

DB 33

浙江省地方标准

DB33/T 2308—2021

文化志愿者管理与服务规范

Management and service specification for cultural volunteer

2021-02-01 发布

2021-03-03 实施

浙江省市场监督管理局 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 基本要求	1
5 招募注册	2
6 志愿者培训	2
7 组织实施	3
8 信息管理	4
9 评价激励	4
10 退出机制	4

省文旅厅 标准

前 言

本标准按照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。

本标准由浙江省文化和旅游厅提出。

本标准由浙江省文化和旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：中国计量大学、杭州市拱墅区文化和广电旅游体育局、杭州市拱墅区运河文化公益促进会、杭州市标准化学会。

本标准主要起草人：张路红、汪小含、叶艳萍、沈丽红、陆菁、虞华君、霍荣棉、吴丽、梁皓、朱蕾蕊、李南阳。

省文旅标技委

文化志愿者管理与服务规范

1 范围

本标准规定了文化志愿者管理与服务的基本要求、招募注册、志愿者培训、组织实施、信息管理、评价激励、退出机制等。

本标准适用于文化志愿者管理机构对文化志愿者的管理与服务。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

MZ/T 061 志愿服务信息系统基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

文化志愿者 cultural volunteer

利用自己的时间、知识、技能等，自愿、无偿为社会或他人提供公益性文化服务的自然人。

3.2

文化志愿者管理机构 management organization of cultural volunteer

承担文化志愿者的招募、注册、培训、信息管理等工作，并向公众提供公益性文化服务的机构或组织。

注：包括图书馆、文化馆、博物馆、美术馆、非遗馆、乡镇（街道）文化站等公共文化服务机构，及经民政部门注册组建开展文化志愿服务的非营利性机构或组织。

4 基本要求

4.1 场地设施

4.1.1 应营造与文化志愿者管理与服务相适应的工作环境。

4.1.2 应配备信息化设备，包括电脑、信息识别装置（如二维码扫描仪、刷脸仪等）、打印机等。

4.1.3 应建立或利用现有文化志愿服务数字平台，具备志愿者管理与培训、志愿服务信息发布、志愿服务评估等功能。

4.2 管理人员

- 4.2.1 应配备专（兼）职志愿者管理人员，为志愿者提供必要的信息及服务。
- 4.2.2 应熟悉公共文化服务的业务特点，具备良好的组织、协调、沟通能力。
- 4.2.3 应参与文化志愿者管理与服务相关的专业培训，培训时长不少于 40 学时/年。

4.3 制度建设

- 4.3.1 应建立文化志愿者管理与服务的制度体系，包括信息管理制度、培训督导制度、评估制度、奖励制度等。
- 4.3.2 应开展针对文化志愿者的制度宣贯工作，提升文化志愿者服务规范化水平。

4.4 物资配备

- 4.4.1 应配备能体现志愿者身份、印有文化志愿服务标志标识的物品，包括马甲、袖标、帽子等。
- 4.4.2 应配备开展文化志愿服务所需的物资，包括影音设备、演出服饰等。
- 4.4.3 应为参与文化志愿服务的文化志愿者提供餐饮、交通等补贴。
- 4.4.4 应采用多种渠道筹集文化志愿服务所需的经费，包括政府经费支持、社会资金募集、创新奖项申请等。

5 招募注册

5.1 招募形式

应根据文化志愿服务的需求，采用现场招募或网络招募的形式，公开或定向发布文化志愿者招募信息。

5.2 信息录入

宜使用文化志愿服务数字平台，收集、汇总文化志愿者实名申请信息。

5.3 遴选注册

应根据志愿者本人申请，对符合条件的予以注册，并生成文化志愿者身份识别码。

5.4 信息完善

应指导文化志愿者完善身份信息，具体包括姓名、性别、出身年月、身份证号、服务技能、服务时间、联系方式等。

5.5 信息安全

未经志愿者本人同意，不得公开或泄露志愿者个人信息。

6 志愿者培训

6.1 培训内容

- 6.1.1 应开展常规培训，具体包括服务理念、专业服务知识、安全知识等。
- 6.1.2 应在文化志愿服务前开展专项培训，内容聚焦文化志愿活动的服务方案、实施计划、服务内容、应急处置预案等。

- 6.1.3 可开展关于现场(如面对面咨询)或远程(如电话、网络服务)咨询的培训,具体包括提供基本信息、发放宣传资料、解答群众疑问、记录意见建议等。
- 6.1.4 可开展关于引导服务的培训,具体包括现场路径引导、群众文明引导、流程引导等。
- 6.1.5 可开展关于讲解服务的培训,具体包括政策法规的讲解、展览展示的讲解等。
- 6.1.6 可开展关于应急救援服务的培训,具体包括对参与群众人身安全的救援、对现场突发性群体冲突的应急处理、对现场安全事故的应急救援等。
- 6.1.7 可开展关于文艺表演及创作的培训,具体包括展览展示、文艺表演、摄影、器乐、声乐、文学创作等。

6.2 培训记录

- 6.2.1 应完整记录文化志愿者的培训情况,包括培训的内容、组织者、日期、地点、学时等。
- 6.2.2 应于培训结束后的7日内将培训信息录入文化志愿服务数字平台。

7 组织实施

7.1 志愿者确认

- 7.1.1 应根据文化志愿服务的需求,匹配相关学科专业、技能特长的文化志愿者。
- 7.1.2 应至少于服务开展的前3日,与匹配的文化志愿者对接,告知服务内容、服务时间,并确认参与人员。对于临时开展的文化志愿服务,可采取临时确认或增补的方式。
- 7.1.3 现有文化志愿者无法满足志愿服务需求的,应及时开展临时性招募工作,确保志愿服务有序开展。

7.2 服务准备

- 7.2.1 应做好文化志愿服务使用单位和文化志愿者间的协调工作,确保双方就服务内容、权利义务和法律责任等协商一致,保证各项服务工作安全、顺利、有序进行。
- 7.2.2 应关注文化志愿者在服务过程中的人身安全,确保文化志愿者获得与志愿服务相关的保险。
- 7.2.3 对涉及交通及食宿需求的,宜提前做好协调安排工作。

7.3 服务开展

- 7.3.1 应根据文化志愿服务使用单位的要求,于指定时间、地点开展服务。
- 7.3.2 应指导文化志愿者做好现场签到工作,完成服务时间、服务人员、服务内容等的确认。
- 7.3.3 应做好志愿服务过程中的现场指导和监督工作。
- 7.3.4 宜收集文化志愿服务中的反馈意见和建议。

7.4 质量评价

- 7.4.1 志愿服务结束后,应对志愿者所承担工作的完成状况进行综合评价。
- 7.4.2 可采用现场巡查、群众访谈、问卷调查等方式了解服务对象的满意程度。

7.5 服务记录

- 7.5.1 服务记录应包括志愿服务的项目名称、日期、地点、服务对象、服务内容、服务时间、服务质量评价、活动(项目)负责人、记录人等。
- 7.5.2 志愿服务结束7日内,应按照MZ/T 061的要求将服务记录录入文化志愿服务数字平台。

7.6 服务宣传

7.6.1 应重视文化志愿服务的宣传报道。

7.6.2 可采用线上、线下多种方式及时对文化志愿服务进行宣传，提高群众的知晓度和认同度。

8 信息管理

8.1 资料管理

8.1.1 应建立文化志愿者的个人档案，包括基本信息、志愿服务情况、培训情况、评价情况、表彰奖励情况等，确保资料完整、规范。

8.1.2 应做好财务收支、物资购买、服务协议等资料的整理和归档。

8.2 数据分析

8.2.1 宜定期分析文化志愿者的数量、年龄层次、性别比例、专业特长等信息。

8.2.2 宜定期分析服务需求、服务效果、存在问题等信息。

8.2.3 宜根据数据分析的结果，追踪文化志愿服务需求的动态变化，改进文化志愿者管理和服务措施。

9 评价激励

9.1 评价内容

可依据文化志愿服务的次数、时长、社会效果、群众满意度调查等对文化志愿者进行综合评价。

9.2 评价方式

可综合采用自我评价、他人评价、管理者评价、服务对象评价相结合的方式，并注重日常考核与定期考核相结合。

9.3 激励制度

应建立优秀文化志愿者的激励制度，推动优秀文化志愿者在用工、教育、社会保障等方面享受本地区关于志愿者的优惠奖励政策，包括定期进行的表彰、艺术观摩、文化艺术消费等。

10 退出机制

10.1 申请退出

应根据文化志愿者提出的退出申请，确认信息后，办理退出手续。

10.2 劝导退出

对于存在多次无法取得联系、多次无故不参加志愿服务、违反文化志愿者服务规章制度等情况的文化志愿者，可对其进行劝退，办理退出手续。

10.3 注销退出

对于存在因故意或重大过失造成服务对象或第三方受损害、以文化志愿者的名义组织或参与违反文化志愿者服务原则的活动导致服务单位声誉受损等情况的文化志愿者，可取消其资格，办理注销退出手续。

省文旅科技委