

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0269—2018

文化志愿服务管理规范

浙江省文旅标技委

2018-12-30 发布

2019-01-30 实施

杭州市质量技术监督局 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 管理组织.....	1
5 基本要求.....	3
6 文化志愿者权利与义务.....	3
7 文化志愿服务活动.....	4
8 服务评价.....	4
附录 A（资料性附录） 文化志愿者注册信息登记表.....	6
附录 B（资料性附录） 文化志愿服务活动备案登记表.....	7
附录 C（资料性附录） 星级评定.....	8
参 考 文 献.....	10

浙江省文旅标技委

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由杭州市文化广电新闻出版局提出并归口。

本标准起草单位：杭州市拱墅区文化广电新闻出版局、杭州市拱墅区运河文化公益促进会、杭州市拱墅区志愿者工作指导中心、杭州市标准化学会。

本标准主要起草人：陈宁、汪小含、叶艳萍、陆菁、孙辰霏、焦明、李南阳、沈一鸣。

浙江省文旅标技委

文化志愿服务管理规范

1 范围

本标准规定了文化志愿服务管理的术语和定义、管理组织、基本要求、文化志愿者权利与义务、文化志愿服务活动、服务评价。

本标准适用于文化志愿服务的管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB3301/T 0138 志愿服务组织管理规范

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

经文化志愿服务组织登记，利用自己的时间、技能、资源自愿参加文化志愿服务组织安排的公益文化服务活动，无偿为社会提供非营利性、非职业化的公共文化服务的人。

3.2

文化团体志愿者

经文化志愿服务组织登记，愿为人民群众文化发展繁荣提供无偿服务的机关、企事业单位、大专院校和社会组织。

3.3

文化志愿服务

是指文化志愿者及其组织自愿、无偿地从事公共文化服务，促进社会文明和进步的志愿服务行为。

3.4

文化志愿服务组织

是指从事文化志愿服务活动的非营利性社会公益组织。

4 管理组织

4.1 总则

文化志愿服务组织实行分级组建、分类管理和使用，倡导自我组织、自我管理、自我发展。市、区、县（市）、乡镇（街道）设置文化志愿服务管理组织，对文化志愿服务活动进行管理。

4.2 管理职责

4.2.1 市、区、县（市）文化志愿服务组织

- a) 制订文化志愿服务规则和年度工作计划；
- b) 开展文化志愿者招募、审核、登记、注册、考核等管理工作；
- c) 对文化志愿者开展培训；
- d) 组织和实施文化志愿服务活动，并指导下级组织开展文化志愿服务活动；
- e) 受理下级文化志愿服务组织开展活动的报备工作；
- f) 组织文化志愿者和文化团体志愿者星级评定，并开展表彰活动；
- g) 负责文化志愿服务活动经费的管理；
- h) 履行 DB3301/T 0138 规定的职责。

4.2.2 乡镇（街道）文化志愿服务组织

- a) 开展辖区内文化志愿者的招募、审核、登记、注册、考核等管理工作；
- b) 组织文化志愿者相关专业知识的培训；
- c) 组织实施文化志愿服务活动；
- d) 确认文化志愿者参加文化志愿服务的活动时间、次数、内容和效果等；
- e) 受理下级文化志愿服务组织开展活动的报备工作；
- f) 推荐文化志愿者和文化团体志愿者的星级评定名单；
- g) 负责辖区文化志愿服务活动经费的管理；
- h) 落实上级有关要求，并做好辖区内文化志愿服务的相关工作。

4.3 组织实施

4.3.1 招募

4.3.1.1 文化志愿服务组织按《杭州市志愿服务条例》规定开展文化志愿者招募活动。招募时，应当以适当的方式公告志愿服务信息，包括志愿者招募条件、服务项目、服务内容等。

4.3.1.2 文化志愿服务组织可通过现场或网络受理个人和文化团体志愿者申请。

4.3.1.3 经审核符合条件者填报《文化志愿者注册信息登记表》（参见附录 A）进行注册及信息录入。

4.3.2 组织培训

4.3.2.1 文化志愿服务组织开展岗前培训和常规培训，包括服务基本理念、专业服务知识、相关技能、安全知识等。

4.3.2.2 在服务活动开展前，文化志愿活动组织者对活动方案、实施计划、应急处置预案等对志愿者进行告知并适当开展培训。

4.3.3 档案管理

文化志愿服务组织可按专业、服务岗位、服务时段等条件对文化志愿者实行分类建档，对文化志愿者信息、文化志愿服务活动建档并实行动态管理。

4.3.4 退出注销

4.3.4.1 文化志愿者因故退出，应向申请注册的文化志愿服务组织提出书面申请，经确认后，办理退出注销手续。

4.3.4.2 有下列行为之一的，文化志愿服务组织可进行劝退，取消其文化志愿者资格，办理退出注销手续，并通知本人：

- a) 违反志愿服务组织的规章制度，造成严重后果的；
- b) 因故意或者重大过失造成服务对象或者第三方受损害的；
- c) 以文化志愿者或者服务单位的名义组织或者参与违反文化志愿者服务原则的活动，并损害服务单位声誉的；
- d) 文化志愿者在开展服务活动中存在违法行为的；
- e) 不服从工作安排，多次无故不参加服务项目活动的；
- f) 其他不符合法律法规要求的。

4.3.5 经费管理

4.3.5.1 文化志愿服务工作经费由政府财政拨款、社会捐赠和资助及其他合法收入组成。

4.3.5.2 工作经费应当用于文化志愿服务事项，包括适当给予志愿者参与文化志愿服务活动的交通、午餐等补助。

4.3.5.3 工作经费的筹集、使用和管理应当公开，并依法接受有关部门和捐赠、资助者及志愿者的监督。

5 基本要求

5.1 文化志愿者基本要求

5.1.1 热心公益文化事业，自愿从事文化志愿服务活动。

5.1.2 具有良好的思想道德品质和社会奉献精神。

5.1.3 具备从事文化志愿服务所对应的知识、技能或资源。

5.1.4 年龄在 18 周岁至 65 周岁之间（特殊情况除外：如身体条件许可，本人申请、经注册部门同意可放宽至 70 周岁）。

5.1.5 具有参与文化志愿服务工作的身体素质。

5.2 文化团体志愿者基本要求

5.2.1 要求有 3 人以上（含）的文化志愿者群体。

5.2.2 具有自我组织管理团队的能力。

5.2.3 有相应的文化活动项目。

5.2.4 每年组织开展文化志愿服务活动不少于 2 次。

6 文化志愿者权利与义务

6.1 权利

- a) 参加相关专业知识培训；
- b) 参与文化志愿者星级评定；
- c) 就志愿服务活动对文化志愿服务组织提出意见和建议；
- d) 优先享有文化志愿服务组织提供的演出活动观摩和文化鉴赏等机会；
- e) 享有文化志愿服务活动特殊贡献加分；
- f) 有退出文化志愿服务组织的自由；
- g) 享有《杭州市志愿服务条例》规定的其他权利。

6.2 义务

- a) 遵守国家法律、法规及文化志愿服务组织的相关规定；
- b) 每年参加文化志愿服务的累计时间应不少于 24 小时；
- c) 履行文化志愿服务承诺，服从管理，按照文化志愿服务组织的安排参加服务活动；
- d) 不以文化志愿者身份从事任何以营利为目的或违背社会公德的活动；
- e) 自觉维护文化志愿服务组织和文化志愿者的形象。

7 文化志愿服务活动

7.1 活动要求

- 7.1.1 文化志愿服务活动要以社会主义核心价值观为引领，采取多种形式，弘扬中华优秀传统文化、革命文化和社会主义先进文化。
- 7.1.2 文化志愿者参加志愿服务着装整洁统一，穿着文明雅观。
- 7.1.3 在服务过程中态度热情，认真负责。服务对象提出批评、建议时，耐心听讲、认真解释，不生气、不傲慢。
- 7.1.4 服务过程中严禁吸烟、喝酒、吃零食。不向任何组织或个人索要或接收任何礼品和有价礼卡、礼券；不接受任何组织或个人的请吃和消费娱乐活动。
- 7.1.5 文化志愿服务活动要有安全措施和应急预案，保证活动安全。

7.2 活动分类

- 7.2.1 文体活动类：参与和开展文化节、读书节、运动会等文体活动。
- 7.2.2 展览展示类：参与博物馆、图书馆、文化馆、美术馆等公共文化机构开展的展览、展示的筹备、组织、现场活动管理及相关辅助工作。
- 7.2.3 讲座培训类：参与公益性的文化讲座、艺术培训与辅导。
- 7.2.4 设施服务类：参与博物馆、图书馆、文化馆、美术馆等公共文化机构和历史文化街区的现场讲解、疏导人流、维持秩序等服务。
- 7.2.5 文化交流类：参与国内外文化志愿服务活动交流；开展论坛和相关研讨会；提供相关文化作品（含文章、图片、视频等文化作品）。
- 7.2.6 其他类：协助政府和文化部门做好宣传、推广及相关服务工作。

7.3 活动策划

- 7.3.1 文化志愿服务活动方案策划，包含活动内容、时间、地点、场地设置、人员要求、安防设施、应急预案等内容。大型志愿活动方案应按规定报相关部门审批同意。
- 7.3.2 文化志愿服务活动前须勘察场地，考虑人员聚集承受、设施安全、交通疏散、天气情况等因素。

7.4 活动实施

- 7.4.1 文化志愿者服务活动有统一标识，如徽章、服装、旗子、横幅等。
- 7.4.2 文化志愿者服务组织对参加志愿者人数达 30 人以上的活动，在活动开展 10 日前向上级文化志愿者服务组织申报备案，递交《文化志愿服务活动备案登记表》（参见附录 B）。活动结束后 2 日内将活动总结报上级文化志愿者服务。

8 服务评价

- 8.1 文化志愿服务组织对下级文化志愿服务组织、文化志愿服务活动进行评价，并组织开展星级评定（参见附录 C）。
- 8.2 评价内容包括文化志愿服务活动次数、时间、参加人数、安防措施、社会效果、满意度调查等。
- 8.3 评价结果要综合分析，提出整改措施，有利于提高文化志愿服务管理水平。

浙江省文旅标技委

附 录 A
(资料性附录)
文化志愿者注册信息登记表

姓 名		性 别		出生年月	
注册号		注册时间			
服务内容					
工作单位		联系电话			
通讯地址					
培 训 记 录					
时 间	内 容		时 数	确 认 人	
服 务 记 录					
服务时间	服 务 内 容		时 数	确 认 人	
表 彰 记 录					
获 奖 时 间	获 奖 内 容		颁 奖 部 门		

附 录 B
(资料性附录)
文化志愿服务活动策划登记表

活 动 名 称			
活动主题及内容			
活动规模(志愿者参与人数)			
活 动 时 间		活 动 地 点	
负 责 人		联 系 方 式	
<p>申请备案组织意见:</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 备案申请组织 (公章) </div> <p>联系人: 联系方式: 申请备案时间:</p>			
<p>受理备案组织意见:</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 受理备案申请组织 (公章) </div> <p>受理人: 受理备案时间:</p>			

附 录 C
(资料性附录)
星级评定

C.1 文化志愿者星级评定

C.1.1 注册期内的文化志愿者按照表 C.1 的规定进行星级评定，获得相应星级证书。

表 C.1 文化志愿者星级评定条件

指标	星级
文化志愿服务累计时间 100h	☆
文化志愿服务累计时间 200h	☆ ☆
文化志愿服务累计时间 300h	☆ ☆ ☆
文化志愿服务累计时间 400h	☆ ☆ ☆ ☆
文化志愿服务累计时间 500h	☆ ☆ ☆ ☆ ☆

C.1.2 注册期内的文化志愿者如达到表 C.2 的要求，可获相应星级；如已按照表 C.1 获得星级，且满足表 C.2 特殊贡献评分具体内容之一时，则可按表 C.2 的加分星级增加，最高不超过五星。

表 C.2 特殊贡献评分

指标	星级	加分星级
捐赠书籍 100 册	☆ ☆ ☆	☆
授课辅导时间 20 个课时		
无偿提供设备、场地 2 天		
提供网络文化作品 10 次以上		
捐赠书籍 200 册	☆ ☆ ☆ ☆	☆ ☆
授课辅导时间 40 个课时		
无偿提供设备、场地 5 天		
提供网络文化作品 20 次以上		
捐赠书籍 500 册以上	☆ ☆ ☆ ☆ ☆	☆ ☆ ☆
授课辅导时间 60 个课时以上		
无偿提供设备、场地 10 天以上		
捐赠特殊纪念意义的文化物品 1 件以上		
引进文化名人设立工作室		
提供网络文化作品 30 次以上		

C.2 文化团体志愿者星级评定

文化团体志愿者可按表 C.3 规定进行评定，获相应星级证书。

表 C.3 文化团体志愿者星级评定条件

指标	星级
组织参加文化志愿服务活动累计 500 人次以上 组织参加文化志愿服务活动累计 2000h 以上 组织参加文化志愿服务活动累计 100 次以上	☆ ☆
组织参加文化志愿服务活动累计 1000 人次以上 组织参加文化志愿服务活动累计 4000h 以上 组织参加文化志愿服务活动累计 200 次以上	☆ ☆ ☆
组织参加文化志愿服务活动累计 1500 人次以上 组织参加文化志愿服务活动累计 6000h 以上 组织参加文化志愿服务活动累计 300 次以上	☆ ☆ ☆ ☆
组织参加文化志愿服务活动累计 2000 人次以上 组织参加文化志愿服务活动累计 8000h 以上 组织参加文化志愿服务活动累计 400 次以上	☆ ☆ ☆ ☆ ☆

浙江省文旅标技委

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国公共文化服务保障法》（中华人民共和国主席令第六十号）
- [2] 中宣部、中央文明办等7部门印发《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）
- [3] 《杭州市志愿服务组织管理办法》（杭志工指〔2011〕11号）
- [4] 市委办公厅 市政府办公厅关于深入推进我市社区志愿服务工作的若干意见(市委办〔2010〕9号)
- [5] 关于征求《杭州市志愿服务时数和公益积分管理办法（征求意见稿）》意见的通知(杭志工指〔2014〕8号)

浙江省文旅标技委