

腾讯基金会  
项目结项报告  
(捐赠类)

项目立项名称：志愿服务标准化建设

项目立项编号：

项目协议编号：

项目付款单号：

项目申请人：张艺竞

合作方全称：北京博能志愿公益基金会

合作方接口人：吕敏杰 13520047766

报告起止时间：2022年8月1日—2024年5月31日

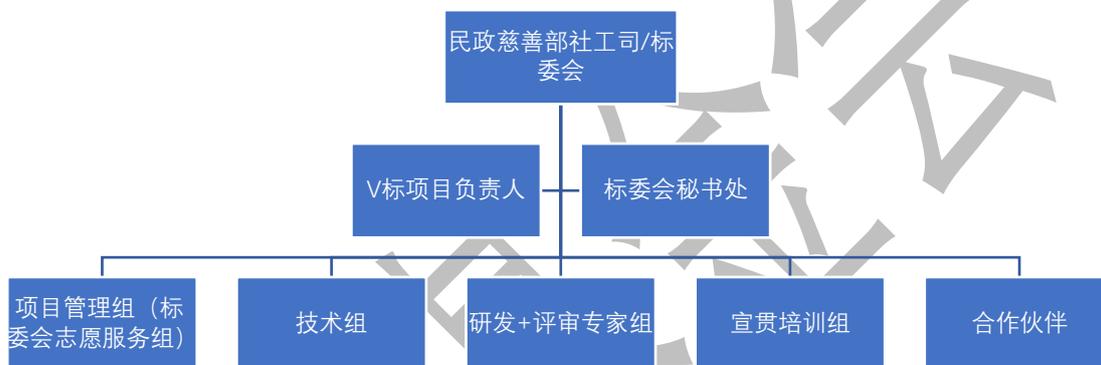
## 一、项目效果阐释

2022年2月在全国慈善和社会工作标准化技术委员会的支持指导下开展志愿服务标准化建设工作，得到腾讯基金会的支持，开启第一个由民间组织发起的志愿服务标准化建设项目。以研制和推动志愿

服务标准化体系及其标准生产、宣贯与应用为核心任务，提升中国志愿服务高质量发展。在项目运行期间取得了如下成效：

## （一）构建了志愿服务标准化建设工作体系

构建民政部慈善和社工司标委会指导和支持下的志愿服务标准化建设工作体系。组建涵盖国家相关政策研究专家、标准化行业技术专家、志愿服务研究和实务专家、以及国际视野和经验的专业志愿者在内的项目团队。培育和推动一批社会组织及其所在省市主管部门开展志愿服务标准化体系建设与编制工作。



## （二）积极推进志愿服务标准立项申请

2022年申请4个国家标准和4个行业标准。

2023年申请2个国家标准和3个行业标准，联合6家机构牵头申请，并在申请阶段为行业伙伴集体开展立项培训指导说明会。此外，还针对拟立项申请的标准开展了内部辅导培训和内审会。制作立项申请工具包（政策文件、标准库、编制规范、申请表、标准体系表、标准制修订工作手册等）。

2023-2024年，开展V标孵化行动，培育22家社会组织和企事业单位，以及专家学者开展跨界联合行动，推动7个全国团体标准与地方标准化建设与研制工作。同时积极推进与中央社会工作部的相关工作对接与促进。

## （三）开展志愿服务行业标准研制

2022年年底至2023年5月，在标委会的支持指导及专家团队的参与下，对志愿服务标准体系开展了专项调研，研发了中国志愿服务标准体系表，并制定了2023-2025年志愿服务标准研发计划。

获批行业标准《志愿者招募和培训工作指南》于2023年12月技术

审查会后形成报批稿，并在2024年3月15日成立解读与应用编委会，为全面开启宣贯培训工作做准备。

2023年6月发起志愿服务标准化建设专项行动，征集行业各类标准的申报，给与资助和培训支持。经过调研与动员共收到7个标准的申请文件，涉及到校园应急、青少年志愿服务引导员、营养科普志愿服务、乡村儿童支教志愿服务多个领域。

2024年回应国家标准化发展纲要有关团体标准培优计划以及标准供给市场主体转变的政策，开展团体标准专项孵化行动，联合国家级社会团体开展垂直领域及特殊群体的标准研发支持工作（乡村、国际、企业、技术、专业、志愿服务工作者、志愿服务创投、志愿服务测量）。

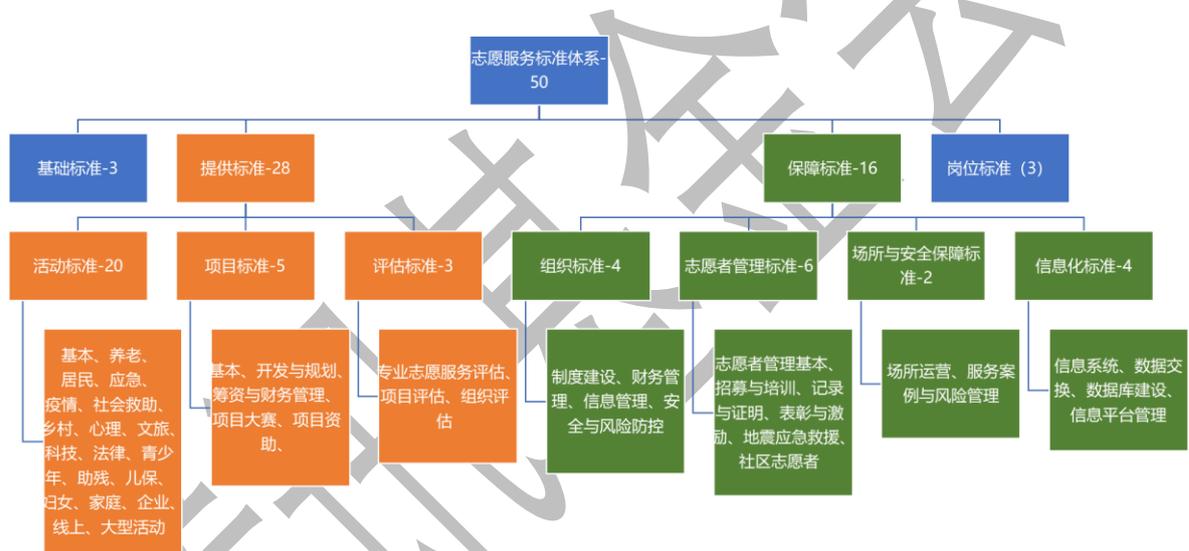


图-志愿服务标准体系表——不断迭代的志愿服务协同机制

## 二、项目目标达成情况

时间安排	工作版块	具体内容	备注
第一 阶段	2022 年 3-4月 志分 委 筹 备	研讨会 志愿服务标准化分技术委员会设立通知 民政部领导及标委会秘书处传达国家部委志愿服务标准化建设任务及重要地位、历史意义	民政部慈善司 标委会指导筹备组具体执行

			明确指导单位、主管单位、执行单位任务分工 明确志分委今后5年总体工作目标	
		筹备组组建	组建筹备组成员（运营总监、项目总监、技术总监、筹款、传播）	
		筹备组工作规划	制订志分委筹备工作规划、筹款方案、工作机制、任务目标等	
		沟通会	标委会统筹管理三个分技术委员会 统筹开展工作会商讨论	

项目于2022年5月在全国社会工作标准化技术委员会下设三个分委会，分别是社会工作分委会、慈善事业分委会以及志愿服务分委会。志愿服务分技术委员会以民政部慈善司党政领导、标委会技术指导和管理的借鉴和参考国际志愿服务标准化工作、立足新时代中国特色志愿服务发展的本土化原则，开展中国志愿服务标准体系建设为旨。在中国十四五发展规划和民政部慈善与社会工作司发展规划与管理职责范围内，开展志愿服务的国家与行业标准化研发工作；注重标准的宣贯普及、培训推广、培训认证；通过标准化建设打通、培育平台型、中间型、枢纽型的地方性志愿服务组织。博能基金会在标委会统一指导下承担志分委秘书处工作。成立志分委筹备组，由标委会秘书长邹学银担任组长，博能基金会理事长翟雁担任筹备组执行组长，博能基金会秘书长吕敏杰负责筹备组秘书处工作。并确立了以志愿服务标准社会宣贯、标准研发与队伍建设的工作规划和任务。

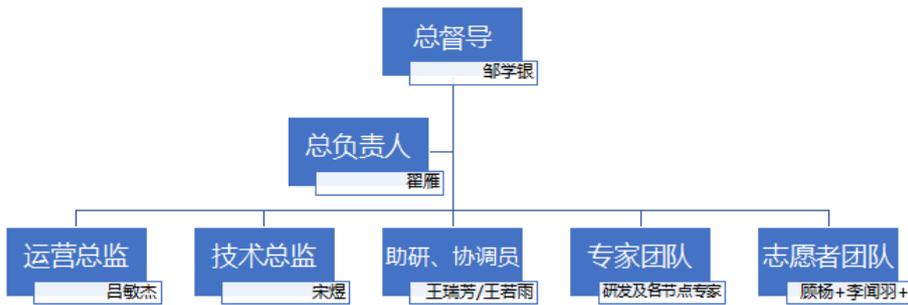
第二阶段	2022年 5-6月	志分委 组建	会员邀请	定向邀请包括企业、高校、科研单位、社会组织、行业协会专家、学者代表成为志分委创始成员（单位和个人）	标委会统筹三个分技术委员会同步发布成立大会
			拟定章程	民政部标委会章程基础上增补志分委内容	
			沟通会	会商志分委成立大会相关事项	

志愿服务标准化建设体系规划	研讨会	制订年度志愿服务标准化建设规划	初级规划草案已提交标委会报审 (标委会允许的情况下将稍后发送)
	调研	通过线上线下的方式,采取问卷调查、实地访谈、文献研究、专家研讨等多种形式全面调研中国志愿服务标准化建设现状与需求情况,编写调研报告	
	研讨会	会员代表及专家研讨制订规划方案	
	编撰	专家团队编撰年度计划标准具体研发方案	
	报备	标委会向民政部报审、备案规划方案	

### (一) 志标组团队构成

组建志愿服务标准化建设小组(简称“志标组”)。

志标组的主要成员由标委会领导、博能基金会专家、科研院所研究员、高校教授、研究生及专业志愿者等人员组成,小组组织架构及覆盖人群见下图:



此外志标组还包括专业志愿者约 10 余人,涵盖社工、教育、管理、新传等多相关专业领域的社会人员及在校学生,学历覆盖本、硕、博各个层次,具备高质量的研究背景及工作态度,实践经历覆盖大陆及境外地区,具有良好的思维视野。志标组已利用多个线上效率协作管理平台建立人员协同工作机制,确保文件资料、沟通信息等

高效准确流通。在 2022 年年底标委委员增选的过程中，志分组推荐了 4 位候选专家，最终一位专家入选，也是标委会自组建以来唯一一位志愿服务行业的专家成为标委会委员，为志愿服务标准的立项及标准研发提供了技术支持和发声通道。



图-志愿服务标准共学共创社群——志愿服务标准化建设的推动者

第三阶段	2022年7月-2023年2月	志分委成立大会	第一届第一次大会	规划任务分工并筹措相关资源 报备民政部和国家标准化管理委员会	标委会统筹指导 志分委具体执行
		志愿服务标准研发	调研	依据年度规划针对相关行业开展深度调研	
	标准研发		申报《2022年度志愿者管理体系相关行业/国家标准》 社会化公示		
			标准申报资料并报送主管部门审批 依据答辩结果编撰标准报送资料并		

			继续上报上一级主管部门评审及应答	
			依据审批数量组织专家团队执行研发工作	
			主管部门定期评估与督导	
		评审会	专家团队对研发标准集中评审（跨部门）	
		研讨会	依据主管部门规定（行标/国际）制订应答规划	
		答辩会	通过审批标准答辩（国标委）	
2022年9月-2023年6月	立项标准研发及新标准申请筹备	调研	依据国标委及标委会任务下达指标开展调研，拟定标准申请计划	根据相关部委规定每年有3-5个标准的出台（国标+行标）
		标准申报	依据调研撰写标准申报书（行标/国标）	
		公示	社会化公示	
		评审应答	依据主管部门要求逐级开展答辩申报	
		研讨	根据评审结果开展研发工作部署与规划	
		研发	组建专家团队开展标准研发与评审	

### （一）研发专家团队组建

《志愿者招募和培训工作指南》研发团队由翟雁、宋煜、魏娜、朱晓红、叶颖、张帆、曹仕涛多位专家组成，这些专家在各自的领域有着丰富的知识和经验，且与志愿服务密切相关。他们包括志愿者管理专家、社会工作学者、非营利组织从业者等。此外，在标准研发相关的调研及研讨、评审会过程中不断吸引各界专家的广泛参与并进一步支持到2023年民政部行业、和国家标准的研发工作。

### （二）志愿者招募和培训工作指南研发推进会

2022年8月16日《志愿者招募和培训工作指南》起草组成员开展专家研讨会。重申该标准研发的重要价值和意义并务必扎实开展后续工作。项目组结合现有志愿服务国标、行标、地标和相关规范、术语等就志愿者招募与培训的主题、流程、内容、保障、工具包等多方面展开研讨，确保高效高质完成整体研发工作的阶段性成果产

出。

（三）全国慈善事业和社会工作标准化技术委员会 2022 年工作会议暨慈善事业和社会工作标准体系研讨会

2022 年 10 月 28 日、29 日全国慈善事业和社会工作标准化技术委员会 2022 年工作会议暨慈善事业和社会工作标准体系研讨会在广州召开。博能基金会在会议期间承办志愿服务标准体系分论坛和志愿服务标准研讨分论坛。论坛分别介绍、讨论了志愿服务标准体系和志愿者招募及培训指南，对已完成的框架体系和标准文本进行充分探讨论证，证明并进一步确认了现有框架的可靠性。

（四）标准体系及标准研发调研工作

**一是行业标准**《志愿者招募和培训工作指南》编写基础调研。志标组把握行业发展趋势，洞察标准建设方向。通过文献资料、行业舆情、研讨交流、问卷调查、现场访谈等渠道开展标准研发计划调研。利用人工智能、大数据技术分析了解志愿服务发展趋势及重点。

**二是志愿服务标准体系调研。**志标组建立现有志愿服务标准文件库，分析标准内容和标准结构，不断更新扩充标准文件库。调研发现志愿服务标准化工作开展过程中，存在“标准黑洞”、各自为政、曲高和寡、僵化教条等四点问题，需进一步加强引导参与，强调标准的普遍适用性、实用易用性和务实开放性。

**三是国际志愿服务标准的调研。**志标组以国家、地区和国际志愿服务代表性组织为框架，开展国际志愿服务标准化发展情况调研，发现可供我国志愿服务标准体系建设借鉴的经验。共调查包括欧美、亚太和港澳台地区在内的 10 个国家（地区）以及 5 个区域性国际志愿服务组织的志愿服务标准类文件资料，形成国（境）外标准化参考资料汇编文件。

此外，2024 年 4 月两办发布《健全新时代志愿服务工作体系的意见》，为构建志愿服务国际合作交流新格局，提出的积极稳妥推进、扩大国际影响等 2 项具体举措，国家级行业对国际志愿服务相关标准指南的需求非常明确，希望能有相应的工具指导行业伙伴更多参与海外志愿服务。基于此，项目组于 2024 年 5 月前往斯里兰卡，联合国内公益组织开展志愿服务国别调研，探访了当地的 17 个项目地点及相关组织，深入了解了当地的志愿服务活动。同时关注到中国不同主体参与国际公益志愿的做法和困境，以报告的方式为相关各方呈现问题和解决的方案，为国际志愿服务标准的研发提供了实证研究的参考。

**四是标准相关政策调研。**志标组已利用共享文档工具搭建政策类文件学习平台，组织研读学习《“十四五”推动高质量发展的国家标准体系建设规划》、中共中央国务院印发《国家标准化发展纲要》、民政部关于印发《民政标准化工作管理办法》的通知、《民政部、市场监管总局关于全面推进新时代民政标准化工作的意见》、关于印发贯彻实施《国家标准化发展纲要》行动计划的通知、国家市场监督管理总局令（第26号）地方标准管理办法等多个政策性文件。

**五是志愿服务发展指数调研。**《中国慈善蓝皮书》中国志愿服务发展指数（CVDI）课题组在2022年“志愿服务指数组织200（VI0200）”计划的调研中，结合志愿服务标准化建设设计调研问卷题目，发现社会组织参考或应用志愿服务相关标准的程度不高等现象，计划进一步开展分析和调研，以广泛的基础性数据反映中国志愿服务标准化发展状况与趋势，加强标准宣贯力度，促进标准在基层组织中普及和落实，动员更多组织参与到标准制修订、立项申请工作中。

**六是区域志愿服务标准化发展调研。**志标组代表于2023年2月19日至21日前往四川成都进行标准化调研，分别前往成都尚明公益研究院、爱有戏社会工作服务中心和四川海惠扶贫服务中心，与上述机构负责人及代表进行现场访谈交流，从其对志愿服务标准化的认知情况、参与情况、建设期待等角度进行深入探讨交流，调研小组回京后梳理撰写成都调研报告，调研发现当地总体而言对参与标准化建设的意愿较高、实际需求明显。

2023年6月底及7月初，团队分别通过线上线下的方式对山东潍坊、河南、澳门和北京开展了志愿者激励相关的调研（23年2-3月申请立项的行业标准《志愿者激励工作指南》），对于志愿服务工作开展中的政策实施和痛点难点有了更深入的了解，通过志愿服务的标准化建设提升志愿服务整体规范性、高质量发展达成普遍共识，也希望在机构改革进一步落实后尽快启动本地地方标准和本地行业协会联合会团体标准的研发工作。

**七是跨部门志愿服务标准化建设协同横向调研。**基于北京开展线下调研。中国标准化协会受中国科协委托牵头组建的科技志愿服务标准编制项目组于2023年03月29召开标准研讨会，针对拟定起草的《科技志愿服务志愿者》、《科技志愿服务活动和项目管理》、《科技志愿服务激励保障》、《科技志愿服务阵地建设》4项标准开展起草工作组成立、标准大纲拟定及起草工作计划等议题开展热

烈讨论。北京博能志愿公益基金会理事长翟雁及秘书长吕敏杰参会并针对科技志愿服务标准的定位、相互关系、术语界定、主体以及科技志愿服务标准体系与整个志愿服务标准体系之间的关系提出了建议。

**八是一线组织志愿服务标准化建设人才培养。**2023年4月启动的第十二届新公益领导力研修班（V博班）中，全国各公益领域带领人和头部组织的管理者齐聚北京，围绕多领域的专业志愿服务标准化进行调研。来自北京、深圳和重庆的3位V博班学员结合自身组织发展特色，选定了“社会工作机构风险管理标准制定”、“通过标准化推动社会组织青少年志愿服务规范化发展研究”和“社区应急志愿服务地方标准化建设——以浙江省为例”3项议题，并在议题导师指导下进行初步规划设计，为形成团体标准、行业标准乃至国家标准奠定基础。

#### （五）标准研发工作

1. 2022年志愿服务行业标准立项申请共8个标准，4个行业标准、4个国家标准，通过标准答辩说明会等一系列立项流程后，最终行业标准《志愿者招募和培训工作指南》获批并于2022年8月10日，召开2022年民政行业标准制修订工作推进会，同月16日召开志愿者招募和培训工作指南内部专家研讨会。沟通志愿者招募和志愿者培训两个标准的合并事宜。
2. 《志愿者招募和培训工作指南》于2023年2月10日至2023年4月11日面向社会公开征求意见。结合意见对《志愿者招募和培训工作指南》进行进一步完善，形成技术审查稿。
3. 2023年4月21日，标委会组织召开了行业标准《志愿者招募和培训工作指南》技术审查会。专家组一致认为该标准整体结构合理、内容规范，能为志愿者招募和培训工作提供技术支持，一致同意该标准通过技术审查。
4. 2023年4月21日，发布《志愿服务标准体系调研报告》。报告由研究背景、我国志愿服务标准体系现状、志愿服务标准化需求分析、志愿服务标准体系建设原则、志愿服务标准体系主要内容、志愿服务标准体系实施建议共6个主要章节构成。
5. 《志愿者工作和培训工作指南》释义和解读文本编撰工作的筹备。根据标准化研发管理办法的规定，标准的宣贯培训将持续开展并研发解读和释义文本以便标准在实践领域的应用和评估。同时借鉴社工领域标准宣贯的经验策划启动解读和释义文本的编辑和出版工作。

6. 启动志愿服务标准化建设专项行动，征集全国各地志愿服务组织标准研发需求并通过资金和技术支持更多相关各方志愿服务标准化建设工作的开展。专项行动研讨会共征集来自全国7个组织不同领域的标准研发计划/文本，并组织专家进行研讨评估形成23年下半年计划启动研发的标准目录。

7. 成立行业标准《志愿者招募和培训工作指南》解读编委会。2024年3月中旬，解读编委会以来，编委会积极配合出版社准备各类申请资料并按要求针对各自认领的章节整理素材。并于4月12日在线开展文本编写培训，进一步提升解读文本的编写质量和进度。

8. 开展志愿服务团体标准孵化V标行动  
V标行动是首个面向志愿服务行业开展的标准孵化活动，提交申请的地域、区域和领域的选定一方面反映出志愿服务标准化建设发展程度的不均衡；另一方面也真实反馈出一线实践工作中对标准指导的实际需求与志愿服务工作者们的创造力；行动共计收到来自全国11个省市地区的24份有效申报书（含乡村振兴志愿服务），其中有14份申请同步提交了标准文本或文本框架。标准化对象涉及到乡村振兴、服务测量、为老服务、青年服务、企业志愿、技术服务、非遗保护、韧性社区等多个议题。

第四阶段	2023年 1月-3月	会员大会	研讨会	志分委第二次会员大会	依据规划结合行业内重大活动召开标准发布的宣贯大会同时应用现代科技手法及重点平台
		标准宣贯及应用推广	宣贯推广 (针对标委会已研发审批标准)	制订宣贯方案：方式、群体、内容、目标、评估	
				制作宣传素材：视频、慕课、印刷册、海报等	
				细分受益群体：各类企业、VIO组织、各大基金会、社会团体、大专院校、社区自组织等	
				具体方式：结合党建、重大活动（3.5/12.5）、全球专业志愿服务周、新公益领导力培训、团校培训、院校培训、公益大赛（区、市、省、国赛）等契机开展宣传推广和培训普及	
评估	针对目标群体开展科学化评估并适				

			与认证	当开展专业认证（结合具体行业标准）	
2023-2026年		依据国家及民政部要求筛选重点标准开展研发、宣贯工作			单个国标至少需3年完成

### （一）“携手志愿、团结至善”第37个国际志愿者日（IVD）主题活动

北京博能志愿公益基金会、北京惠泽人公益发展中心联合腾讯技术公益、友成企业家乡村发展基金会、中国红十字基金会冠军基金于2022年12月2日下午举办的“携手志愿、团结至善”第37个国际志愿者日（IVD）主题活动顺利召开。活动过程中设置“标准化、规范化是解决志愿者批量化”议题，与会专家诸多已发布的各志愿者相关地方标准及在编的《志愿者招募和培训工作指南》进行深入探讨交流，扩大志愿服务标准的影响。

### （二）志愿服务标准化工作研讨会

2023年4月21日，志愿服务标准化工作研讨会在京顺利召开。会议由慈善事业和社会工作标准化技术委员会（以下简称标委会）主办，北京博能志愿公益基金会承办。来自标准化领域、高校志愿服务研究、志愿服务实务界、基金会、企业员工志愿服务等各界的代表参会。会议进一步探索了标准在志愿服务基础化、组织化中的重要作用，构建起了多方共建志愿服务标准化的发展格局，为健全志愿服务体系、推动志愿服务事业高质量发展赋能。



### （三）领导力行动研究进行志愿服务标准化专项议题交流活动

2023年5月25日，参考领导力培训里面学员行动研究方向作为产出之一。积极学习现有标准，了解已有标准在组织协调、政策规定、标准制定方面的工作细节和管理要求，同时放眼于国际，放开视角于标准类资料的搜集和学习，将国际志愿服务组织中发布的指南、规范、手册、报告等“类标准”文件均作为学习范围，广泛获取具有创新性和独特性的标准研发线索，强化对标准化的认识理解。

### （四）志愿服务测量与评估技术研讨会

2023年12月，开展志愿服务测量与评估技术研讨会，与会者围绕志愿精神与经济主义、志愿服务行为识别与时间计量、基础理论研究空白与法规失调、标准化与测量技术、数字化与大数据、国际比较与中国特色等方面，提出了许多富有价值的观点和建议。专家深入探讨了标准在志愿服务基础化、组织化中的重要作用，并构建起了多方共建志愿服务标准化的发展格局，有助于健全志愿服务体系，更有助于推动志愿服务事业的高质量发展。



### （五）乡村振兴志愿服务标准化建设研讨会

项目组联合中国乡村发展志愿服务促进会开展乡村振兴志愿服务标准化建设研讨会，召集领域专家、教授及一线志愿服务队、企业等社会各界代表等共计30余人，共同研讨如何通过乡村振兴志愿服务标准化建设带动社会各界积极参与乡村的文化、产业、组织、人才和生态的协同服务。乡村振兴志愿服务的标准研发填补了行业空白，也是对各界参与乡村志愿服务实践的成果提炼。



## （六）志愿服务团体标准孵化专项行动评审会

开展志愿服务团体标准孵化专项行动评审会，组建专家团队，借鉴国家及行业标准的评审原则围绕研发内容符合标准体系表、行业空白、标准化对象清晰、标准文本结构合理、研发团队整体实力等对行动收集到的全国 11 个省市地区的 24 份有效申报书进行了综合评定和研讨。专家指出申报书选题本身的问题导向不明确，概念不准确，界定模糊；标准的基本特征不明显；标准的研发能力普遍较弱等问题，为行动孵化团体标准提供了具有建设性的专业意见。



## 三、项目社会影响力

### （一）制定了首个由民间组织牵头起草的志愿服务行业标准

行业标准《志愿者招募和培训工作指南》在历经近两年的时间里，于 2023 年 12 月技术审查会后形成报批稿，并于 2024 年 3 月 15 日成立解读与应用编委会，全面开启宣贯培训工作。腾讯基金会对志愿服务标准化建设项目的资助意义深远且具有前瞻性。指南解读文本的编撰将成为中国志愿服务标准的首本解读出版物。



## （二）开展了一系列全国首次活动

2022年10月开展首次全国性志愿服务标准分论坛，进行志愿服务标准体系和志愿者招募及培训指南已完成的框架体系和标准文本进行充分探讨论证。

2022年11月首位志愿服务领域行业专家入选标委会，志愿服务标准化建设在行动和组织建设上正式纳入民政部标委会行业，于慈善和社工并驾齐驱。

2023年4月开展首次全国性志愿服务标准化建设研讨会，探索标准在志愿服务基础化、组织化中的重要作用，构建起了多方共建志愿服务标准化的发展格局，为健全志愿服务体系、推动志愿服务事业高质量发展赋能。

2023年11月在全球专业志愿服务联盟大会上，首次将志愿服务标准研发作为议题之一与来自沙特阿拉伯与新加坡的国际友人展开对话，填补了中国志愿服务技术发展领域与国际接轨的空白。

2023年12月中央社会工作部成立后首个志愿服务标准化建设议题的研讨会召开，从国家机构建设、人员配置和工作安排中将标准化建设纳入其中。

2023年12月开展首个全国性志愿服务技术大会，探讨了标准在志愿服务基础化、组织化中的重要作用，并构建起了多方共建志愿服务标准化的发展格局。

2024年3月组建首个志愿服务标准解读文本编委会进行《志愿者招

募和培训工作指南》解读文本的编撰工作。

2024年3月首个中国乡村振兴志愿服务标准化建设研讨会，是继我国脱贫攻坚志愿服务工作后首次将乡村振兴志愿服务的标准化建设提上日程。

### （三）填补志愿服务领域标准化建设议题的研究和知识库

#### 空白

2023年4月发布首个志愿服务标准体系调研报告和标准体系表，为政策制定、工作体系的协同机制建设和未来中国志愿服务标准研发提供了技术指引。

2022-2024年间，搭建首个志愿服务标准库（国内+国外）和国际范围内志愿服务研究相关的资料库，为行业伙伴开展进一步的标准研发和应用推广提供了全球“语料库”。标准研发的工具包为更多行业伙伴参与标准研发提供了可复用和迭代的实操工具。

### （四）首创志愿服务标准研发领域的孵化和培育行动

针对志愿服务领域的资助虽项目琳琅满目，但国内从未有针对国标和行标研发的资助，该项目本身的立项就占据了首创。2023-2024年期间联系开展志愿服务孵化专项行动（V标行动），征集全国各地志愿服务组织标准研发需求并通过资金、技术培训和工具包支持更多相关各方参与志愿服务标准化建设工作和人才培养，更是在基础设施建设方面填补了空白。而国际上针对标准研发的资助不仅早于中国进10年，同时资金多数来自国家层面，少有民间资助案例。该项目为中国志愿服务在技术处上与国际接轨起到了启蒙和“带路”的作用。

### （五）搭建首个志愿服务标准宣贯和科普平台

项目通过“志愿服务标准化建设”、“V标普”、“V标行动”这样的话题为行业伙伴搭建了一个了解和认知以及参与标准化建设的平台和窗口。弥补了以往只重标准研发而轻标准宣贯、培训，更没有落地应用的局面。也吸引更多公益志愿领域外的专业人士关注和参

与标准研发中来，储备了一部分专业人才并在客观上提升了志愿服务标准的普及度和行业认知度。

项目在志愿服务标准化建设领域的系列成果，不仅在全国范围内积极推进了志愿服务标准化建设工作的进度，也为中国志愿服务标准化建设事业与国际接轨做出了贡献。

## 四、经验总结和反思

### （一）志愿服务标准化工作基础薄弱

一是地标出现少，团体标准少。由于标准制定过程中参与者和资源有限，地方标准和团体标准在技术研究、专业评审和广泛应用等方面存在一定的局限性。面对这种情况，需要进一步发掘现存的隐性标准性资料。具体指的是在各行各业的实践中积累的、未经系统整理和发布的标准化信息和经验，包括技术规范、操作规程、执行流程等。这些资料虽然未形成正式的标准文件，但具有一定的标准性和规范性，对于指导行业实践具有重要的参考价值。

二是地方标准类别单一，不够多元、同质化强。在地方标准所涉及的领域上，主要涵盖了大型赛会、文化旅游、社区服务、应急服务、生态环境、儿童与养老福利机构等志愿服务领域，此外也出现了一批特色志愿服务规范，如高铁交通枢纽、政务服务中心、拥军优属、城市临时救助、易地扶贫等等，内容非常丰富。但在标准编制工作中也出现了标准体系性不强、社会知晓率不高、专业指导性不足、保障机制不健全等问题，加快推进志愿服务标准化建设与实践推广势在必行。

三是需求急迫，团标需求一方面回应慈善法修法中有关团体标准的需求，另一方面高质量发展对于志愿服务专业化发展要求提升，社会团体（各类学会、律师协会、促进会等）参与志愿服务积极性增强，他们是解决社会特定议题的专业志愿者的主要来源，也是慈善主体多元性的主要发展对象和团体标准制定的机构，学习需求和参与热情也很旺盛。

四是极度缺乏志愿服务标准化人才，懂志愿理论、有实践经验且懂得标准化相关标准的人才画像呈现屈指可数。懂志愿理论、有实践经验且懂得标准化相关标准的人才在屈指可数。需要加强对标准化的宣传和推广，提高志愿者和志愿服务组织对标准化重要性的

认识，激发其参与标准化工作的热情。通过提升人才的素质和意识，推动志愿服务行业的标准化发展，提升志愿服务的规范性和专业性。

五是志愿服务标准的研发与志愿服务现实发展的需求之间存在一定的不平衡，研发进展相对滞后于实际需求的变化速度。为了弥补这种滞后性，可采取技术手段，以更好地满足和适应志愿服务的实际需求。

## （二）中央机构改革带来的不可抗力挑战

2023年3月，中共中央、国务院印发了《党和国家机构改革方案》，提出组建中央社会工作部。中央社会工作部划入民政部的指导城乡社区治理体系和治理能力建设、拟订社会工作政策等职责，统筹推进党建引领基层治理和基层政权建设。划入中央和国家机关工委、国务院国资委党委归口承担的全国性行业协会商会党的建设职责，划入中央文明办的全国志愿服务工作的统筹规划、协调指导、督促检查等职责。

在这样的大背景下，2023年项目组提交申请立项的所有国标行标虽然经过了民政部规定的所有立项评选和审查工作，但当年8月份对外仅公示了慈善领域的标准通过名单，所有社会工作和志愿服务领域申请立项的标准均未对外公示，对已立项在研的标准也未履行审批和对外发布的职责，也就是说民政部已终止了所有社会工作和志愿服务领域的相关业务工作。同时，志标组仍需继续完成已立项审批的标准研发和志愿服务标准化建设的相应工作（回应和落实社会部有关志愿服务工作的各项政策），希望社会部履职后标准能按计划得到审批并满足行业需求。但是，由于新标委会（TC批号）的审批需要得到国家质量监督总局的批示，而原有批号归属民政部，社会部又不能在短时间内拿到新的标委会批号，因此两个部门之间对于该标委会的归属问题迟迟未能达成一致，出现了事实上的“真空期”。基于以上不可抗力所造成的挑战该项目做出了变更活动内容的决定。

## 五、项目收支情况（须机构签章）

本机构根据《捐赠协议书》的要求，按照《民间非营利组织会计制

度》及本机构财务管理制度等规定编制《项目财务收支报告》，并对报告的真实性、完整性负责，保证不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。腾讯基金会可对《项目财务收支报告》的真实性、完整性进行核实，本机构将提供全部必要的工作支持。

（一）项目《捐赠协议书》签署的金额为 2000,000.00 元，截至 2024 年 7 月 31 日，腾讯基金会向本机构累计拨付捐赠款总额为 1800000 元。

（二）项目支出情况

截至 2024 年 5 月 31 日，项目累计支出总额为 1098695.02 元，项目结余为 901304.98 元，项目累计拨付款项结余为 701304.98 元。

（三）预算与实际支出主要差异的分析说明：

1、【根据具体原因分析说明】

无

2、【请填写】项目资料-项目财务收支报告  
请见附件。

北京博能志愿公益基金

会（公章）

## 六、项目传播材料

微信公众号传播稿件：

20220814 博能志愿公益基金会牵头起草民政部行业标准《志愿者招募和培训工作指南》

[https://mp.weixin.qq.com/s/PMzb-ATisdNDd6iIK\\_Fo1A](https://mp.weixin.qq.com/s/PMzb-ATisdNDd6iIK_Fo1A)

20220817 《志愿者招募和培训工作指南》起草组工作推进研讨会

<https://mp.weixin.qq.com/s/ruEfoo3KFJtsd9EwU3cX7Q>

220919 民政部行业标准《志愿者招募和培训工作指南》征求意见稿内部专家评审会

[https://mp.weixin.qq.com/s/5IbiiBKEy\\_50gY1ZH3gbxg](https://mp.weixin.qq.com/s/5IbiiBKEy_50gY1ZH3gbxg)

20221029 志愿服务标准化建设 | 志愿服务标准体系及志愿服务标准研讨分论坛顺利召开

<https://mp.weixin.qq.com/s/nNb7T9dAyA5iLEbTnw9wPQ>

20230209 志愿服务标准化建设 | 推动新时代高质量发展的民政标准体系建设要点参考

<https://mp.weixin.qq.com/s/pmIorFFg1m7g7QxGVjYIdw>

20230212 志愿服务标准化建设 | 《志愿者招募和培训工作指南》公开征求意见

<https://mp.weixin.qq.com/s/3sN2Htsnncsv4nMdovsCFw>

20230215 志愿服务标准化建设 | 2023 年志愿服务标准立项培训交流会顺利召开

<https://mp.weixin.qq.com/s/oN4qwq4Pyp5Q9BRbj8d9sQ>

20230216 以标准化建设推动志愿服务高质量发展

<https://mp.weixin.qq.com/s/JjemFQdUeESDedRXaPaTbQ>

20230302 志愿服务标准化建设 | 2023 年志愿服务标准立项内审会顺利召开

[https://mp.weixin.qq.com/s/xk82\\_gcHvpFzQshsdZbh6w](https://mp.weixin.qq.com/s/xk82_gcHvpFzQshsdZbh6w)

20230303 总局令第 59 号！新的《国家标准管理办法》正式实施

<https://mp.weixin.qq.com/s/WBvcgy9FZU3wudT6W-nY1g>

20230315 《食品安全志愿服务规范》 | 倡导标准应用 提振消费信心

<https://mp.weixin.qq.com/s/97koHfaoTECE4dKxv9co3g>

20230321 大型赛事志愿服务标准 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务规范开展——第 1 部分：总则

<https://mp.weixin.qq.com/s/D2-gIm9YfBUVxGWvcW3iw>

20230323 大型赛事志愿服务标准 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务

规范开展——第2部分：注册制证志愿服务

<https://mp.weixin.qq.com/s/ZTl7ZirwnsRu2SMFK3KyLA>

20230324 大型赛事志愿服务标准 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务

规范开展——第3部分：抵离迎送志愿服务

<https://mp.weixin.qq.com/s/HaQK3mEDoy8LUF8uTbJ1Eg>

20230327 大型赛会志愿服务标准 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务

规范开展——第4部分：礼宾接待志愿服务

[https://mp.weixin.qq.com/s/-HoQr-bNWGFdkP1fxJn\\_Ug](https://mp.weixin.qq.com/s/-HoQr-bNWGFdkP1fxJn_Ug)

20230328 民政部：《志愿者招募和培训工作指南》公开征求意见倒计时15天

[https://mp.weixin.qq.com/s/n5pWLq7A3ilSD\\_WG9TOGcw](https://mp.weixin.qq.com/s/n5pWLq7A3ilSD_WG9TOGcw)

20230329 大型赛会志愿服务标准 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务

规范开展——第5部分：赛会现场志愿服务

<https://mp.weixin.qq.com/s/pdPsGdZMUzuWVofrBGbHAQ>

20230331 大型赛会志愿服务标准 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务

规范开展——第6部分：体育比赛志愿服务

[https://mp.weixin.qq.com/s/Xe0jE3il2rPQwH7Bk\\_3jkQ](https://mp.weixin.qq.com/s/Xe0jE3il2rPQwH7Bk_3jkQ)

20230403 志愿服务标准化建设 | 科技志愿服务标准研发助力志愿服务高质量发展

<https://mp.weixin.qq.com/s/3g2EgMfmUx1zffF8Yb417gg>

20230404 大型赛会志愿服务 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务规范开展——第7部分：文艺活动志愿服务

[https://mp.weixin.qq.com/s/Ny\\_ai5Nv-GOP2aXqbKRGxw](https://mp.weixin.qq.com/s/Ny_ai5Nv-GOP2aXqbKRGxw)

20230405 大型赛会志愿服务 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务规范开展——第8部分：媒体宣传志愿服务

<https://mp.weixin.qq.com/s/ndbtfRDWXItqglMmlRrxFg>

20230407 大型赛会志愿服务 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务规范开展——第9部分：交通出行志愿服务

[https://mp.weixin.qq.com/s/4N1VdlZDmfylZV\\_jbnVVf4A](https://mp.weixin.qq.com/s/4N1VdlZDmfylZV_jbnVVf4A)

20230412 大型赛会志愿服务标准 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务规范开展——第10部分：安全保卫志愿服务

<https://mp.weixin.qq.com/s/9uHBXT60FTlq0iLCmulcUA>

20230421 志愿服务标准化建设 | 地方标准助力杭州亚运志愿服务规范开展——北京市地标：大型活动志愿者服务规范

<https://mp.weixin.qq.com/s/SZinuGgwf0-hDsp8itNRdg>

20230423 大型活动志愿服务 | 北京市地标：大型活动志愿服务管理规范

<https://mp.weixin.qq.com/s/x-rH3ZuqF7gdFE3Ukxyw9Q>

- 20230425 志愿服务标准化工作研讨会顺利召开  
<https://mp.weixin.qq.com/s/L2KmC4hyMMgopzTzjGxuyQ>
- 20230609 志愿服务标准化建设专项行动  
[https://mp.weixin.qq.com/s/kTnSYl6pC\\_DrVIAEV19Zkg](https://mp.weixin.qq.com/s/kTnSYl6pC_DrVIAEV19Zkg)
- 20230629 志愿服务标准化建设专项行动研讨会顺利召开  
<https://mp.weixin.qq.com/s/0t9Y9DvsPy4kQ8MirBkhMA>
- 20230719 V标普 | 中国标准定义与分类  
[https://mp.weixin.qq.com/s/RcNa2pSPwGs2Bo50N9x\\_Bg](https://mp.weixin.qq.com/s/RcNa2pSPwGs2Bo50N9x_Bg)
- 20230808 志愿服务标准化建设专项行动——志愿者招募!  
<https://mp.weixin.qq.com/s/2Z6vGNpzACT5Kji5VuE4aA>
- 20230911 V标普 | 如何查询志愿服务标准信息  
<https://mp.weixin.qq.com/s/LsFXegNIwm5bP7NnXzaFZw>
- 20230913 V标普 | 中国志愿服务标准化建设  
<https://mp.weixin.qq.com/s/UWn4HXG2Bw7VsSrFKqKLzQ>
- 20230915 V标普 | 国外志愿服务标准化建设  
<https://mp.weixin.qq.com/s/iRHN9AN2dDmBytNb0eNvGQ>
- 20230925 V标普 | 志愿服务标准化建设专项行动之标准研发能力建设  
<https://mp.weixin.qq.com/s/gNsWwfkW7j036uR1eLgUhQ>
- 20231211 行业标准《志愿者招募和培训工作指南》技术审查研讨会快讯  
<https://mp.weixin.qq.com/s/xCs9oiwrR2TU7nZj64PTxg>
- 20231225 第三期志愿服务测量与评估暨中国志愿服务发展指数CVDI十年测量技术研讨会在京举办  
[https://mp.weixin.qq.com/s/i7\\_gIakwHTa4Q4ePB5PhDw](https://mp.weixin.qq.com/s/i7_gIakwHTa4Q4ePB5PhDw)
- 20240111 志愿服务测量与评估 | 朱晓红：中国志愿服务发展指数（CVDI）十年测量之路  
[https://mp.weixin.qq.com/s/vX6SQ\\_W4VVDDbYfzzCaukw](https://mp.weixin.qq.com/s/vX6SQ_W4VVDDbYfzzCaukw)
- 20240115 志愿服务测量与评估 | 王瑞芳：标准化在志愿服务测量与评估中的作用  
[https://mp.weixin.qq.com/s/EoqaPpofwT3-lctl\\_eHVYw](https://mp.weixin.qq.com/s/EoqaPpofwT3-lctl_eHVYw)
- 20240116 志愿服务测量与评估 | 翟雁：中国志愿服务高质量发展的技术困境——标准、测量、评估  
凤凰网湖南 综合门户 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数CVDI十年测量技术研讨会在京举办  
<http://hunan.ifeng.com/c/8VsWrm0AJPO>
- 中华网 综合门户 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数CVDI十年测量技术研讨会在京举办

<https://m.tech.china.com/hea/huizhan/2023/1227/1463301.html>

大众网新闻 综合门户 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数 CVDI 十年测量技术研讨会在京举办

[http://www.dzwww.com/xinwen/jishixinwen/202312/t20231227\\_13411936.htm](http://www.dzwww.com/xinwen/jishixinwen/202312/t20231227_13411936.htm)

搜狐网新闻 综合门户 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数 CVDI 十年测量技术研讨会在京举办

[https://www.sohu.com/a/747701129\\_121226210](https://www.sohu.com/a/747701129_121226210)

大众公益网 新闻资讯 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数 CVDI 十年测量技术研讨会在京举办

<http://dzgy.evucu.cn/5dd/d7e28915851.html>

连线家 新闻资讯 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数 CVDI 十年测量技术研讨会在京举办

<https://www.lianxianjia.com/zhzx/463393.html>

中国慈善报网 新闻资讯 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数 CVDI 十年测量技术研讨会在京举办

<http://www.zgcs.net.cn/cs/20231227139.html>

uc 客户端 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数 CVDI 十年测量技术研讨会在京举办

[https://mparticle.uc.cn/article.html?uc\\_param\\_str=frdnsnpfvecpntn\\_wprdssskt&wm\\_aid=f0fc3de93e2d4aef980f576896389580](https://mparticle.uc.cn/article.html?uc_param_str=frdnsnpfvecpntn_wprdssskt&wm_aid=f0fc3de93e2d4aef980f576896389580)

今日头条 客户端 志愿服务测量与评估技术研讨会在京举办

<https://www.toutiao.com/article/7317214998215639579/>

百家号 客户端 [志愿服务测量与评估技术研讨会在京举办 \(baidu.com\)](https://www.baidu.com/s?wd=志愿服务测量与评估技术研讨会在京举办)

腾讯 客户端 志愿服务测量与评估 暨中国志愿服务发展指数 CVDI 十年测量技术研讨会在京举办

<https://page.om.qq.com/page/OorwupAtHDTAN00bAYWvONuA0>

<https://mp.weixin.qq.com/s/rChGYf0Nq38jE81xLA-3Xw>

20240129 志愿服务测量与评估 | 程芬：志愿服务测量标准的趋同性

<https://mp.weixin.qq.com/s/15pNF13U2-H7AWWETaodBw>

20240130 志愿服务测量与评估 | 邓国胜：志愿服务测量与评估工作的价值和意义

<https://mp.weixin.qq.com/s/HmJNWm45PTFYzYcngwBZbw>

20240131 志愿服务测量与评估 | 马庆钰：志愿服务的专业性和价值细化

<https://mp.weixin.qq.com/s/k9VgwDZNky9kuMZ39u6gYQ>

20240201 志愿服务测量与评估 | 晁储芝：志愿服务测量的范围界定

<https://mp.weixin.qq.com/s/gTVBsmEL2cx1KGTpzGIIdGQ>

20240221 志愿服务测量与评估 | 沈杰：中国志愿服务测量的特色指标体系

<https://mp.weixin.qq.com/s/m7rMA1IPa6X6KdqqVKh7AA>

20240304 志愿服务测量与评估 | 许莲丽：志愿服务测量的目的与测量对象的选取标准

<https://mp.weixin.qq.com/s/P71dDEJRz9ospLv92AUL3w>

20240312 志愿服务测量与评估 | 叶鹏飞：从社会治理现代化角度看待中国特色志愿服务测量

<https://mp.weixin.qq.com/s/8977WmtJ6Wk8CYrjuAZvOw>

20240320 志愿服务测量与评估 | 张佑辉：志愿服务测量的四个关键词

<https://mp.weixin.qq.com/s/ZjYQA5g6t7N6sr5bzc9WKQ>

20240322 志愿服务标准化建设 | 记录中国志愿服务发展的民间样本：行业标准《志愿者招募和培训工作指南》解读与应用编委会成立

[https://mp.weixin.qq.com/s/2-t\\_tZ2fJaXJF4DTWrcFuQ](https://mp.weixin.qq.com/s/2-t_tZ2fJaXJF4DTWrcFuQ)

20240329 志愿服务团体标准孵化专项行动

<https://mp.weixin.qq.com/s/13GmMC92MVU9jEU8MAmfvQ>

20240331 V 标行动 | 志愿兴乡村，标准促协同 ——乡村振兴志愿服务标准化建设在京启动

<https://mp.weixin.qq.com/s/y9Irx58FnWDFXvj1I9X2Ag>

20240402 V 标行动 | 为何要做团体标准

[https://mp.weixin.qq.com/s/Zs0A74kSV2P-2hjUa8NA\\_Q](https://mp.weixin.qq.com/s/Zs0A74kSV2P-2hjUa8NA_Q)

20240403 V 标行动 | 为何要做团体标准

<https://mp.weixin.qq.com/s/kJqjzmtBiE6qWjiLlapRrA>

20240411 V 标行动 | 志愿服务团体标准孵化项目标准征集答疑合集

<https://mp.weixin.qq.com/s/KFbTPh-ao5uu7Nu6DUJcRA>

20240413 V 标行动 | 标准名称的编写

<https://mp.weixin.qq.com/s/RbhZJ4Ddi3xTBacOWFe0kQ>

20240416 志愿服务标准化建设 | 分享最佳实践 促进共同效益，行业标准《志愿者招募和培训工作指南》解读编写培训会

<https://mp.weixin.qq.com/s/23LCf8-mT88FnaFc8Nf7kw>

20240423 志愿服务标准化建设 | 首份健全新时代志愿服务体系的中央文件印发

<https://mp.weixin.qq.com/s/ExgjYdpWgSvrBy08SyAQyQ>

20240423 翟雁解读《关于健全新时代志愿服务体系的意见》

<https://mp.weixin.qq.com/s/X2yBM X-fS3MYEGNUQE-Fw>

20240430 带路志愿者行动计划 (Vipilot) ——锡兰探访营招募

<https://mp.weixin.qq.com/s/m5NhmAcq8n6qmdH VdmMYg>

20240506 V 标行动 | 落实健全新时代志愿服务支持保障体系：志愿服务标准孵化专项行动评审建议分享

<https://mp.weixin.qq.com/s/5sf1Z3AHzoV-JJFybfzc w>

20240516 V 标行动 | 志愿服务标准和规范的研究制定——社会团体篇

[https://mp.weixin.qq.com/s/hrvDtS0tbeXW8 hYLtg\\_jQ](https://mp.weixin.qq.com/s/hrvDtS0tbeXW8 hYLtg_jQ)

20240517 V 标行动：社会团体如何参与志愿服务标准和规范的研究制定

<https://mp.weixin.qq.com/s/d0pkTLEpBaLfoGvXM7g8-w>

20240521 521 邀请您参加：V 标行动 | 社会团体如何参与志愿服务标准和规范的研究制定——社会团体篇

<https://mp.weixin.qq.com/s/u30JoHTz4UtwEZYobl2ehg>

20240523 培训回顾 | 社会团体如何参与志愿服务标准和规范的研究制定

<https://mp.weixin.qq.com/s/ExZsiASb0lxH7yyXBSKNtg>

外部微信公众号传播稿件：

20240424 辉县市文化志愿者协会 志愿服务标准化建设 | 首份健全新时代志愿服务体系的中央文件印发

<https://mp.weixin.qq.com/s/K4HpkSt5E8yrWCtXWUyA0w>

20240326 社会帮服网公众号 乡村振兴志愿服务标准化建设研讨会在京召开

<https://mp.weixin.qq.com/s/VVhxjPvQWLPxu0ZQyaD4.jg>

20240326 中国乡村发展志愿服务促进会 乡村振兴志愿服务标准化建设研讨会在京召开

[https://mp.weixin.qq.com/s/S8EsQTWQR\\_1SWp6HrnDiXQ](https://mp.weixin.qq.com/s/S8EsQTWQR_1SWp6HrnDiXQ)

20240423 友成企业家乡村发展基金会 翟雁解读《关于健全新时代志愿服务体系的意见》

<https://mp.weixin.qq.com/s/T62WJrwuz2kZGB16f4c8iw>

## 七、第三方审计报告（如有）

## 八、第三方评估报告（如有）

## 九、附件：成果性文件清单

1. 研发标准文本（文件夹）：含 26 个标准、文本框架和标准体系表文件夹
2. 调研报告（文件夹）：体系、国内国际的区域调研
3. 工具包（文件夹）
  - 3.1. 志愿服务标准制修订工具包
  - 3.2 社会团体标准发布工具包
  - 3.3 志愿服务实操类工具包（英文原版可入库）
  - 3.4. 标准制修订政策参考包
4. 中国志愿服务标准库
5. 国际志愿服务标准库
6. 宣贯培训
7. 国际调研资料库（英文为主）
8. 行标《志愿者招募和培训工作指南》解读文本
9. 代表性活动