

团 体 标 准

X/XXXXXX XXX-XXXX

网络志愿者服务规范

Standard for network volunteer service

(征求意见稿)

2022 - XX - XX 发布

2022- XX - XX 实施

XXXXXXXXXXXX

发 布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	1
5 工作内容	2
6 组织管理	3

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。

本文件由XXX提出。

本文件由XXX归口管理。

本文件起草单位：XXXX…。

本文件主要起草人：XXXX。

网络志愿者服务规范

1 范围

本文件规定了网络志愿者的服务要求、工作内容以及组织管理等内容。
本文件适用于网络志愿者的服务工作与活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络志愿者 online volunteer

通过网络在线以免费、义务的形式为他人提供信息、解答问题、分享快乐为主要工作的志愿者。

3.2

网络志愿服务 online volunteer service

网络志愿服务是网民利用网络平台自愿地贡献个人资源，在不为任何物质报酬的前提下，为改善社会和促进社会进步而提供的公益服务。

4 服务要求

4.1 基本要求

- a) 践行社会主义核心价值观，维护国家和民族尊严。
- b) 应维护国家和民族尊严，自觉遵守相关法律、法规及相关管理制度，践行社会主义核心价值观。
- c) 应传承中华民族传统美德，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，自觉维护组织和志愿者的形象。
- d) 应具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的民事行为能力身体素质和基本技能。

4.2 形象要求

注重个人形象，上岗时间应着装整齐，穿戴指定的上岗标识或服装，保持仪表整洁，仪态端庄。不得嬉戏打闹、姿态懒散。志愿者服装、上岗标识不得外借。

4.3 纪律要求

- a) 应具有团队协作意识，愿意分享志愿服务经验，志愿者之间应相互照顾、相互监督。

- b) 应服从网络志愿服务组织对工作岗位的安排和调配，服从所在团队的管理：遵守上岗时间，不无故迟到、早退；如遇特殊情况及身体不适，应提前向网络志愿服务组织请假。
- c) 应主动学习，认真参加培训，准确把握岗位服务要求。努力掌握服务知识和技能，牢记服务流程及相关要求，如有问题，应及时询问沟通，保证岗位服务质量。
- d) 应尊重所有服务对象，举止文明、态度热情，应避免与服务对象发生言语或行为上的冲突。
- e) 开展网络志愿服务期间不得擅离岗位或办理私人事情，不从事与志愿服务工作无关的活动，不做超越志愿者职责及能力以外的工作。如需离开岗位，应报告上级负责人，经负责人同意后方可离开。
- f) 应践行公益原则，不得向服务对象收取费用，不得接受服务对象的馈赠；不得以志愿服务名义进行营利性活动，向服务对象推销商品或从事其他商业行为及传教行为；严禁从事危害社会安全的行为；不得对服务对象提供志愿服务岗位外私人服务，不得提供正式员工岗位的顶岗服务。
- g) 应与网络志愿服务组织工作人员保持密切交流，保证所从事的岗位服务正常开展。遇到不能解决的情况，应及时联系、主动汇报，寻求有效帮助。
- h) 因健康状况不适合提供网络志愿服务时，应及时向网络志愿服务组织报告，暂停志愿者服务活动；康复后方能上岗。
- i) 应自觉保守在参与网络志愿服务过程中获悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私或者其他依法受保护的信息。

5 工作内容

5.1 社会监督

- a) 传播先进思想文化和精神文明理念。充分利用网络的传播优势，大力传播文明风尚，推动公民思想道德素质的提高和社会文明水准的提升。
- b) 监督举报网络上的违法行为，可通过电话向互联网服务提供者投诉、向网信办“12377”举报中心举报、向公安部“网络违法犯罪举报网站”举报、向工信部通管局“12300”投诉、向网络产品服务提供机构求助，或向网络安全相关社会组织反映、通过有关企业微信公众号或网站进行监督举报。
- c) 参与网络监管部门、或第三方组织的活动，如国家网络安全宣传周，网民网络安全感满意度调查活动周等帮助志愿服务对象了解网络上相关的安全监管工作要点和监管工作流程。
- d) 按照要求，对网络文明话题进行转载、跟帖、留言、转播、撰写等，配合做好网上重大传播活动以及专项文明传播活动，弘扬社会主义核心价值观，传播当代社会主流意识形态。
- e) 通过问卷、现场走访等方式收集市民对网络安全感满意度工作的意见和建议。
- f) 按照要求，开展网络文明值班服务。对相关网站、短视频按照一定的标准，对低俗、色情、暴力等有违社会公德的现象，按照规定流程进行收集、反馈。

5.2 宣传培训

- a) 利用相关新闻网站及博客、论坛、贴吧等互动阵地，加强与网民的交流沟通，揭露网上不文明的危害性，营造争做文明网民的浓厚氛围。
- b) 举办网络安全、防诈骗知识等相关的宣传活动，通过发放相关宣传手册、张贴宣传标语、设置知识展板等方式，宣传网络安全、防诈骗知识等，提高群众网络安全、防诈骗意识。
- c) 开展网络科普教育，通过张贴宣传画、案例展示、演讲、征文等方式普及网络科普知识。
- d) 举办网络安全知识培训，通过集中讲座、上门讲解等方式培训网络安全法律法规和相关知识。
- e) 开展网络文明主题教育进校园等活动，建设绿色网络文化等话题与学生们进行讨论和互动，倡

导和弘扬健康向上的绿色网络文化。引导学生培养健康的人生情感、良好的生活态度、高尚的道德品质，打造积极向上、充满活力的绿色网络文化，营造良好的社会文化环境。发挥校园课堂教学的作用，各科老师在教学中渗透网络知识教育，把网络知识和运用，作为教学内容纳入计划中，把网络文化和网络文明道德作为教学重点。

- f) 利用互联网渠道开展心理健康活动，普及心理健康知识，提高公众的心理健康水平，增强心理保健意识。
- g) 创作网络安全科普、文艺作品。

5.3 服务民生与监管

- a) 在传染病疫情或突发公共卫生事件中，通过电话、网络开展健康状况、中高风险地区旅居史，与确诊病例、无症状感染者和密切接触者行程轨迹有交集的人员等进行排查工作；或疫苗接种查漏补缺工作；或通过广播、微信群等宣传传染病相关政策。
- b) 开设“网络志愿服务站”“教育宣传基地”的民生微实事等活动，通过互动游戏、网络安全现场讲解与编印发放网络安全宣传材料相结合的方式，从与居民、学生等互动的角度出发，开展群众性网络安全专题宣传教育活动。
- c) 为有需要网络安全知识的相关企业、园区提供服务，通过现场交流、咨询问答、现场演示等多种手段，开展网络安全政策、法律法规宣传等服务。

5.4 其他网络志愿服务

- a) 其他适合网络渠道开展的志愿服务。
- b) 其他和网络空间治理和网络社会公共利益相关的志愿服务。

6 组织管理

6.1 制度建设

- a) 应编制网络志愿服务总体方案，包括目标、预算、岗位职责和风险管理等。
- b) 应编制网络志愿者招募方案，包括招募途径、岗位、数量、职责、要求、计划等。
- c) 应明确网络志愿者管理的基本要求，包括志愿者的招募、录用、协议、培训、保障、评价、退出等。

6.2 人员招募

- a) 可通过定点招募和社会招募两种途径招募网络志愿者。定点招募依托院校，企业等开展；社会招募依托社区、媒体等开展。
- b) 应公开发布网络志愿者招募信息，申请人可以按照网上提示，依次填写个人信息并提交。网上申请主要内容包括不限于：个人基本信息，住址和联系方式，参与志愿服务的想法，志愿服务经历、技能、兴趣和爱好，目前所在单位信息，是否在其他志愿者组织服务，专业水平，拟计划服务的项目，预计服务的时长，身体条件等信息。
- c) 网络志愿服务组织应加强与学校的合作交流，注重培养学生网络志愿服务意识，积极创造条件让更多学生加入网络志愿服务活动，发挥其专长。

6.3 人员录用

- a) 应定期关注报名情况，根据岗位特点对申请人进行初步遴选。
- b) 应采取相应的方式考察申请人，符合岗位条件后给予录用，并及时通知录用结果。

- c) 申请人的录用岗位应兼顾申请人的服务意向、个人能力和用人需求。
- d) 应为录用的网络志愿者建立信息档案并承担保密义务，档案内容包括志愿者个人信息、服务场所、服务岗位、服务时间等。宜使用信息化平台管理志愿者档案。

6.4 协议签订

- a) 网络志愿服务组织可与网络志愿者之间签订志愿者协议、法律声明，以保证各项服务工作安全顺利有序进行。
- b) 志愿者协议中应对网络志愿者的各种行为进行规范。
- c) 网络志愿者在工作中违反相关规定如无故缺勤、服务内容与质量未达成要求等，网络志愿服务组织有权发布书面通告，中止相关服务合作协议。
- d) 网络志愿服务组织应将网络志愿者视为其合作贡献者和成员之一。网络志愿者有权了解使用单位的相关政策和规程，获取与志愿服务相关的信息，以便开展工作。
- e) 网络志愿者有权质疑管理导师、志愿服务组织对自身的反馈与评价，并为自己的志愿服务工作寻求支持与帮助。
- f) 在个人保障方面，网络志愿者应享受到志愿服务组织所提供的职业健康与安全保障个人保险、工作通讯设备及其他可以利用的资源，满足网络志愿者的正常服务工作需要。
- g) 通过定点招募途径招募网络志愿者，宜与合作的定点单位签订协议。

6.5 培训开展

- a) 应制定培训方案和计划，针对不同类型的网络志愿者开展培训。
- b) 应定期开展岗位服务规范培训和岗位技能培训。
- c) 应收集网络志愿者培训反馈意见并根据意见持续改进。

6.6 绩效评价

- a) 绩效评价内容宜包括志愿者的工作行为、表现、工作成果、服务对象满意度以及定点单位的工作评价等方面。
- b) 评价方式可综合采用管理者评价、同事评价、自我评价、服务对象评价相结合的方式，评价内容可从其工作态度、参与时间、参与频率、工作实效以及受益群体满意度等方面进行评价，并注重日常考核与定期考核相结合，做到公开、公平、公正，使绩效评价成为衡量网络志愿者服务活动成效、提供奖励依据的重要手段。
- c) 宜建立表彰和奖励机制，对长期开展网络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，推荐评价优秀的个人志愿者参与市级、省级、国家级相关志愿者荣誉评定。可通过本单位网站首页、宣传栏等方式对优秀志愿者进行宣传，提高志愿者的荣誉感和成就感，激励更多志愿者从事网络志愿服务活动。
- d) 宜对合作的定点单位进行评价和管理，对于优秀的合作单位，可通过函件等形式给予认可和表扬。
- e) 使用单位应及时将网络志愿者个人基本信息、志愿服务、培训、表彰奖励评价等相关信息录入志愿服务信息系统。

6.7 组织保障

- a) 应为网络志愿者的使用和管理提供必要的人力、经费、物资场地和信息化保障。
- b) 应为网络志愿者提供岗位健康、安全、服务保障和必要的设施，为志愿者岗位服务的正常开展提供条件。
- c) 应建立并落实网络志愿者督导制度，确定专人负责网络志愿服务，为志愿者提供指导和帮助。

- d) 宜为网络志愿者提供餐饮、交通和服装装备保障。
- e) 宜为网络志愿者购买保险，或协助志愿者获得与志愿服务相关的保险。
- f) 宜通过各种形式的团队活动，增强网络志愿者的归属。

6.8 退出

个人如要退出志愿组织或志愿工作，应以书面或双方认可的形式向志愿组织明确提出，并履行组织规定的工作移交和必要的退出手续。

对违反协议或评价不达标的网络志愿者，志愿组织可以根据有关志愿组织管理规定予以劝退或开除。
