

团 体 标 准

T/CVSF 0003—2026

社区志愿服务工作指南

Guidelines for Community Volunteer Services

2026-06-02 发布

2026-06-02 实施

中国志愿服务联合会 发布

目 次

前 言	III
引 言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 基本原则	5
4.1 党建引领	5
4.2 以人为本	5
4.3 人人参与	6
4.4 就近就便	6
4.5 量力而行	6
5 服务内容	6
5.1 理论政策宣讲志愿服务	6
5.2 便民利民志愿服务	6
5.3 卫生健康志愿服务	6
5.4 文化体育志愿服务	6
5.5 科技志愿服务	6
5.6 生态文明志愿服务	7
5.7 精神文明志愿服务	7
5.8 应急志愿服务	7
5.9 平安建设志愿服务	7
5.10 就业创业志愿服务	7
5.11 相关群体志愿服务	7
5.12 其他	8
6 服务流程	8
6.1 了解需求	8
6.2 梳理资源	8
6.3 制定计划	8
6.4 招募和培训	8

6.5	开展服务	8
6.6	服务记录	8
6.7	服务总结	9
7	服务要求和保障监督	9
7.1	服务要求	9
7.2	服务协同	9
7.3	工作保障	9
7.4	规范管理	9
8	激励褒奖	10
9	服务改进	10
10	促进措施	10
10.1	组建社区志愿服务组织	10
10.2	引导专业力量参与	10
10.3	建立社区志愿服务站点	10
10.4	参与居民自治	10
	参考文献	11

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。

本文件由中央社会工作部志愿服务促进中心提出。

本文件由中国志愿服务联合会归口。

本文件起草单位：中央社会工作部志愿服务促进中心、武汉市汉阳区委社会工作部、武汉市汉阳区民政局、湖北省委社会工作部、鄂州市委社会工作部、湖北省标准化与质量研究院、中国社会工作学会、湖北省民政厅、中国标准化研究院、湖北省青年志愿者行动促进中心、武汉市汉阳区琴断口街道七里一村社区、武汉市汉阳区社会工作者协会、武汉市汉阳区伟创社会工作服务中心、武汉市武昌区邾民社会工作服务中心、黄石市民政局。

引 言

为进一步规范和发展社区志愿服务，积极发挥志愿者在提供服务、反映诉求、化解矛盾等方面的作用，助力社区治理，增强社区活力，按照《中共中央办公厅、国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见》相关要求，制定本文件。

社区志愿服务工作指南

1 范围

本文件给出了开展社区志愿服务的基本原则、服务内容、服务流程、服务要求和保障监督、激励褒奖、服务改进、促进措施等方面的建议。

本文件适用于在社区范围内开展和参与志愿服务，也可作为在村范围内开展和参与志愿服务的参考。

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。

T/CVSF 0001—2026 志愿者招募、培训工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区 community

设立居民委员会的区域。

[来源：中华人民共和国城市居民委员会组织法]

3.2

社区志愿者 community volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事社区志愿服务（3.3）的自然人。

3.3

社区志愿服务 community volunteer service

志愿服务组织、志愿者自愿无偿为社区和居民提供的公益服务。

3.4

社区志愿服务组织 community volunteer service organization

在民政部门登记注册，以开展社区志愿服务为主的社会组织，或在社区备案的志愿服务队伍。

4 基本原则

4.1 党建引领

坚持正确政治方向，加强党建引领，发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，引导动员各主体多渠道积极支持和参与社区志愿服务。

4.2 以人为本

坚持以人民为中心的发展思想，把凝聚服务群众作为发展社区志愿服务的出发点和落脚点，准确把握社区居民急难愁盼，积极联系和服务社区居民。

4.3 人人参与

倡导人人奉献、人人共享，鼓励和支持居民群众自愿参与社区志愿服务。

4.4 就近就便

就近就便动员居民群众、链接社会资源、吸纳社会力量，常态化组织、参与社区志愿服务。

4.5 量力而行

从实际出发，充分考虑志愿者的年龄、技能、体力和智力等状况开展社区志愿服务，注重服务实效。

5 服务内容

5.1 理论政策宣讲志愿服务

开展宣传宣讲习近平新时代中国特色社会主义思想、党和国家的政策、党的历史等志愿服务，包括但不限于：

——围绕党的创新理论、民生福祉、文化自信、生态环保、国家安全等重点内容和社会热点开展宣传宣讲、汇演展示等志愿服务。

5.2 便民利民志愿服务

针对居民日常生活生产的需要，开展法律咨询、家电和家居物品维修、家政服务以及邻里互助等便民利民志愿服务，包括但不限于：

——开展普法宣传、法律援助、法律咨询等志愿服务；

——依托便民服务窗口、站点，开展服务事项办理、帮办代办、上门办理等志愿服务；

——开展社情民意收集等志愿服务。

5.3 卫生健康志愿服务

针对居民日常卫生健康的需求，开展义诊咨询、健康教育、健康筛查等志愿服务，包括但不限于：

——开展疾病防治知识宣传、健康咨询、义诊、康复医疗等志愿服务；

——协助社区和医护人员开展慢性病信息收集、健康状况管理、用药安全指导等志愿服务。

5.4 文化体育志愿服务

针对居民公共文体服务的需要，开展优秀传统文化弘扬、文化遗产保护传承、民俗文化传播、文体惠民、文旅宣传等志愿服务，包括但不限于：

——开展文化资源整合、文化遗产保护与文化传播等志愿服务；

——开展公益展演、群众性体育赛事活动服务、文体培训、公共文化空间营造等志愿服务；

——提供文旅资源的信息咨询、道路引导、秩序维护等志愿服务。

5.5 科技志愿服务

针对居民科技服务的需求，开展科普宣传、技术推广和技术应用等志愿服务，包括但不限于：

——依托社区综合服务设施等，开展科普讲座、科技项目展示、科学生活和科技推广等科技知识和文

化普及志愿服务：

- 开展农技栽培、食品安全、生态保护等技术培训和咨询指导志愿服务；
- 满足社区居民信息技术需求，开展网络教育、线上平台操作、网络信息使用、反诈宣传等新技术应用志愿服务；
- 开展网络安全和风险防范宣讲，提供智能设备使用、视频制作、新媒体运营指导等志愿服务；
- 开展线上社群管理、运营维护、在线培训及咨询诊断等管理和服性志愿服务；
- 以科技方式解决社区民生难题，助力社区治理。

5.6 生态文明志愿服务

针对绿色生态环境创建，开展政策宣传、知识普及、环境保护和实践经验等志愿服务，包括但不限于：

- 开展节水节电、垃圾分类、减塑降噪、环境清理、绿化美化等志愿服务；
- 通过纪念日活动、公益课堂、圆桌对话、自然观察和体验活动、文明劝导等方式开展生态环境宣传教育志愿服务。

5.7 精神文明志愿服务

针对精神文明建设的需要，开展文明创建、文明培育、文明实践以及劝阻不文明行为等志愿服务，包括但不限于：

- 协助开展城市文明建设、文明家庭创建、家风家教传承、文明乡风建设等志愿服务；
- 开展不文明行为劝阻、移风易俗、破除迷信等志愿服务。

5.8 应急志愿服务

针对应急安全的需要，按照法律法规相关要求，开展防灾减灾救灾教育、应急等志愿服务，包括但不限于：

- 针对社区及家庭防灾减灾需要，开展日常防灾减灾和应急避险知识宣传、观摩演示、培训演练等志愿服务；
- 针对突发自然灾害和其他应急危机事件处置的需要，开展设施抢修、人员救治、群众安置、卫生防疫和危机干预等志愿服务。

5.9 平安建设志愿服务

针对平安建设需要开展志愿服务，包括但不限于：

- 开展法治宣传、治安巡逻、公共财物看护、安全隐患排查、防火防盗等志愿服务；
- 开展禁赌禁毒，守法维权，防诈骗、防传销等安全知识宣讲等志愿服务；
- 开展邻里矛盾纠纷排查化解等志愿服务。

5.10 就业创业志愿服务

针对居民就业创业需求，开展招聘信息分享、创业培训、技能培训、就业创业平台搭建等志愿服务，包括但不限于：

- 针对未就业居民需求，与有招聘需求单位对接，搭建招聘平台，开展岗位信息分享、创业政策和劳动权益保护宣传、创业培训等志愿服务；
- 针对居民就业技能学习需求，对接相关培训学校、机构，开展就业创业技能培训等志愿服务。

5.11 相关群体志愿服务

针对社区老年人、未成年人、残疾人、困难群体、新就业群体等，开展困难帮扶、生活照料、助学助教、扶残助残等志愿服务，包括但不限于：

——针对未成年人需求，开展学业辅导、科普宣传、关爱帮扶、心理咨询、文体活动、社交指导等志愿服务；

——针对老年人养老服务需求，提供生活照料、康复护理、娱乐休闲、精神慰藉、安宁疗护等志愿服务；

——针对残疾人社区康复和社会融入的需求，开展入户探访、送教送医、代办代购、环境改造、康复医疗、技能培训等志愿服务；

——针对新就业群体需求，加强对快递员、网约配送员等新就业群体的关心关爱，开展法律援助、权益维护、职业帮扶、心理疏导、家庭教育、卫生健康等志愿服务；

——针对居民的心理健康需求，开展知识普及、心理咨询、心理评估和疏导干预等志愿服务；

——针对低收入人群实际需求，开展帮办代办、关爱帮扶、物资筹集等志愿服务；

——针对家庭实际需求，开展权益维护、家庭纠纷调解、家庭教育指导等志愿服务。

5.12 其他

上述未提及的，根据社区需要和居民需求，适合社区开展的其他相关志愿服务。

6 服务流程

6.1 了解需求

通过入户走访、居民访谈、发放问卷、实地观察、问题收集等方式，常态化了解社区志愿服务需求，形成共性或个性化的需求清单。

6.2 梳理资源

梳理社区资源，形成志愿服务资源清单。

6.3 制定计划

结合社区志愿服务需求清单和资源清单，制定计划，明确社区志愿服务的目标、内容、时间、地点、人数和经费等保障措施。同时，评估风险，确定安全预案。

6.4 招募和培训

明确志愿服务所需的条件和要求，及时发布招募信息，招募符合要求的志愿者，引导志愿者进行登记注册，并开展培训。

注：社区志愿者招募和培训具体内容参见《志愿者招募、培训工作指南》团体标准规定。

6.5 开展服务

组织志愿者安全、有序开展服务。包括但不限于：

——菜单式服务。实行点单一派单一接单模式，实现供需双向互动、精准匹配；

——结对式服务。开展结对式社区志愿服务，为社区的孤寡老人、困境儿童、残疾人等重点群体提供个性化的定制服务。

6.6 服务记录

通过志愿服务信息系统或相关电子、纸质载体，记录志愿者的服务情况。记录信息宜包括活动的名称、日期、地点、服务内容、服务时间等，也可记录服务评价及反馈等相关内容。

对志愿服务信息如实记录并规范使用。

6.7 服务总结

社区志愿服务结束后，及时收集服务对象的满意度反馈，记录问题与建议，总结服务开展情况，归档相关材料。

7 服务要求和保障监督

7.1 服务要求

- 7.1.1 尊重服务对象的人格尊严，未经服务对象本人同意，不公开或泄露其有关隐私或信息。
- 7.1.2 不向服务对象收取或变相收取报酬，不以社区志愿服务名义开展营利性活动。
- 7.1.3 开展社区志愿服务宜穿着志愿者服饰、可佩戴志愿者服务证等志愿服务标识。
- 7.1.4 志愿者在服务过程中注意保护自身和他人的人身、财产安全。

7.2 服务协同

- 7.2.1 发挥社区党组织引领作用，加强统筹协调，建立协同推进社区志愿服务的联动机制。
- 7.2.2 鼓励基层群众性自治组织培育和发展社区志愿服务组织，引导其自我管理、自我服务、自我增能。
- 7.2.3 社区志愿服务可融入社会工作专业理念和方法，发挥社区工作者、志愿服务工作者和社会工作专业人员的支撑作用。
- 7.2.4 可引入公益慈善类、社区服务类社会组织，通过示范引导和共同参与，促进社区志愿服务开展。
- 7.2.5 可依法探索建立筹资机制，动员社区居民、企事业单位、社会组织等参与筹资，为社区志愿服务提供支持。有条件的地方可通过设立社区基金等形式筹集资金。
- 7.2.6 可与互联网、人工智能等数字科技深度融合，以数字化提升服务质效。

7.3 工作保障

坚持谁招募、谁使用、谁保障，为志愿者提供必要的工作条件，提供真实、准确的必要信息和安全保障等。包括但不限于：

- 提供社区志愿服务的基础保障，如场所、设施、设备等；
- 明确说明社区志愿服务基本情况以及可能发生的风险及安全保障措施等；
- 开展同社区志愿服务相匹配的交流沟通、组织统筹以及知识技能、安全防护等培训；
- 根据需要提供交通、餐饮等服务补贴和支持；
- 制定社区志愿服务安全应急预案；
- 开展社区志愿服务过程中，保持与志愿者的联络和回应；
- 对志愿者人身安全、身心健康等可能具有风险的情形，与志愿者协商一致，购买人身意外伤害保险和签订书面协议。

7.4 规范管理

- 7.4.1 维护志愿服务社会公信力，不得从事和参与违背志愿精神的任何活动。
- 7.4.2 对于不适合继续提供社区志愿服务的志愿者，可自行申请退出或由相关组织和单位进行劝退。

7.4.3 任何组织和个人不得强行指派志愿者、志愿服务组织提供服务。

8 激励褒奖

8.1 坚持精神激励为主，对在志愿服务活动中作出突出贡献的组织、队伍和个人，可优先推荐参加相关评优评选和宣传选树。

8.2 对社区志愿服务品牌项目、社区志愿者先进事迹等进行宣传推介，组织开展经验交流和示范性活动。

8.3 建立社区志愿服务回馈机制，增强志愿者的成就感和荣誉感。可采用服务兑换、积分兑换等激励方式。

9 服务改进

9.1 可建立持续改进机制，通过对投诉意见等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施，持续改进社区志愿服务质量。

9.2 可建立社区志愿服务评价指标，对志愿服务满意度、志愿者获得感和志愿服务质效等进行评估。

9.3 可采用口头、书面或线上等形式向服务对象、志愿者、基层群众性自治组织和社区党组织征求意见建议。

10 促进措施

10.1 组建社区志愿服务组织

可根据居民需求和实际需要，组建成立各类社区志愿服务队伍，积极推动有条件的队伍在民政部门登记注册，对于暂不具备注册条件的，完善社区备案流程，在社区党组织统筹指导下开展志愿服务。

10.2 引导专业力量参与

为具有专业技能的志愿服务组织、专业社会组织进入社区开展志愿服务搭建平台、提供便利。

10.3 建立社区志愿服务站点

10.3.1 根据需要，可专设社区志愿服务站点，条件不具备时，也可采取共享空间的形式联建志愿服务站点。

10.3.2 社区志愿服务站点应做到有场所、有队伍、有项目、有设施、有制度、有标识。

10.4 参与居民自治

鼓励和支持志愿者参与居民委员会下属委员会工作，在开展民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督中发挥积极作用。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语
- [2] 关于推进志愿服务制度化的意见. 中央精神文明建设指导委员会（文明委〔2014〕3号）
- [3] 关于支持和发展志愿服务组织的意见. 中共中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、共青团中央和全国妇联（文明办〔2016〕10号）
- [4] 志愿服务条例. 中华人民共和国国务院（中华人民共和国国务院令685号）
- [5] 关于健全新时代志愿服务体系的意见. 中共中央办公厅 国务院办公厅. 2024年4月12日