

团 体 标 准

T/CVSF 0002—2026

志愿服务项目工作指南

Guidelines for Volunteer Service Projects

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	II
引 言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 项目设计	4
4.1 基本原则	4
4.2 界定服务需求	5
4.3 确立项目目标	5
4.4 筹集项目资源	5
4.5 制定项目计划	5
5 项目实施	5
5.1 组建核心队伍	5
5.2 志愿者招募、培训	5
5.3 项目运行	5
5.4 项目宣传	6
6 项目总结与评估改进	6
6.1 总结评估	6
6.2 褒奖激励	6
6.3 改进提升	6
6.4 档案管理	6
6.5 结项与终止	6
7 志愿服务品牌项目	6
7.1 建设原则	7
7.2 展示交流	7
7.3 复制推广	7
参 考 文 献	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。

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、中国青年志愿者协会、杭州市志愿者工作指导中心、浙江外国语学院。

引 言

为深化志愿服务标准化、品牌化、项目化、专业化建设，进一步做好志愿服务项目策划设计、组织实施和总结评估，推动志愿服务更好服务国家战略、服务百姓民生、服务社会治理，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。

志愿服务项目工作指南

1 范围

本文件给出了志愿服务项目的设计、实施、总结、评估与改进和品牌建设的建议。
本文件适用于志愿服务项目的策划设计、组织实施和总结评估。

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
T/CVSF 0001—2026 志愿者招募、培训工作指南

3 术语和定义

MZ/T 148—2020、T/CVSF 0001—2026界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

志愿服务活动 volunteer service activity

志愿者、志愿服务组织和其他组织开展或参与的志愿服务行为。

[来源：MZ/T 148—2020]

3.2

志愿服务项目 volunteer service project

在一定周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

[来源：MZ/T 148—2020]

3.3

志愿服务品牌项目 volunteer service brand project

服务成效明显，具有社会影响力、公信力、美誉度，具有可持续发展能力和示范推广价值的志愿服务项目。

4 项目设计

4.1 基本原则

4.1.1 坚持正确政治方向，坚持服务国家战略、服务百姓民生、服务社会治理，体现自愿性、公益性、非营利性。

4.1.2 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。实施重大志愿服务项目时，可视情成立临时党组织。

4.1.3 遵守相关法律法规，面向特定的志愿服务对象或领域开展。

4.1.4 具有一定的周期性，具有明确目标、内容、计划和保障。

4.1.5 遵守公序良俗。

4.2 界定服务需求

通过调查研究等，发现并界定个人、群体、组织和社会对志愿服务的具体需求，确定服务类别，明确服务对象或领域。

4.3 确立项目目标

项目目标符合需求、力所能及，有具体明确的预期成效。

4.4 筹集项目资源

根据需要依法依规开展资金、物资等资源的筹集和优化配置工作，对项目资源的分配和使用，建立科学、完善、规范的方案和流程。

资金和物资等资源的募集、管理和使用应接受有关部门、捐赠者和社会的监督。

4.5 制定项目计划

根据服务需求和项目目标，明确项目名称、服务范围、项目周期、服务内容、服务岗位及职责、需招募的志愿者人数及条件、工作进度、经费使用、资源保障、风险管理及应对措施、宣传激励、总结评估等，形成项目计划。

5 项目实施

5.1 组建核心队伍

根据项目计划，组建工作队伍，明确职责分工，建立日常运行和应急响应等工作机制。

5.2 志愿者招募、培训

根据项目需求招募、遴选志愿者；根据实际需要，对项目志愿者进行培训。

注：志愿者招募、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。

5.3 项目运行

5.3.1 上岗服务

组织志愿者安全、有序地开展服务，给予指导、协调和服务支持。

5.3.2 服务保障

为志愿者参与志愿服务项目提供必要条件，协调解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难，维护志愿者的合法权益，关注志愿者的身心健康。

安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务项目前，应为志愿者提供相应的人身意外伤害保险等权益保障。

5.3.3 进度管理

统筹项目实施进度和质量管理，及时了解项目实施情况，定期进行阶段性评估，按计划推进项目实施，

必要时采取预防和纠正措施。

5.3.4 服务记录

及时、如实记录志愿者参与志愿服务项目的服务内容、服务时间、接受培训、获得表彰奖励和评价及个人基本信息等。根据志愿者的需要，以志愿服务记录信息为依据，为志愿者无偿、如实出具志愿服务记录证明。

5.3.5 风险控制

根据项目设计中风险应急管理的要求，针对项目实施可能存在的危险、产生的伤害或损失、造成的负面影响等，进行风险监控、识别、分析和应对。

5.3.6 项目相关方沟通

与志愿服务对象、项目相关方保持密切联系，关切各方需求，加强沟通协调，维护公共利益和他人的合法权益。

5.4 项目宣传

对项目实施过程、服务效果及志愿者真实感受等可以公开的项目信息进行宣传，扩大社会影响，传播志愿文化、弘扬志愿精神，激发社会公众参与志愿服务的热情。

6 项目总结与评估改进

6.1 总结评估

对项目计划完成情况、服务效果、项目运行等进行总结，建立多维度综合评价体系，采用数据统计、问卷调查、实地考察等方式，结合志愿服务满意度、项目目标达成率、社会影响力等项目开展自我评估或第三方评估。

6.2 褒奖激励

对志愿者在项目实施中的表现予以评价，对表现优秀的志愿者给予褒奖，积极参与有关单位依法开展的表彰、奖励、激励等活动。

6.3 改进提升

分析研判评估结果和各方面反馈意见，根据项目实际情况吸收改进，对改进措施的有效性进行跟踪管理，促进项目高质量、可持续发展。

6.4 档案管理

整理项目实施有关文件资料和志愿服务记录等，形成档案。鼓励使用信息化管理手段。

6.5 结项与终止

6.5.1 对已达成预期目标的项目，按程序予以结项。

6.5.2 对不再适应需求或无法继续开展的项目，按程序予以终止，妥善安排后续事宜。

7 志愿服务品牌项目

7.1 建设原则

7.1.1 目标明确

项目组织实施前经过充分的调研论证，坚持需求导向、目标导向、效果导向，围绕国家战略需要，回应群众急难愁盼，助力社会治理。项目设计致力于把满足需求与引领需求结合起来，解决具体的社会问题或预防社会问题的发生，培育和践行社会主义核心价值观，促进社会文明进步，提高社会治理水平。

7.1.2 管理规范

项目团队相对稳定，有民主决策机制。服务内容、服务模式具有自愿性、公益性、非营利性。招募遴选、培训管理、记录与证明、评价与激励、宣传推广等环节规范有序。

7.1.3 保障有力

项目实施有人员、经费、物资等保障条件，能保证项目高效运行、持续开展。项目经费预算合理，绩效管理科学有效。对风险具有较强的防范和化解能力。

7.1.4 创新性强

善于创新工作模式和工作举措，善于运用新技术等手段提高项目运作水平，增强项目实施效果，创造性实现项目目标。

7.1.5 成效明显

项目实施具有一定的针对性，能满足服务对象的切实需求。服务对象的状态或环境有显著改善，受到服务对象认可。志愿者在服务过程中实现自我提升。项目具有较强的影响力和示范带动作用，美誉度较高。

7.2 展示交流

依法依规通过各级各类志愿服务宣传活动、项目大赛、交流会和各类媒体等平台，宣传、展示、交流经验做法、创新举措、模式机制等。

7.3 复制推广

主动争取政策和资金支持，壮大志愿者队伍，与其他组织建立合作机制，在更大范围内推动项目实施，实现资源共享和优势互补，主动宣传、推广项目运行模式，形成示范带动效应，并为复制推广的项目提供必要培训和支持。

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