



中华人民共和国文化行业标准

WH/T 101—2024

图书馆志愿服务管理指南

Guidelines for library volunteer service and management

2024-07-22 发布

2024-10-22 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则	2
4.1 自愿原则	2
4.2 无偿原则	2
4.3 平等原则	2
4.4 诚信原则	2
4.5 合法原则	2
5 组织保障	2
5.1 组织设立	2
5.2 组织职责	3
5.3 规章制度	3
5.4 标识标牌	3
6 志愿者管理	3
6.1 人员条件	3
6.2 招募	3
6.3 注册	4
6.4 培训	4
6.5 服务要求	4
6.6 权益保障	4
6.7 评价与激励	5
7 服务活动类型以及内容	5
8 管理准则	5
8.1 基本通则	5
8.2 档案管理	5
8.3 效果评价	6
参考文献	7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口。

本文件起草单位：中国图书馆学会、江苏省盐城市图书馆。

本文件主要起草人：霍瑞娟、王雁行、石慧、郭万里、黄兴港、戈建虎、李霞、吴莹莹、刘捷、刘青、王智芹。

图书馆志愿服务管理指南

1 范围

本文件规定了图书馆志愿服务管理的原则、组织保障、志愿者管理、服务活动类型以及内容和管理规范等。本文件适用于图书馆志愿服务管理,与图书馆志愿服务有关的活动可参考使用。

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。

GB/T 40143—2021 志愿服务组织基本规范

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

志愿服务 **volunteer service**

志愿者(3.2)、志愿服务组织(3.3)和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

[来源: MZ/T 148—2020, 2.1]

3.2

志愿者 **volunteer**

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务(3.1)的自然人。

[来源: MZ/T 148—2020, 3.1]

3.3

志愿服务组织 **volunteer service organization**

依法成立,以开展志愿服务(3.1)为宗旨的非营利性组织。

注:志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

[来源: MZ/T 148—2020, 4.1]

3.4

志愿服务活动 **volunteer service activity**

志愿者(3.2)、志愿服务组织(3.3)和其他组织开展或参与的志愿服务(3.1)行为。

[来源: MZ/T 148—2020, 2.5]

3.5

志愿服务管理 **volunteer service management**

对志愿服务(3.1)进行组织、协调、指导、规范、监督的过程。

[来源: MZ/T 148—2020, 2.9]

3.6

图书馆志愿服务 **library volunteer service**

志愿者(3.2)和志愿服务组织(3.3)自愿、无偿地参与图书馆活动和管理,为读者提供服务和帮助。

3.7

图书馆志愿服务组织 **volunteer service organization for library**

负责图书馆志愿服务（3.6）的组织、管理、宣传和志愿者（3.2）的招募、注册、培训、服务、协调、考核、评价和激励等运行管理工作的非营利性组织。

3.8

图书馆志愿服务对象 **volunteer service recipient**

在图书馆志愿服务（3.6）中，获得志愿服务（3.1）的自然人和组织。

4 原则

4.1 自愿原则

志愿者自愿参加志愿服务；志愿服务组织尊重志愿者参加志愿服务的自由，不强行要求志愿者参加志愿服务。

志愿者、志愿服务组织不违背图书馆志愿服务对象的意愿单方面强行提供志愿服务。

4.2 无偿原则

志愿服务不以营利为目的；不向志愿服务对象收取或者变相收取报酬。

4.3 平等原则

志愿者、志愿服务组织与志愿服务对象之间法律地位平等；志愿服务关系各方主体具有独立的主体地位，平等地参与图书馆服务。

4.4 诚信原则

在图书馆开展志愿服务时，志愿者、志愿服务组织保持诚实守信，不私自更改服务内容、降低服务质量或终止服务活动。

4.5 合法原则

志愿服务和志愿服务管理要在维护社会公共利益、他人合法权益和国家安全的前提下开展。

5 组织保障

5.1 组织设立

5.1.1 根据志愿服务需要，图书馆可自主成立志愿服务组织，也可依托其他社会团体、社会服务机构成立志愿服务组织。

5.1.2 图书馆志愿服务组织的设立满足以下基本原则：

- a) 依照法律法规及有关行政主管部门规定设立；
- b) 有明确的组织机构、业务、工作范围和规章制度；
- c) 具有与其业务或工作范围相适应的专职或兼职管理人员和志愿者；
- d) 具有与其业务或工作范围相适应的办公条件；
- e) 有志愿服务需求；
- f) 有统一的志愿者标识。

5.1.3 图书馆志愿服务组织设立的工作程序包括以下内容：

- a) 经相关部门同意，可以依托图书馆成立志愿服务组织，其登记管理按照有关法律、行政法规的规

定执行；

- b) 可以申请成为已登记志愿服务组织的会员单位或分支机构,接受其规范指导和工作支持;
- c) 达到登记条件的,可向民政部门申请依法登记。

5.2 组织职责

图书馆志愿服务组织主要职责:

- a) 负责志愿者的招募、注册、培训、服务、协调、考核、评价和激励等运行管理工作;
- b) 依法筹集、管理和使用志愿服务经费、物资;
- c) 按照供需对接的原则,策划、组织、实施图书馆志愿服务活动;
- d) 为志愿者参与志愿服务提供必要的工作条件,帮助解决志愿服务过程中遇到的困难,维护志愿者的合法权益;
- e) 对志愿服务开展满意度调查;
- f) 开展志愿服务宣传、交流与合作。

5.3 规章制度

图书馆志愿服务组织的规章制度包括但不限于以下内容:

- a) 志愿者管理制度,包括招募、注册、培训、保障、服务记录、表彰奖励等;
- b) 志愿服务管理制度,包括服务活动管理、服务档案管理、服务评估考核以及服务激励回馈等。

5.4 标识标牌

5.4.1 图书馆志愿服务组织可在办公场所悬挂志愿服务标牌。

5.4.2 组织志愿服务活动时,宜使用统一的志愿服务标识包括旗帜、徽章、服饰、志愿者服务证及相关宣传品等。

5.4.3 设计志愿服务标识标牌时,可将组织名称与标识标牌进行组合设计。

6 志愿者管理

6.1 人员条件

具备与其所从事的图书馆志愿服务活动相适应的民事行为能力。限制民事行为能力人经其监护人同意或者由其监护人陪同,可参加与其年龄、身心状况相适应的图书馆志愿服务。

6.2 招募

6.2.1 信息发布

根据志愿服务的需要,图书馆志愿服务组织可通过多渠道多平台,发布志愿服务活动信息和招募要求,以及志愿者招募报名联系方式。

6.2.2 申请

申请人凭有效证件提出申请,并填写志愿者注册登记表。

6.2.3 审核

图书馆志愿服务组织对申请人所具备的志愿服务相关条件进行审核,确定是否接受申请。

6.2.4 登记

审核合格的,图书馆志愿服务组织予以登记为图书馆志愿者,并统一编号与管理,发放志愿者服务证

及相关物品。

6.3 注册

鼓励和指导志愿者在统一的志愿服务信息系统注册。

6.4 培训

6.4.1 制订志愿者培训规划时,要明确培训目标、培训范围、培训内容、培训课时、培训方式,定期对志愿者开展业务知识、技能培训和安全教育。

6.4.2 图书馆志愿者培训分为以下几种:

- a) 通用培训:面向全体志愿者,使其掌握与志愿服务工作有关的基本知识、服务礼仪、服务规范和实践技能;
- b) 岗位培训:面向特定服务岗位的志愿者,使其掌握与服务岗位相关的岗位细则、工作规范、业务流程等;
- c) 专业培训:根据服务岗位的专业要求,使志愿者掌握相关知识技能。

6.4.3 培训方式可包括知识讲座、辅导培训、个案培训、实践培训以及网络培训等。

6.4.4 宜搭建多元化志愿服务培训平台,充分利用行业内外资源,通过线上线下相结合的方式开展志愿者培训。

6.5 服务要求

志愿者参与志愿服务时的服务要求包括:

- a) 遵守国家的法律、法规以及各项规章制度;
- b) 服从图书馆志愿服务组织的指导和安排,履行志愿服务承诺;
- c) 服务时真诚热情、仪表端庄,佩戴统一的志愿者标识;
- d) 遵守约定的服务时间、地点和内容,不得擅自离开岗位或私自调换岗位;
- e) 不索取任何形式的报酬,不从事任何以营利为目的或有悖于志愿精神的活动;
- f) 尊重服务对象的意愿和隐私,保护自身和他人的人身、财产安全。

6.6 权益保障

6.6.1 图书馆志愿者享有以下正当权益:

- a) 根据自己的意愿、时间和能力参与志愿服务;
- b) 获得志愿服务活动真实、准确、完整的信息;
- c) 参加志愿服务培训;
- d) 获得开展志愿服务必要的工作条件;
- e) 参与志愿服务的有关信息得到有效记录;
- f) 相关法律、法规及规章制度规定的其他权益。

6.6.2 图书馆志愿者应履行以下义务:

- a) 自觉维护志愿者的形象与声誉;
- b) 遵守志愿服务管理制度;
- c) 履行志愿服务承诺或协议,完成志愿服务组织安排的志愿服务任务;
- d) 因故不能参加或完成预先约定的志愿服务活动时,履行合理告知的义务;
- e) 相关法律、法规及规章制度规定的其他义务。

6.6.3 安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前,可以就志愿服务的主要内容协商一致并据需要为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

6.6.4 图书馆志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象之间可根据需要签订协议,明确各方的权益和义务,

约定志愿服务的内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等。

6.7 评价与激励

6.7.1 根据志愿者服务累计时长,参照志愿者的主动性、责任担当及服务对象满意度等辅助因素,对志愿者开展绩效评价。

6.7.2 对长期参与图书馆志愿服务且服务效果较好的志愿者,可给予表彰或奖励,树立并推广志愿服务典型。

6.7.3 志愿者有违反志愿服务相关规定造成社会不良影响的,图书馆志愿服务组织有权终止其志愿者资格,为其办理退出手续,并书面通知本人。

7 服务活动类型以及内容

图书馆志愿服务活动类型以及内容有:

- a) 文献管理:协助文献资料的加工整理,参与阅览室的文献排架、借阅和整理工作;
- b) 参考咨询:协助解答读者关于图书馆功能布局、开放时间、借阅须知等信息咨询,有条件的可开展课题咨询服务;
- c) 辅导培训:协助开展专题教学、科学普及、技能培训等辅导活动;
- d) 阅读推广:协助开展新书展示、图书推介等阅读推广活动;
- e) 古籍保护:协助开展古籍普查、古籍整理等工作;
- f) 流动服务:协助开展流动图书借阅、流动展览、流动讲座等服务活动;
- g) 特殊群体服务:协助为老年人、未成年人、残障人士、流动人口等特殊人群提供图书馆服务;
- h) 读者文明劝导:维护馆内文明秩序,保持良好的借阅环境,协助图书馆开展读者调查;
- i) 活动组织:协助做好读者活动的筹备、现场组织实施工作;
- j) 服务宣传:参与图书馆组织开展的服务宣传主题系列活动。

8 管理准则

8.1 基本通则

8.1.1 图书馆志愿服务组织宜明确志愿服务管理责任,尊重志愿者,保护其个人基本信息,让志愿者的健康、安全和权益在工作场所受到保护。

8.1.2 图书馆志愿服务管理人员基本要求:

- a) 具有志愿服务精神;
- b) 熟悉志愿服务有关的法律、法规和政策;
- c) 具备良好的组织、沟通、协调能力,掌握有关专业知识及技能;
- d) 尊重服务对象和志愿者。

8.1.3 图书馆志愿服务活动不能以取代现有员工工作或规避未来招聘有薪员工为目的。

8.2 档案管理

8.2.1 图书馆志愿服务组织宜及时、完整、准确地做好志愿服务记录,建立志愿服务档案,并接受登记管理机构或业务主管部门的监督管理。

8.2.2 志愿服务档案规范记录志愿者的个人基本信息、志愿服务信息、培训信息、表彰奖励信息、被投诉信息等内容。

8.2.3 志愿服务信息包括志愿者参加志愿服务活动的名称、时间、地点、服务对象、服务内容、服务时长、服务质量评价、活动负责人等。

8.2.4 客观真实地为志愿者出具志愿服务记录证明。

8.2.5 做好志愿服务档案的长期、完整保存和保密工作。

8.3 效果评价

8.3.1 建立全面有效的评估管理机制。图书馆志愿服务组织宜依据 GB/T 40143—2021 开展自评或第三方评价；定期对志愿服务活动的开展情况进行评估；定期对志愿者所承担工作的完成状况和服务对象的满意程度进行综合评价。

8.3.2 建立志愿服务反馈机制。通过收集和分析反馈意见、评估结果等相关信息，采取必要的纠正和预防措施，持续改进志愿服务质量。

参考文献

- [1] MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南
 - [2] 《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] 文化部办公厅关于推行使用“中国文化志愿者”标识和“文化志愿者注册服务证”有关事宜的通知
 - [4] 《文化志愿服务管理办法》(文公共发〔2016〕15号)
 - [5] 《志愿服务记录办法》(民函〔2012〕340号)
 - [6] 《志愿服务条例》(国令第685号)
-