社会捐赠数额（万元） |  |  |
| 5.5 | 政府认同 |  |  |  |
| 5.5.1 |  | 获得政府相关部门奖励的次数（次） |  |  |
| 5.5.2 |  | 获得政府资金支持的数额（万元） |  |  |
| 该评价模块总分 |  |  |

* 1. 信用与荣誉评价指标表

信用与荣誉的评价内容见表C.6。

* 1. 信用与荣誉评价指标表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价子模块** | **评价内容** | **得分** | **备注** |
| 6.1 | 信用 |  |  |  |
| 6.1.1 |  | 守法运营，无违法运营行为 |  |  |
| 6.1.2 |  | 未发生过诈骗行为和银行信誉受损等情况 |  |  |
| 6.1.3 |  | 未发生过违约和债务拖欠等行为 |  |  |
| 6.1.4 |  | 具有志愿者、志愿服务对象隐私保护措施 |  |  |
| 6.2 | 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 |  |  |
| **该评价模块总分** |  |  |

参 考 文 献

[1] 志愿服务条例，2017，中华人民共和国国务院令 第685号

[2] 关于支持和发展志愿服务组织的意见，2016，中央文明办 10号

[3] 关于推进志愿服务制度化的意见，2014，中央精神文明建设指导委员会

[4] 民政部关于印发《志愿服务记录办法》的通知，2012，民函[2012]340号

[5] 中国注册志愿者管理办法，2016，共青团中央

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