

DB3310

浙江省台州市地方标准

DB3310/T 83—2021

巾帼志愿管理服务规范

Management and service specification for women's voluntary

2021 - 12 - 31 发布

2021 - 12 - 31 实施

台州市市场监督管理局 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 基本原则..... 1

5 服务内容..... 2

6 服务流程..... 2

7 组织管理..... 3

8 巾帼志愿者管理..... 3

9 激励评价..... 4

附录 A （资料性） 台州市巾帼志愿服务活动记录表..... 6

附录 B （规范性） 台州市巾帼志愿者注册登记表..... 7

附录 C （资料性） 台州市巾帼志愿者服务时长管理手册..... 8

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。

本文件由台州市妇女联合会提出并归口。

本文件起草单位：台州市路桥区妇女联合会、台州市妇女联合会、台州市精神文明建设委员会办公室。

本文件起草人：范卫东、周飞飞、汪文菊、叶彬彬、陆婷婷、茅歆梓、蒋伟一、朱玲娥、严君霞、李娜。

巾帼志愿管理服务规范

1 范围

本文件规定了台州市巾帼志愿服务的基本原则、服务内容、服务流程、组织管理、巾帼志愿者管理、激励评价的内容。

本文件适用于台州市范围内巾帼志愿的管理和服务。

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。

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

3 术语和定义

MZ/T 148—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

巾帼志愿服务组织 female voluntary service organization

实名登记的成员 60% 以上为女性志愿者，或志愿服务内容主要以妇女和儿童公益事业为主的非营利性社会组织。

[来源：MZ/T 148—2020，4.1，有修改]

3.2

巾帼志愿者 female volunteers

在各级妇联组织或巾帼志愿服务组织进行登记，不以获取报酬为目的，基于爱心、信念和社会责任，利用自己的时间、知识、技能和体能等资源，自觉投入妇女和儿童公益事业，自愿服务他人、奉献社会的自然人。

[来源：MZ/T 148—2020，3.1，有修改]

4 基本原则

4.1 巾帼志愿服务组织

4.1.1 应服从各级妇联组织及审批机构的管理。

4.1.2 应建立巾帼志愿者管理与服务制度体系，包括巾帼志愿者组织培训、激励评价、退出管理等机制。

4.2 巾帼志愿者

- 4.2.1 可参与巾帼志愿服务组织开展的志愿服务活动，也可自行依法开展志愿服务。
- 4.2.2 应自觉保守志愿服务中接触到的国家秘密、商业秘密、个人隐私及组织规定的其他应保密内容等；应自觉遵守相关法律法规以及巾帼志愿服务承诺中规定的义务。
- 4.2.3 应自觉按照巾帼志愿服务组织的制度和章程开展服务，维护巾帼志愿服务组织和巾帼志愿者的形象，并尊重和维护志愿服务对象的人格尊严和其他合法权益。

5 服务内容

5.1 宣传引导

- 5.1.1 宣传普及男女平等基本国策。
- 5.1.2 倡导健康生活方式，引导服务对象开展文化娱乐和体育健身活动。

5.2 矛盾调解

- 5.2.1 组织开展家庭和谐知识宣讲，提升群众婚姻家庭意识和经营能力。
- 5.2.2 开展妇女维权指导和服务，协助当地妇联协调妇女婚姻家庭矛盾纠纷，制止家庭暴力，维护妇女儿童合法权益。
- 5.2.3 调解邻里矛盾，协调处理邻里事务。

5.3 家庭教育

通过咨询、授课、讲座等形式为家庭提供家庭教育，倡导和传播科学育儿的家教知识。

5.4 创业指导

- 5.4.1 充分整合各方资源和专业力量，搭建创业女性学习、沟通、交流、提升平台，为女性提供就业创业指导，提高女性的创业就业能力。
- 5.4.2 针对再就业妇女需求，根据就业经验，为再就业妇女提供相应就业技术培训和指导、就业信息及政策咨询等相关帮助。

5.5 社会关怀

- 5.5.1 对留守(流动)妇女、儿童、老人、残疾人等困难对象进行爱心帮扶，为困难群众家庭提供人文关怀和困难救助。
- 5.5.2 通过线上、线下的手段为妇女或家庭提供心理健康咨询疏导、心理咨询、心理干预等服务。

5.6 社会服务

组织开展环境保护、灾害救助、社区服务、大型社会活动等志愿服务及其他各类公益活动。

6 服务流程

6.1 任务审核

巾帼志愿者根据服务对象的需求，以个人或团体的名义提出志愿服务申请时，巾帼志愿服务组织应对其信息的真实性、准确性以及潜在的风险进行审核评估。

6.2 活动发起

6.2.1 巾帼志愿服务组织根据自发项目或审核项目向社会发布服务信息，应包含服务时间、地点、内容等信息。

6.2.2 巾帼志愿者在活动规定的有关平台进行报名、认领志愿服务。

6.2.3 巾帼志愿服务组织应在活动开展的3~5个工作日内与报名参加的巾帼志愿者对接，明确有关注意事项，确保志愿服务活动有序开展。

6.3 活动开展

6.3.1 巾帼志愿服务组织应根据服务项目的要求，于指定时间、地点组织开展服务。

6.3.2 巾帼志愿服务组织应做好服务现场的组织、签到、指导和监督等工作，确保安全有序。

6.3.3 巾帼志愿者应在指定时间和地点开展服务，并按志愿服务项目要求，完成志愿服务任务。

6.4 记录存档

巾帼志愿服务组织应通过指定的志愿服务信息系统或《台州市巾帼志愿服务活动记录表》（见附录A）进行存档。

7 组织管理

7.1 组织要求

7.1.1 巾帼志愿服务组织应符合以下条件：

- a) 实名登记女性成员比例占总人数的60%以上或服务对象和内容面向妇女儿童；
- b) 具有健全的人员组织架构，每年确保一定的时间和频率服务妇女儿童。

7.1.2 巾帼志愿服务组织应接受各级妇联组织及审批机构的考核评价，实施分类管理。

7.2 管理人员

7.2.1 应配备专（兼）职志愿者管理人员，为巾帼志愿者提供必要的信息及服务。

7.2.2 应熟悉巾帼志愿服务的业务特点，具备良好的组织、协调、沟通能力。

7.2.3 应参与巾帼志愿者管理与服务相关的专业培训，培训时长应符合巾帼志愿服务组织规定。

8 巾帼志愿者管理

8.1 巾帼志愿者要求

巾帼志愿者应符合以下条件：

- a) 年满18周岁，具有参加志愿服务的基本能力和身体素质；
- b) 具有奉献精神和社会责任感，遵守国家法律法规和巾帼志愿服务组织的相关规定；
- c) 具备良好的社交能力，能耐心与服务对象进行沟通交流；
- d) 每年确保有一定时间从事志愿服务活动。

8.2 招募注册

8.2.1 巾帼志愿服务组织应广泛发布巾帼志愿者招募信息，按照志愿服务的要求，引导有爱心、有意愿、能胜任的自然人成为巾帼志愿者，参加志愿服务活动。

8.2.2 巾帼志愿者申请人可通过网络、通讯、现场等方式，向各级妇联或巾帼志愿服务组织提出申请，通过志愿服务信息系统或填写《台州市巾帼志愿者注册登记表》（见附录 B），进行登记注册。

8.2.3 经审核后，巾帼志愿服务组织应建立巾帼志愿者队伍信息库，并告知巾帼志愿者相关培训、激励评价、退出等制度。

8.3 培训管理

巾帼志愿者应接受各级妇联和巾帼志愿服务组织的基础知识和技能等方面培训，提升巾帼志愿服务能力和水平，培训内容应包含但不限于以下方面：

- a) 巾帼志愿者的角色认识，包括服务的意义、工作动机、工作境界等；
- b) 巾帼志愿服务的基本常识，包括志愿者的条件、权利和义务、服务原则、服务特征等；
- c) 巾帼志愿者服务素质、技巧以及心理辅导等。

8.4 退出管理

8.4.1 申请退出

巾帼志愿服务组织应审核巾帼志愿者提出的退出申请，为巾帼志愿者办理退出手续。

8.4.2 劝导退出

对于存在多次无法取得联系、多次无故不参加巾帼志愿服务、违反巾帼志愿者服务规章制度等情况的巾帼志愿者，可由巾帼志愿服务组织对其进行劝退，办理退出手续。

8.4.3 强制退出

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、以巾帼志愿者的名义组织或参与违反巾帼志愿者服务原则的活动导致巾帼志愿服务组织声誉受损等情况的巾帼志愿者，可由巾帼志愿服务组织取消其志愿者身份，并办理退出手续。

9 激励评价

9.1 时长管理

巾帼志愿服务组织应建立巾帼志愿者服务时长管理制度，可在相应的志愿服务信息系统或通过《台州市巾帼志愿者服务时长管理手册》（见附录 C）按实际服务时长进行登记，并制定相应的奖励政策。

9.2 星级认定

巾帼志愿服务组织应建立巾帼志愿者星级认证制度，认证为一年一认定，根据巾帼志愿者注册登记后，参加巾帼志愿服务组织发起的服务项目的实际服务时长累计进行星级认定。星级认定标准如下：

- a) 巾帼志愿者注册登记后，时长达到 100 小时～299 小时，认定为“一星级巾帼志愿者”；
- b) 巾帼志愿者注册登记后，时长达到 300 小时～599 小时，认定为“二星级巾帼志愿者”；
- c) 巾帼志愿者注册登记后，时长达到 600 小时～999 小时，认定为“三星级巾帼志愿者”；
- d) 巾帼志愿者注册登记后，时长达到 1000 小时～1499 小时，认定为“四星级巾帼志愿者”；
- e) 巾帼志愿者注册登记后，时长达到 1500 小时以上，认定为“五星级巾帼志愿者”。

9.3 嘉许表扬

- 9.3.1 巾帼志愿服务组织、巾帼志愿者可参与妇联系统组织开展的“优秀巾帼志愿服务团队”“优秀巾帼志愿者”等评选活动，获得褒扬和嘉奖；在各级道德模范、“最美家庭”“身边好人”“巾帼建功标兵”“三八红旗手”各类荣誉评选中，同等条件下应优先考虑推荐巾帼志愿者及其家庭。
- 9.3.2 巾帼志愿服务组织应对优秀巾帼志愿者和优秀典型巾帼志愿服务项目进行总结、宣传、推广。

附 录 A
(资料性)
台州市巾帼志愿服务记录表

台州市巾帼志愿服务记录表见表A.1。

表 A. 1 台州市巾帼志愿服务记录表

实施组织					
活动主题					
时间		地点		人数	
活动领队			联系电话		
签到（可另附页）					
活动内容 （附图）					

附 录 B
(规范性)
台州市巾帼志愿者注册登记表

台州市巾帼志愿者注册登记表见表B.1。

表 B.1 台州市巾帼志愿者注册登记表

注册机构：		注册日期：								
姓名		出生年月		民族						
政治面貌		文化程度		专业						
工作单位		职务		电话号码						
所在县（市、区）					身体状况					
住所地址										
志愿服务经历										
特长技能										
有兴趣参与的志愿服务项目		☐ 宣传引导 ☐ 矛盾调解 ☐ 家庭教育 ☐ 创业指导 ☐ 社会关怀 ☐ 社会服务 ☐ 其他（请注明）：_____								
可提供服务时间 （√ 为可提供，— 为不可提供）			周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	
		上午								
		下午								
		晚上								
备注										
志愿者签名					日期					

附 录 C
(资料性)
台州市巾帼志愿者服务时长管理手册

服务时间	活动主题	服务时长	活动组织单位	经办人
