

团体标准《网络志愿服务规范》编制说明

一、工作简况

1.1 任务来源

《网络志愿服务规范》由北京网络空间安全协会、广东省网络空间安全协会归口管理。

1.2 主要起草单位和工作组成员

本标准由网安联认证中心有限公司、广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院、广州华南信息安全测评中心、网安联信息技术有限公司等多家单位共同参与编制。

1.3 主要工作过程

(1) 2022年12月，标准正式立项；

(2) 2022年12月-2023年1月，组织参与本标准编写的人员召开项目启动会，成立规范编制小组，确立各自分工，进行初步设计，并听取各协作单位的相关意见；

(3) 2023年1月，编制组召开组内研讨会并结合充分的调研结果，参考各类国家标准和相关政策文件，形成标准草案第一稿，后期经内部多次讨论研究，形成第二稿；

(4) 2023年1月下旬，编制组召开组内研讨会，基于前期成果，经多次内部讨论研究，组织完善草案内容，形成征求意见稿。

二、标准编制原则和标准编制详细说明及解决的主要问题

2.1 编制原则

本标准的研究与编制工作遵循以下原则：

（1）符合性原则

本标准使用时能够与法律法规和国家强制性标准的要求保持一致，符合国家相关主管部门的要求。

（2）实用性原则

本标准规范是对实际工作成果的总结与提升，保持整体结果合理且维持原意和功能不变的同时，针对服务群体，做到可操作、可用与实用。

2.2 文档结构

《网络志愿服务规范》标准文档分为前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、网络志愿服务规范的基本要求、总体原则、服务分类、服务特性、服务形式与内容、志愿者管理、志愿服务组织管理、信息管理、志愿服务活动开展、评价与改进等部分。

2.3 整体格式

整体格式根据 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》的相关要求，对本标准的各要素进行编写和排版。

在标准内容汇总及整个各方意见过程中，对各编写组成员提交部分，根据 GB/T 1.1-2020 的编写要求进行了必要的增删改，以确保符合一致性、协调性、易用性等文件的表述原则及相关规定。

2.4 标准名称英文翻译

标准的名称“网络志愿服务规范”翻译为 Network volunteer

service specifications。

2.5 术语和定义

术语和定义中所列的术语的英文翻译，如有类似术语的标准，参考了其翻译，没有类似术语标准翻译的，通过百度翻译和谷歌翻译后进行对比，并参考网络相关翻译后进行确定。

2.6 基本要求

本章主要阐述了网络志愿服务规范的基本要求，包括组织成立应满足依照法律法规及有关行政主管部门规定设立、有明确的业务或工作范围等要求；管理人员应满足具有志愿服务精神，熟悉有关网络志愿服务的法律法规和政策，具备良好的组织、沟通、协调能力、掌握有关专业知识及技能等要求；志愿者应满足具备参加网络志愿服务所需要的能力和素质等要求；组织建设与管理要求设立组织内部的行政及志愿服务业务等岗位，明确各岗位的职责与权限，建立良好的沟通渠道，明确沟通的方式和时机。建立网络志愿者权益保护和反馈机制等要求。

2.7 总体原则

本章主要介绍了网络志愿服务规范的总体原则，包括自愿原则、无偿原则、公益原则、平等原则、诚信原则、合法原则。

2.8 服务分类

网络志愿服务具体分为两类：一是线上服务，在网络上提供志愿服务，志愿者以网络为工作平台直接或间接与网民交流，为网民服务；二是线上线下结合服务，通过网络组织志愿者服务，志愿者通过网络

结识和组织活动，采用线上结合线下的活动形式。

2.9 服务特性

本章分别介绍了网络志愿服务特性包括有形式灵活、过程可视、主体关系平等。

2.10 服务形式与内容

本章阐述了网络志愿服务形式可以是线上线下活动结合，视频会议、直播、在线沟通，线上讨论组（以文字沟通方式参与服务），线上宣传推广，语音通话（热线服务、防疫调查等），宣传音频、视频制作（课件制作等），编写文章（内容创作），投诉举报协助维权等。

服务内容具体有社会监督、宣传培训、服务民生与监管以及其他网络志愿服务活动。

服务要求包括服务形象、服务纪律、服务安全等。

2.11 志愿者管理

本章包括志愿者管理具体明确网络志愿者要求；管理志愿者招募，包括信息发布、提出申请、审核、注册、培训、保障激励等方面。

2.12 信息管理

本章主要介绍了网络志愿服务信息管理具体包括志愿服务记录管理、志愿服务档案管理。

2.13 志愿服务活动开展

本章分别介绍了志愿服务活动筹备规范，分析社会需求，确定网络志愿服务活动，制定网络志愿服务活动方案或计划等；活动实施，

应根据网络志愿服务内容组织开展网络志愿服务活动，网络志愿服务活动载体宜安排在志愿服务对象容易满足的情况下等；宣传推广，宣借助社会资源，参加行业监管部门等各级组织的社会活动，搭建展示平台，不断扩宽网络志愿服务领域等。

2.14 评价与改进

本章阐述了网络志愿服务评价与改进包括对志愿者服务评价，活动总结及评价，应建立志愿服务投诉平台、畅通投诉渠道，建立持续改进机制，推进网络志愿服务体系建设。

三、知识产权情况说明

本标准不涉及专利。

四、采用国际标准和国外先进标准情况

无采用国际标准和国外先进标准情况。

五、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

建议本标准推荐性实施。本标准不触犯国家现行法律法规，不与其他强制性国标相冲突。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

《网络志愿服务规范》编制过程中未出现重大分歧。

七、标准性质的建议

建议《网络志愿服务规范》作为推荐性团体标准发布实施。

八、贯彻标准的要求和措施建议

鉴于本标准是网络志愿服务规范标准，用于规范网络志愿服务管理工作，提高网络志愿服务的水平，更好地推动网络志愿者管理、志

愿服务组织管理、信息管理等工作，建议在标准贯彻执行过程中，各网络志愿服务组织应当起到协调以及推广的作用。

九、替代或废止现行相关标准的建议

无替代或废止。

十、其他应予说明的事项

无。

《网络志愿服务规范》标准编制组

2023年1月