

# 中国社会服务志愿者队伍建设指导纲要

(2013-2020 年)

为贯彻落实《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》、《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》和党的十八大关于广泛开展志愿服务、支持和发展志愿服务组织、建立完善社会志愿服务体系的要求，进一步加快推进我国社会服务志愿者队伍建设，制定本纲要。

## 一、发展现状和面临形势

志愿服务是社会文明进步的重要标志。志愿者是不以获取物质报酬为目的，自愿奉献时间、智力、体力和技能等，为他人和社会提供公益服务的人。社会服务志愿者是指以满足全体社会成员尤其是困难群体的生活需求，提高人民生活质量为目标，在社区建设、社会福利、公益慈善、社会救助、优待抚恤、减灾救灾、健康卫生等社会服务领域提供公益服务的人员，是志愿者队伍的中坚力量。大力推进社会服务志愿者队伍建设，深入开展志愿服务，是动员社会力量、整合社会资源、发展社会事业、完善社会功能的有效举措；是激发奉献精神、陶冶思想情操、提高道德素质、形成良好社会风尚的内在要求；是满足群众需求、协调社会关系、化解社会矛盾、增进社会和谐的重要途径。

近年来，在党中央、国务院的积极倡导、各地各有关部门的大力推动和社会各界的积极支持与热情参与下，我国社会服务志愿者

队伍建设政策环境不断完善，队伍规模不断壮大，发展平台不断夯实，基础保障不断加强，服务活动不断丰富；志愿服务逐步覆盖城乡社区建设、敬老扶幼助残、抢险救灾减灾、社会公益慈善等众多服务领域，在提高群众生活水平、助推城乡社会建设、发展社会服务、创新社会治理、提高社会文明素质等方面发挥了积极作用。但总体看，当前我国社会服务志愿者队伍建设基础还比较薄弱，还存在着政策法规体系不够完善、公众参与志愿服务氛围不够浓厚、志愿服务组织和志愿者队伍数量不足、志愿者素质有待提高和志愿服务缺乏稳定经费保障等问题，与人民群众日益增长的社会服务需求相比还有许多不适应的地方。

当前，我国社会服务志愿者队伍建设迎来重要的发展机遇。党的十八大和十八届三中全会强调广泛开展志愿服务、支持和发展志愿服务组织，为进一步推进社会服务志愿者队伍建设提供了政治保证；民生保障、社会治理对志愿服务的迫切要求和广大人民群众对社会服务的巨大需求，为进一步推进社会服务志愿者队伍建设提供了强大动力；经济的持续增长，人们物质生活水平的普遍提高，参与志愿服务、履行社会责任意识的不断增强、热情的日益高涨，为进一步推进社会服务志愿者队伍建设创造了有利条件；在长期的实践中，各地创新探索的丰富的志愿服务经验，为进一步推进社会服务志愿者队伍建设奠定了实践基础。今后一个时期，我们要从构建社会主义和谐社会、促进社会文明进步的战略高度，进一步抓住机遇，迎难而上，采取更加有力的措施，加快推进社会服务志愿者队

伍建设，有效满足人民群众的服务需求，主动回应经济社会发展的现实需要。

## 二、指导思想、基本原则和总体目标

### （一）指导思想。

以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，以建立健全服务体系、提升服务能力为目标，以扩大队伍规模、提高队伍素质为重点，以制度化建设为保障，加快建设一支数量充足、素质优良、结构合理、长期稳定、服务规范的社会服务志愿者队伍，不断满足人民群众日益增长的服务需求，为发展社会事业、创新社会治理、加强社会建设、促进社会和谐凝聚强大社会力量。

### （二）基本原则。

1. 以人为本，服务社会。社会服务志愿者队伍建设要从社会发展需要和人民群众愿望出发，以满足服务对象的社会服务需求为根本，把服务他人、服务社会与实现个人价值有机结合，使社会公众在志愿服务活动中实现自身发展。

2. 广泛动员，自愿参与。广泛宣传志愿理念，弘扬志愿精神，营造志愿服务氛围，不断激发公民的道义、良知、爱心和社会责任感，充分调动社会各方参与志愿服务。

3. 讲求实效，鼓励创新。树立成效意识，用实际效果作为衡量社会服务志愿者队伍建设标准。鼓励各地各领域结合实际，积极探索发展社会服务志愿者队伍的新机制、新方式。

4. 统筹协调，合力发展。加强社会服务志愿者队伍建设规划、

管理和协调，充分调动各方面志愿服务力量，形成推进社会服务志愿者队伍建设的合力。

### （三）总体目标。

当前和今后一个时期，社会服务志愿者队伍建设的总体目标是：建立健全社会服务志愿者法规、政策、制度体系，畅通志愿者参与社会服务的渠道，夯实志愿者参与社会服务的基础，营造人人愿为、人人能为、时时可为的社会服务志愿者发展环境，使社会服务志愿者队伍的数量、质量与结构适应构建社会主义和谐社会的需要，满足社会成员尤其是困难群体日益增长的社会服务需求。

——队伍规模不断扩大。到 2020 年，注册社会服务志愿者占居民总数的比例达到 10%。

——能力素质不断提升。具有专业特长的社会服务志愿者不断增多，能开展专业社会服务的志愿服务组织不断涌现，志愿者的服务理念不断强化，服务知识不断丰富，服务技能不断增强，服务方法不断完善。

——队伍结构不断优化。社会服务志愿者群体覆盖社会各类人群，社会服务志愿者队伍的区域结构、城乡结构、领域结构、专业结构和年龄结构不断优化。

——发展环境不断改善。社会服务志愿者招募、注册、培训、管理、考核、评价、激励、保障等方面政策制度不断健全，志愿服务记录制度全面建立，志愿服务网络进一步拓展，志愿服务组织布局更加合理、治理更加科学、作用更加突出。

——服务效益不断增强。志愿服务时间逐步增加，志愿服务领域不断拓宽，志愿服务更加规范、科学，志愿者和服务对象满意度不断提高，志愿服务在改善社会福利、开展社会救助、完善社会保障、创新社会治理、促进社会文明的成效更加明显。

### 三、主要任务

#### （一）规范招募注册。

1. 规范人员招募。建立经常性招募与应急性招募相结合、社会化招募和组织化招募并举的招募机制，规范志愿者招募组织资质、招募信息发布、招募工作流程，吸引各阶层、各职业、各年龄段人员自觉自愿加入社会志愿服务。

2. 实施注册管理。全面推行社会服务志愿者注册登记制度，鼓励参加志愿服务人员登记成为注册志愿者。鼓励志愿服务组织、公益慈善类组织和社会服务机构配备专职人员开展社会服务志愿者注册，有效整合现有注册服务资源，实现各领域志愿者信息注册系统有机衔接、互联互通、信息共享。

#### （二）深化教育培训。

1. 完善培训体系。实施社会服务志愿者队伍能力提升工程，以加强社会服务志愿者能力建设为根本，将志愿服务基础培训和特定专业知识技能培训相结合，志愿者初次培训、阶段性培训和临时性培训相衔接，逐步建立健全志愿者分级分类培训体系。鼓励志愿服务组织利用自身优势，针对当前社会急需和群众急盼，重点加大为老服务、扶幼助残、扶贫帮困、减灾救灾、社区服务等领域志愿者

培训力度，逐步提高志愿者专业服务水平。

2. 加强基础建设。支持各地依托高等院校和相关培训机构，建立社会服务志愿者培训基地，研究开发社会服务志愿者培训课程与教材，建设专兼职相结合、理论型与实务型相结合的师资队伍，不断创新培训方式，加强培训质量评估，提升培训效果。

### （三）加强记录管理。

1. 规范服务记录。深化志愿服务记录试点，全面建立公民志愿服务记录制度，规范志愿服务组织、公益慈善类组织和社会服务机构志愿服务记录行为，建立专人负责、流程规范、监管严格的工作机制，将志愿服务记录贯穿于社会服务志愿者管理与服务全过程。推动各地将志愿服务记录与社会服务志愿者使用、培训、评价、保障、奖励挂钩，完善志愿服务记录运用机制。

2. 强化服务管理。引导志愿者参与组织化、规范化、常态化志愿服务活动。建立社会服务志愿者使用主体和使用过程监督机制，及时发现和纠正不当使用社会服务志愿者的行为。按照专业特长、服务意向、服务区域等分类管理社会服务志愿者，逐步健全志愿服务供需对接机制和志愿者配置机制，实现服务需求与供给的无缝对接、志愿者与服务岗位的最佳匹配。

### （四）完善评价激励。

1. 完善评价机制。建立志愿服务统计体系和志愿服务成效评估体系。完善以服务时间和服务质量为主要指标的社会服务志愿者评价制度。培育志愿服务评估监督机构。加强评价结果应用，充分发

挥评价机制在促进社会服务志愿者队伍建设、发展社会志愿服务中的积极作用。

2. 健全激励保障。完善以精神激励为主、物质奖励为辅的社会服务志愿者表彰激励机制。鼓励有关部门、社会组织和企事业单位对优秀志愿者和优秀志愿服务组织进行表彰奖励。建立志愿服务记录与志愿者升学、就业、享受社会服务挂钩制度，鼓励有关单位在同等条件下优先录用有良好志愿服务记录人员，鼓励公共服务机构和商业机构对有良好志愿服务记录人员提供优惠与优先服务。推动建立志愿者保险制度，明确志愿者保险的责任主体、涉险范围和风险承担机制，为志愿者参与社会服务解除后顾之忧。实施志愿服务时间储蓄建设工程，建立健全志愿服务时间储蓄与回馈制度，形成志愿服务互助循环发展机制。

#### （五）加快平台建设。

1. 支持组织发展。鼓励各地简化登记程序、降低登记门槛、放宽登记条件、加快成立各类行业性、专业性志愿服务组织，建构覆盖面广、服务能力强的社会志愿服务网络体系。实施志愿服务组织孵化工程，鼓励支持各地建立志愿服务组织孵化基地，为进驻扶老、助残、救孤、济困、赈灾等基本民生领域的志愿服务组织优先提供项目开发、能力培养、合作交流等服务。扶持发展一批富有特色、治理规范、服务优良、作用明显的志愿服务组织。

2. 加快信息化建设。要改善志愿服务管理设施，充分利用网络信息技术优化管理与服务流程，创新志愿服务记录手段，促进志愿

服务供需有效对接。加强中华志愿服务网和全国志愿者队伍建设信息系统建设，建立全国志愿者基础信息管理和志愿者数据交换与共享平台，逐步整合全国志愿者和志愿服务信息资源，不断提高社会服务志愿者队伍建设科学化、信息化水平。

#### （六）推进服务开展。

1. 推进基地建设。鼓励广大城乡社区和社会服务机构设立志愿者服务站，配备志愿服务标识和必要工作设施。加快建设有专职人员、有稳定服务岗位或服务项目的规范化志愿服务基地，为人民群众参与和接受志愿服务提供便利条件。

2. 加强项目开发。建立健全志愿服务项目化运作机制。鼓励各地立足实际，紧贴民生需求，自主开发灵活多样、社会认同度高的志愿服务项目，为社会公众提供“菜单式”志愿服务，增强志愿服务的实效性和影响力。

3. 建立社会工作者与志愿者联动机制。充分发挥社会工作专业人才在组建团队、发现需求、规范服务、拓展项目、培训策划等方面专业优势，形成社会工作者引领志愿者、志愿者协助社会工作者的服务格局。鼓励志愿服务组织吸纳社会工作专业人才，推动社会工作服务机构为志愿者开展工作提供必要条件，进一步丰富社会服务人才资源，拓展社会服务范围，增强社会服务效果。

### 四、保障措施

（一）加强组织领导。建立健全省（自治区、直辖市）、市（地、州、盟）、县（市、区、旗）三级社会服务志愿者队伍工作



体系，形成党政领导、民政负责、部门协同、社会参与的工作格局。将社会服务志愿者队伍建设纳入当地社会发展成果评价体系，按照队伍建设、活动开展、社会效益与经济价值等指标，对社会服务领域志愿服务成效进行考核。

（二）加大经费投入。各地要将社会服务志愿者队伍建设和志愿服务工作经费纳入财政预算，逐步加大福利彩票公益金对社会服务志愿者队伍建设支持力度。要建立政府购买、资助志愿服务制度。鼓励企事业单位、公益慈善组织和公民个人对志愿服务活动进行资助，形成多渠道、多元化的筹资机制。要加强和规范志愿服务资金管理，严格财务和审计制度，提高资金使用效益。

（三）完善政策制度。积极推动志愿服务立法工作，为社会服务志愿者队伍建设提供法律保障。制定和完善社会服务志愿者支持、保障与奖励政策，为社会服务志愿者队伍建设营造良好的政策环境。

（四）加强研究宣传。推动政府部门、志愿服务组织与科研机构互动合作，深入开展社会服务志愿者队伍建设、志愿服务发展规律和志愿服务标准化建设研究。充分发挥报刊、广播、电视等传统媒体和博客、论坛、微博、微信等互联网新媒体作用，大力宣传社会服务志愿者感人事迹，总结推广各地社会服务志愿者队伍建设成功经验，营造全社会关心、支持、参与社会志愿服务的良好环境。