

WH

中华人民共和国文化行业标准

WH/TXXXXX—XXXX

## 公共图书馆志愿服务管理指南

Guidelines for public library volunteer service and management

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

征求意见稿

2021-11-25

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国文化和旅游部 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 原则 .....	2
4.1 自愿原则 .....	2
4.2 无偿原则 .....	2
4.3 平等原则 .....	2
4.4 诚信原则 .....	2
5 组织保障 .....	2
5.1 组织设立 .....	2
5.2 组织职责 .....	2
5.3 规章制度 .....	3
5.4 标识标牌 .....	3
6 志愿者管理 .....	3
6.1 人员条件 .....	3
6.2 招募 .....	3
6.3 注册 .....	3
6.4 培训 .....	3
6.5 服务要求 .....	4
6.6 权益保障 .....	4
7 服务活动类型 .....	4
7.1 图书馆业务活动类型 .....	4
7.2 图书馆读者活动类型 .....	5
8 服务管理规范 .....	5
8.1 志愿服务要求 .....	5
8.2 志愿服务档案管理 .....	5
8.3 志愿服务效果评价 .....	5
参 考 文 献 .....	7

## 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。

请注意本文件的部分内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC389）归口。

本文件起草单位：中国图书馆学会、江苏省盐城市图书馆。

本文件主要起草人：霍瑞娟、王雁行、石慧、郭万里、黄兴港、戈建虎、李霞、吴莹莹、刘捷、刘青、王智芹。

征求意见稿

# 公共图书馆志愿服务管理指南

## 1 范围

本文件规定了公共图书馆志愿服务管理的术语和定义、服务原则、组织保障、志愿者管理、服务内容和管理规范等。

本文件适用于公共图书馆在组织开展志愿服务管理中的相关业务工作。其他类型图书馆开展的志愿服务，以及与图书馆志愿服务有关的活动，可参考使用。

## 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 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

**志愿服务** volunteer service

志愿者（3.2）、志愿服务组织（3.3）和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

### 3.2

**志愿者** volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务（3.1）的自然人。

### 3.3

**志愿服务组织** volunteer organization

依法成立，以开展志愿服务（3.1）为宗旨的非营利性组织。

注：志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

### 3.4

**志愿服务活动** volunteer activity

志愿者（3.2）、志愿服务组织（3.3）和其他组织开展或参与的志愿服务（3.1）行为。

### 3.5

**志愿服务项目** volunteer project

在一定的周期内，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（3.4）。

### 3.6

**志愿服务管理** volunteer service management

对志愿服务（3.1）进行组织、协调、指导、规范、监督的过程。

### 3.7

**图书馆志愿服务** library voluntary service

图书馆志愿者和志愿服务组织（3.3）自愿、无偿地参与图书馆的活动和管理，为读者提供服务和帮助。

### 3.8

#### 图书馆志愿服务组织 volunteer service organization for library

以图书馆志愿服务（3.7）为主要业务内容，负责图书馆志愿服务（3.7）的宣传和志愿者的招募、注册、培训、服务、协调、考核、评价和激励等运行管理工作的非营利性组织。

## 4 原则

### 4.1 自愿原则

图书馆尊重志愿者加入和退出志愿服务的自由，不强制要求志愿者参加志愿服务活动；志愿者、志愿服务组织不违背图书馆志愿服务对象的意愿单方面强行提供志愿服务。

### 4.2 无偿原则

志愿服务不以盈利为目的；不向志愿服务对象收取或者变相收取报酬。

### 4.3 平等原则

志愿者、志愿服务组织与志愿服务对象之间法律地位平等；志愿服务关系各方主体具有独立的主体地位，平等地参与图书馆志愿服务。

### 4.4 诚信原则

志愿者、志愿服务组织在图书馆开展志愿服务要遵守信用，不可擅自更改服务内容、降低服务质量或终止服务活动。

## 5 组织保障

### 5.1 组织设立

5.1.1 根据志愿服务需要，图书馆可自主成立志愿服务组织，也可依托其他社会团体、社会服务机构成立图书馆志愿服务组织。

5.1.2 志愿服务组织设立要符合以下基本条件：

- a) 依照法律法规及有关行政主管部门规定设立；
- b) 有明确的组织机构、业务、工作范围和规章制度；
- c) 具有与其业务或工作范围相适应的专职或兼职管理人员和志愿者；
- d) 具有与其业务或工作范围相适应的办公条件；
- e) 宜有志愿服务活动；
- f) 宜有统一的志愿者标识和相应的志愿服务信息系统。

5.1.3 志愿服务组织设立工作程序如下：

- a) 图书馆成立的志愿服务组织可以申请成为已登记志愿服务组织的会员单位或分支机构，接受其规范指导和工作支持；
- b) 达到登记条件的，可向民政部门申请依法登记；
- c) 图书馆志愿服务组织经同级行政部门备案，并上报上级志愿服务管理部门。

### 5.2 组织职责

志愿服务组织职责主要包括但不限于以下内容：

- a) 负责志愿者的招募、注册、培训、服务记录、绩效考核；
- b) 依法筹集、管理和使用志愿服务经费、物资；
- c) 按照供需对接的原则，策划、组织、实施图书馆志愿服务活动、项目；

- d) 为志愿者开展志愿服务提供必要的工作条件，帮助解决志愿服务过程中遇到的实际问题；
- e) 对图书馆志愿服务进行满意度调查；
- f) 开展志愿服务宣传、交流与合作。

### 5.3 规章制度

志愿服务组织宜建立健全相应规章制度，包括但不限于以下内容：

- a) 志愿者管理制度；
- b) 志愿服务活动或项目管理制度；
- c) 志愿者培训制度；
- d) 志愿服务档案管理制度；
- e) 志愿服务质量监督和评估制度。

### 5.4 标识标牌

5.4.1 图书馆志愿服务组织可在办公场所悬挂志愿服务标牌。

5.4.2 组织图书馆志愿服务活动和项目时可使用统一的志愿服务标识。

5.4.3 宜将组织名称与标识进行组合设计，应用于网站、牌匾、旗帜、奖牌、证书、服饰、胸章、文件资料及宣传品等。

5.4.4 使用统一的志愿者服务证，记录志愿者开展服务、参加培训以及所获荣誉等情况。

## 6 志愿者管理

### 6.1 人员条件

志愿者应当具备与其所从事的图书馆志愿服务活动相适应的民事行为能力。限制民事行为能力人经其监护人同意、或者由其监护人陪同，可参加与其年龄、身心状况相适应的图书馆志愿服务。

### 6.2 招募

#### 6.2.1 信息发布

根据志愿服务的需要，图书馆可通过多渠道多平台，发布志愿服务活动和项目信息，以及志愿者招募报名方式。明确招募要求，接受报名。

#### 6.2.2 申请

申请人凭有效证件和照片提出申请，并填写志愿者注册登记表。

#### 6.2.3 审核

图书馆志愿服务组织对申请人资质进行审核，确定是否接受申请。

#### 6.2.4 登记

经审核合格的，予以登记管理，成为图书馆志愿者，进行统一编号，并发放志愿者登记服务证、志愿者标识（徽章）等。

### 6.3 注册

图书馆志愿服务组织宜鼓励志愿者在统一的志愿服务信息系统注册。

### 6.4 培训

6.4.1 图书馆志愿服务组织可制订志愿者培训规划，明确培训目标、培训范围、培训内容、培训课时、培训方式，定期对志愿者开展业务知识、技能培训和安全教育。

#### 6.4.2 图书馆志愿者培训分为以下几种：

- a) 通用培训：面对全体志愿者，使其掌握与志愿服务工作有关的基本理论知识、服务礼仪、服务规范和实践技能；
- b) 岗位培训：面对特定服务岗位的志愿者，使其掌握与服务岗位相关的岗位细则、工作任务、业务流程等知识和技能；
- c) 专业培训：根据服务岗位的专业要求，使志愿者掌握相关专业知识和技能。

#### 6.4.3 培训方式可包括知识讲座、辅导培训、个案培训、实践培训以及网络自学等。

#### 6.4.4 图书馆宜搭建多元化志愿服务培训平台，充分利用行业和网络优势开展志愿者培训。

### 6.5 服务要求

图书馆志愿者在参与志愿服务时：

- a) 应遵守国家的法律、法规以及各项规章制度，志愿服务行为应符合相关规定；
- b) 服从图书馆志愿服务活动组织者的指导和安排，履行志愿服务承诺；
- c) 服务时宜真诚热情、仪表端庄，佩戴统一的志愿者标识；
- d) 遵守约定的服务时间，不得擅自离开岗位或私自调换岗位；
- e) 不索取任何形式的报酬，不从事任何以营利为目的或有悖于志愿精神的活动；
- f) 尊重服务对象的意愿和隐私，保护自身和他人的人身、财产安全。

### 6.6 权益保障

#### 6.6.1 图书馆志愿者的权益

图书馆维护志愿者享有以下正当权益：

- a) 根据自己的意愿、时间和能力提供志愿服务；
- b) 获得志愿服务活动和项目真实、准确、完整的信息；
- c) 参加志愿服务培训；
- d) 获得开展志愿服务必要的工作条件；
- e) 要求志愿服务组织如实记录参与志愿服务的有关信息；
- f) 对接志愿服务组织帮助解决在志愿服务过程中遇到的实际问题；
- g) 对志愿服务工作提出意见和建议；
- h) 相关法律、法规及规章制度规定的其他权益。

#### 6.6.2 图书馆志愿者的义务

图书馆志愿者宜履行以下义务：

- a) 自觉维护志愿者的形象与声誉；
- b) 遵守志愿服务管理制度；
- c) 履行志愿服务承诺或协议，完成志愿服务组织安排的志愿服务任务；
- d) 因故不能参加或完成预先约定的志愿服务活动和项目时，履行合理告知的义务；
- e) 相关法律、法规及规章制度规定的其他义务。

#### 6.6.3 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。

#### 6.6.4 图书馆志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象之间可根据需要签订协议，明确当事人各方的权益和义务，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。

## 7 服务活动类型

### 7.1 图书馆业务活动类型

在图书馆业务活动中，志愿服务活动类型包括但不限于以下类型：

- a) 阅读推广：协助开展新书展示、图书推介等阅读推广活动；
- b) 辅导培训：协助图书馆开展专题教学辅导、科学普及、技能培训；
- c) 参考咨询：协助图书馆解答读者的信息咨询，开展课题咨询服务；
- d) 古籍保护：协助图书馆开展古籍普查、古籍整理及古籍修复工作；
- e) 文献管理：协助做好文献资料的加工整理，参与阅览室的文献排架、借阅和整理；
- f) 流动服务：协助在基层开展流动图书借阅、流动展览、流动讲座；
- g) 特殊群体服务：协助为老年人、未成年人、残障人士、农民工和生活困难群众提供阅读服务。

## 7.2 图书馆读者活动类型

在图书馆读者服务中，志愿服务内容包括但不限于以下类型：

- a) 活动组织：协助做好读者活动的筹备、现场组织实施工作；
- b) 解答日常咨询：为读者解答关于图书馆功能布局、开放时间、借阅规定等一般性问题；
- c) 读者文明劝导：维护馆内文明秩序，保持良好的借阅环境，协助图书馆开展读者调查。

## 8 服务管理规范

### 8.1 志愿服务要求

8.1.1 图书馆作为需要志愿服务的组织，可以向志愿服务组织提出申请，并提供与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息，说明在志愿服务过程中可能发生的风险。志愿服务组织应当对有关信息进行核实，并及时予以答复。

8.1.2 图书馆和志愿服务组织，应当尊重志愿者的人格尊严，保护其个人信息。

8.1.3 志愿服务工作宜和图书馆的愿景、目标一致，融入到图书馆发展体系之中。

8.1.4 志愿服务活动和项目不能以取代现有员工工作或规避未来招聘有薪员工为目的。

8.1.5 图书馆和志愿服务组织宜明确各自的志愿服务管理责任，让志愿者的健康、安全和权益在工作场所受到保护。

### 8.2 志愿服务档案管理

8.2.1 图书馆志愿服务组织宜及时、完整、准确地做好志愿服务记录，建立志愿服务档案，并接受登记管理机关或者业务主管部门的监督管理。

8.2.2 志愿服务档案规范记录志愿者的个人基本信息、志愿服务信息、培训信息、表彰奖励信息、被投诉信息等内容。

8.2.3 志愿服务信息包括志愿者参加志愿服务活动和项目的名称、日期、地点、服务对象、服务内容、服务时间、服务质量评价、项目负责人等。

8.2.4 宜客观真实地为志愿者出具志愿服务记录证明。

8.2.5 志愿服务档案应长期、完整保存，并做好档案的保密工作。

### 8.3 志愿服务效果评价

8.3.1 宜建立全面有效的评估管理机制。图书馆志愿服务组织可依据 GB/T 40143-2021 开展自评或第三方评价；定期对志愿服务活动或项目的开展情况进行评估；定期对志愿者所承担工作的完成状况和服务对象的满意程度进行综合评价。

8.3.2 可定期评选优秀志愿者，树立并推广志愿服务典型，对优秀志愿者给予表彰和奖励。根据志愿者服务累计时长，参照志愿者的主动性、责任担当及服务对象满意度等辅助因素，对志愿者实施星级认定管理。志愿者有其他违反志愿服务相关规定造成社会不良影响的，志愿服务组织有权终止其志愿者资



格，为其办理退出手续，并书面通知本人。

8.3.3 建立志愿服务反馈机制。通过对反馈意见、评估结果等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正和预防措施，持续改进志愿服务质量。

征求意见稿

## 参 考 文 献

- [1] MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- [2] 《志愿服务条例》（国令第685号）
- [3] 《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》（文明办[2016]22号）
- [4] 文化部办公厅关于推行使用“中国文化志愿者”标识和“文化志愿者注册服务证”有关事宜的通知

征求意见稿