|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 点击此处添加ICS号 |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  4108 |

焦作市地方标准

DB 4108/T XXXX—2025

科技志愿者服务规范

（本草案完成时间：2025年3月20日）

     - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

焦作市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc194413515)

[1 范围 1](#_Toc194413516)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc194413517)

[3 术语和定义 1](#_Toc194413518)

[4 基本要求 1](#_Toc194413519)

[5 志愿者的权利与服务 2](#_Toc194413520)

[6 行为规范 3](#_Toc194413521)

[7 个人形象 3](#_Toc194413522)

[8 专业素养 4](#_Toc194413523)

[9 项目管理能力 5](#_Toc194413524)

[10 服务流程 5](#_Toc194413525)

[11 服务保障 6](#_Toc194413526)

[12 评价与改进 6](#_Toc194413527)

1. 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。

本文件由焦作市科学技术协会提出并归口。

本文件起草单位：中站区科学技术协会

本文件主要起草人：

科技志愿者服务规范

* 1. 范围

本标准规定了科技志愿者服务的术语和定义、基本要求、组织建设与管理、服务内容、服务流程、保障与激励、评价与改进等内容。

本标准适用于所有在“大美志愿”平台注册的科技志愿服务组织、科技志愿者及其开展的科技志愿服务活动。

* 1. 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。

《志愿服务基本术语》

《科技志愿服务标准化指引》

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 科技志愿服务

指科技志愿者、科技志愿服务组织和其他组织为服务国家战略、民生福祉、社会治理，自愿、无偿向社会或者他人提供的公益性科技类服务。

* + 1. 科技志愿者

指利用自己的专业知识、技术技能、科技成果、社会影响等，贡献个人时间，自愿、无偿为社会或他人提供公益性科技类服务的各类人员。

* + 1. 科技志愿服务组织

指负责招募、培训、管理科技志愿者，组织、策划、实施科技志愿服务活动的组织。

* 1. 基本要求

志愿者要求：应征报名的志愿者需在“大美志愿”平台完成注册登记，热心社会公益事业，具有志愿服务精神，具备参加志愿服务所需要的专业能力和技能，可以接受组织的培训与管理，年龄限制在18周岁及以上，有过相关专业性知识或志愿服务经历的志愿者年龄放宽至16周岁。

组织方要求：依照法律法规及有关行政主管部门规定设立，建立档案管理制度，有明确的业务或工作范围，可以为科技志愿者提供必要的岗前培训和安全保障，与志愿者签订服务协议，明确科技志愿服务的目标与权责，具有与其业务或工作范围相适应的管理人员。

* + 1. 价值理念
			1. 科技志愿服务应秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，致力于服务国家战略、民生福祉和社会治理。
			2. 科技志愿者应发挥自身专业优势，积极传播科学知识和技术，提升公众科学素养，推动科技进步和社会发展。
		2. 服务原则
			1. 自愿性：科技志愿服务应基于科技志愿者的自愿参与，不得强制或变相强制。
			2. 无偿性：科技志愿服务应以无偿为原则，不得向服务对象收取任何费用。
			3. 公益性：科技志愿服务应面向社会公众，具有明确的公益性质，旨在提高公众科学素养，促进社会和谐与进步。
			4. 专业性：科技志愿服务应依托科技志愿者的专业知识、技术技能等，提供高质量的科技服务，满足公众的科技需求。
		3. 服务范围
			1. 科技志愿服务可涵盖科普宣传、技术咨询、科技培训、科技研发、科技评估、科技咨询等多个领域。
			2. 科技志愿服务应关注青少年、老年人、残疾人、农民等特定群体的科技需求，提供有针对性的服务，缩小科技鸿沟，促进社会公平与正义。
			3. 科技志愿服务内容包括但不限于科普、农技推广、知识产权咨询、应急科技支援、公共服务、生活帮扶、支教助学、卫生保健、法律服务、环境保护、治安防控、文明引导、群众文化、大型活动等方面的志愿服务。
	1. 志愿者的权利与服务
		1. 志愿者的权利
			1. 有权在安全环境中工作，获得必要的安全培训和支持。
			2. 有权获得关于服务项目和组织运作的充分信息，包括工作内容、时间安排等。
			3. 有权获得尊重和公平对待，工作成果应得到认可，表现优异的志愿者应得到表彰。
		2. 志愿者的义务
			1. 遵循组织规定的各项规章制度，维护组织的形象和声誉。
			2. 按时完成自己承诺的服务任务，若无法履行，应提前通知组织。
			3. 对于志愿服务过程中接触到的受助者隐私和组织秘密，必须保密，禁止擅自泄露。
			4. 积极参与组织的培训和会议，增强自身能力，并有效沟通，在团队中维护良好的合作氛围。
			5. 在服务过程中严格遵守安全规程，保护自身和他人的安全，确保服务活动顺利进行。
			6. 定期向组织反馈自己的工作情况与遇到的问题，帮助改进服务质量。
	2. 行为规范
		1. 专业态度
			1. 志愿者应尊重受助者、同事和组织人员，在任何情况下都保持礼貌和友好的态度。
			2. 及时到达活动现场，认真履行组织分配的任务，不推卸责任。
		2. 遵循组织规章制度
			1. 志愿者需熟悉并理解组织的各项规章制度，包括工作程序、奋斗目标、行为准则等。
			2. 在实际工作中，服从项目负责人或组织者的安排，配合团队工作。
		3. 积极沟通
			1. 随时向组织反馈工作进展和遇到的问题，促进沟通协作。
			2. 尊重他人的意见，尽量聆听并理解不同观点，积极参与讨论。
		4. 团队合作
			1. 主动帮助团队成员，建立信任关系，共同完成服务任务。
			2. 遇到分歧时应冷静应对，寻求有效的解决方案，而非激化矛盾。
			3. 在服务中，不得因性别、年龄、种族、宗教或其他原因对受助者或同事进行歧视或偏见对待。
			4. 倡导多元文化，与不同背景的受助者和志愿者建立积极的互动关系。
		5. 遵循安全规范
			1. 在执行任务时保持高度的安全意识，确保自身和他人的安全。
			2. 如遇任何事故或紧急情况，应及时报告给相关负责人员，配合处理。
		6. 6.6 诚实守信
			1. 如实报告自己的能力和工作状况，对受助者和其他志愿者保持诚实和诚恳的态度。
			2. 保证对自己所做的承诺负责，如遇变更及时通知相关人员。
	3. 个人形象
		1. 着装得体
			1. 根据活动性质选择适当的服装，例如在正式场合中应穿着整洁、专业的服装；在户外或休闲活动中则应选择舒适且便于活动的服装。
			2. 如果组织提供志愿者服装或标识（如T恤、工作牌），志愿者应积极佩戴，以增强团队认同感。
			3. 保持衣物的干净整洁，注意个人卫生，给人良好的第一印象。
		2. 礼仪举止
			1. 始终保持礼貌，使用“请”“谢谢”等礼貌用语，展现良好的教养和礼仪。
			2. 保持开放的姿态，如微笑，目光接触，体现出友好和热情，便于与他人沟通。
			3. 应避免使用粗鲁或不当的语言，注意场合和对象，保持语言的专业性和尊重性。
		3. 沟通能力
			1. 在与他人交流时，言辞应简洁明了，确保信息传递有效，避免产生误解。
			2. 注重倾听他人的意见和反馈，表现出对他人观点的尊重，建立良好的沟通基础。
			3. 主动分享自己的看法和建议，提出有建设性的意见，推动项目的进展。
		4. 个性化表现
			1. 保持谦逊的态度，不张扬个人的成就，乐于帮助他人，展现友好的个人特质。
			2. 在服务过程中，能够控制情绪，积极面对挑战，始终保持积极的态度。
	4. 专业素养
		1. 专业知识
			1. 根据服务类型掌握必要的专业知识，如，科技志愿者需要了解科学技术的专业知识。
			2. 了解相关法律法规和组织政策，确保服务活动符合国家和地方的法律要求，保护受助者和自身利益。
		2. 服务技能
			1. 掌握有效的沟通技巧，能够清晰地表达自己的看法，同时倾听并理解受助者的需求和反馈。
			2. 具备良好的团队合作能力，能够与团队成员有效沟通，共同完成任务，发挥团队合力。
			3. 具备分析问题，解决问题的能力，能够在遇到困难时快速寻找解决方案。
		3. 实践经验
			1. 拥有不同类型志愿服务的经历，可以增加个人的适应能力和处理复杂情况的能力。
			2. 定期参与志愿服务，不断积累经验，在实际操作中提升自己的能力。
		4. 应急反应能力
			1. 具备应对突发情况的能力，能够在紧急情况下冷静处理，保护自己和他人的安全。
			2. 掌握基本的急救技能，为需要帮助的人提供及时救助。
		5. 适应能力
			1. 在服务过程中能够根据变化迅速调整自己的策略和方法，适应不同的环境和情况。
			2. 愿意接受新的挑战，积极面对未知的任务和状况，展现出解决问题的勇气和能力。
	5. 项目管理能力
		1. 能够对服务项目进行规划，制定合力的时间表和任务分配，确保项目的顺利进行。
		2. 在项目结束后，能够对活动效果进行评估，提供反馈和建议，为今后的服务改进提供依据。
	6. 服务流程
		1. 服务计划制定
			1. 科技志愿服务组织应做好需求对接，调查了解社会需要的志愿服务内容，分析社会需求，确定志愿服务活动方向。根据服务需求，制定详细的服务计划，包括服务内容、服务时间、服务地点、志愿者分工等。
			2. 服务计划应经过组织内部审核，确保计划的合理性和可行性。
			3. 服务计划应与服务对象进行充分沟通，确保服务内容符合服务对象的需求和期望。
		2. 服务准备
			1. 做好服务准备，与志愿者签订服务协议，有针对性地开展专项培训，做好物资与安全保障。通过信息公示栏、网站、社交媒体等多种渠道，及时发布服务信息，吸引公众关注和参与。
			2. 服务信息应包括服务内容、服务时间、服务地点、志愿者信息等，方便公众了解服务详情。
			3. 服务信息发布应注重信息的准确性和时效性，确保公众能够及时获取相关信息。
		3. 服务实施
			1. 科技志愿者应按照服务计划和服务协议有序开展服务活动，确保服务质量。
			2. 服务过程中，科技志愿者应遵守服务规范，尊重服务对象，保护服务对象的隐私和权益。
			3. 服务过程中，应注重与服务对象的沟通和互动，及时收集反馈意见，不断改进服务质量。
			4. 科技志愿服务组织应对服务质量进行监督，并加强安全管理。
		4. 服务监督与评估
			1. 科技志愿服务组织应对服务全过程进行监督，及时发现和解决问题，确保服务顺利进行。
			2. 服务结束后，科技志愿服务组织应归纳整理服务记录，组织对服务进行评估，纳入评价体系，收集服务对象和志愿者的反馈意见，总结经验教训，持续改进服务质量。
			3. 评估结果应作为组织改进服务的重要依据，为未来的服务活动提供参考。
	7. 服务保障
		1. 加强培训
			1. 科技志愿服务组织应加强对志愿者的培训，定期开展安全教育、业务培训，提高志愿者的安全意识和应急处理能力，提高业务知识水平。
			2. 科技志愿服务组织应为志愿者提供必要的安全保障措施，包括环境安全、交通安全、人身安全等。
			3. 志愿者在服务过程中应遵守安全规定，确保自身和服务对象的安全。
		2. 物资保障
			1. 科技志愿服务组织应为志愿者提供必要的物资保障，包括服务工具、宣传资料、防护用品等。
			2. 物资保障应满足服务需求，确保服务顺利进行。
			3. 组织应定期对物资进行盘点和更新，确保物资的充足和有效性。
		3. 补助保障
			1. 科技志愿服务组织可根据实际情况，为志愿者提供一定的补助，包括交通补贴、餐饮补贴等。
			2. 补助标准应合理、透明，确保志愿者的合法权益。
			3. 组织应定期对补助进行核算和发放，确保补助的及时性和准确性。
		4. 权益保障
			1. 科技志愿服务组织应为志愿者购买人身意外伤害保险等必要的保险，为志愿者提供安全保障。
			2. 保险购买过程中，应注重保险的覆盖面和保障力度，确保志愿者在服务过程中能够得到充分的保障。
			3. 科技志愿服务组织应为志愿者提供必要的交通、餐饮等基本保障，对提供高风险行业志愿服务的志愿者配备必要的安全防护设施。
		5. 激励嘉许
			1. 科技志愿服务组织应建立激励嘉许机制，对表现优秀的志愿者进行表彰和奖励。
			2. 激励嘉许形式可包括颁发证书、授予荣誉称号、提供培训机会等。
			3. 激励嘉许应注重公平性和公正性，确保激励效果的最大化。
	8. 评价与改进
		1. 评价管理
			1. 科技志愿服务组织应建立志愿服务投诉平台，及时收集和处理投诉意见。
			2. 组织应定期对服务对象和志愿者进行满意度调查，收集反馈意见。
			3. 评价内容应包括服务质量、服务态度、服务效果等方面的内容。
			4. 评价结果应及时反馈给相关人员和部门，为改进服务质量提供依据。
		2. 持续改进
			1. 科技志愿服务组织应对所采取措施的有效性进行跟踪问效。
			2. 建立持续改进机制，推动科技志愿服务组织、志愿者持续提升服务质量。