

# 团 体 标 准

T/CVSF 0001—2026

## 志愿者招募、培训工作指南

Guidelines for Volunteer Recruitment and Training

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 基本原则 .....	4
5 志愿者招募 .....	4
5.1 总体要求 .....	4
5.2 招募准备 .....	5
5.3 招募实施 .....	5
5.4 志愿者申请 .....	5
5.5 志愿者遴选 .....	6
5.6 志愿者录用 .....	6
6 志愿者培训 .....	6
6.1 总体要求 .....	6
6.2 培训准备 .....	7
6.3 培训实施 .....	8
6.4 培训考核 .....	8
7 评估与改进 .....	8
7.1 信息收集 .....	8
7.2 总结评估 .....	8
7.3 持续改进 .....	8
参 考 文 献 .....	9

## 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、北京博能志愿公益基金会、北京惠泽人公益发展中心、腾讯公益慈善基金会、友成企业家乡村发展基金会、北京志愿服务发展研究会、华北电力大学、成都市爱有戏社区发展中心、郑州市馨家苑社区服务中心、深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心、北京城市学院。

## 引 言

为推进志愿服务规范化、专业化发展，提升服务能力，进一步做好志愿者招募、培训工作，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。

# 志愿者招募、培训工作指南

## 1 范围

本文件确立了志愿者招募、培训工作的基本原则，给出了对志愿者招募、志愿者培训，以及关于志愿者招募和培训工作的评估与改进等各阶段的建议和相关信息。

本文件适用于组织开展志愿者招募、培训相关工作。

## 2 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**志愿者招募** volunteer recruitment

为征召具备相应意愿和条件的志愿者而开展的动员、遴选等活动。

### 3.2

**志愿者培训** volunteer training

以提高志愿服务水平为目的，向志愿者传授志愿服务相关理念及参与志愿服务所需知识和技能等的活动。

注：志愿者培训一般分为志愿者通识培训、专业培训、岗位培训。

## 4 基本原则

4.1 坚持公益属性，维护社会公德、社会公共利益和他人合法权益。

4.2 切合志愿服务需求。

4.3 符合志愿服务组织的宗旨、业务范围。

4.4 尊重志愿者的个人意愿和权利。

## 5 志愿者招募

### 5.1 总体要求

5.1.1 以志愿服务需求为导向，匹配与志愿者能力相适应的志愿服务岗位。注重发挥党员志愿者带头作用。

5.1.2 可由志愿服务组织负责组织实施志愿者招募工作。

5.1.3 基层群众性自治组织、公益活动举办单位和公共服务机构开展公益活动，需要志愿者提供志愿服务的，可与志愿服务组织合作，由志愿服务组织招募志愿者，也可自行招募志愿者。

5.1.4 建立志愿者招募制度，明确招募原则和招募流程等。

5.1.5 发布志愿者招募信息和组织开展志愿者招募工作时，规范使用志愿服务标识。

5.1.6 不得以志愿服务的名义招募志愿者参与营利、牟利活动。

## 5.2 招募准备

### 5.2.1 需求调研

在志愿者招募前，可通过问卷、访谈等方式，对招募的志愿者数量和技能要求开展调查和评估。

### 5.2.2 岗位说明

根据需求设计志愿服务岗位，编制岗位说明，内容可以包括但不限于：

- 志愿服务岗位的类型、名称；
- 志愿服务对象的情况，服务内容、期限、地点和环境；
- 岗位要求的身体和心理素质、服务技能和职业资格；
- 可能发生的风险及安全保障措施；
- 目标成效；
- 保障和管理措施等。

### 5.2.3 招募方案

根据需求制定招募方案，内容可以包括但不限于：

- 活动目的；
- 招募目标和方式；
- 招募组织及工作职责；
- 岗位说明；
- 各阶段工作内容、分工及时间安排；
- 招募公告制作及发布；
- 风险预案；
- 保障措施等。

## 5.3 招募实施

### 5.3.1 信息发布

招募信息通过规范渠道发布，确保信息真实、准确。发布招募信息，内容包括但不限于：

- 活动目的；
- 岗位说明、招募数量；
- 招募程序、时间节点、招募频率和招募方式；
- 招募组织的基本情况与招募原则等；
- 关注社会反响，及时回应有关问题。

### 5.3.2 招募方式

志愿者招募包括在限定范围内的定向招募及面向社会的非定向招募。

## 5.4 志愿者申请

### 5.4.1 申请方式

- 5.4.1.1 申请人可根据招募要求提交报名信息，申请或注册成为志愿者，也可委托志愿服务组织代为办理。
- 5.4.1.2 限制民事行为能力人申请成为志愿者的，应取得监护人或具有监护职责的主体同意。

#### 5.4.2 招募沟通

- 5.4.2.1 及时收集整理申请人的报名信息，依法保护个人信息。
- 5.4.2.2 安排专人解答招募中的咨询问题。

### 5.5 志愿者遴选

#### 5.5.1 筛选匹配

- 5.5.1.1 对申请人的报名信息进行筛选，明确筛选标准和流程，充分考虑申请人的：
  - 基本条件；
  - 文化背景；
  - 专业资质；
  - 服务意向；
  - 岗位适配度。

- 5.5.1.2 优先考虑有类似服务经验的志愿者，且与志愿者的个人能力及意愿相匹配。

#### 5.5.2 资格确认

- 5.5.2.1 对符合招募要求的申请人，直接录用或进行进一步考查。
- 5.5.2.2 根据岗位特点，结合实际需求，以线上、线下等方式，可通过笔试和面试以及问答、情景模拟、实地演练、团队活动等形式进行考查。
- 5.5.2.3 由具备面试技能的专业人员及相关人员担任面试人员。

### 5.6 志愿者录用

#### 5.6.1 通知录用

- 5.6.1.1 确定录用志愿者名单后，可通过适当方式通知其录用结果。
- 5.6.1.2 对未录用的申请人，及时通知未录用结果并表示感谢，根据申请人的意愿依法妥善处理其报名信息，可建议其申请其他志愿服务岗位。

#### 5.6.2 签订协议

- 5.6.2.1 志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象可根据需要签订志愿服务协议，内容包括但不限于：
  - 各方的基本信息；
  - 权利义务；
  - 志愿服务方式、时间、地点、工作条件、保障措施；
  - 各方的关系约定、责任承担和协议终止。
- 5.6.2.2 志愿服务组织受基层群众性自治组织、公益活动举办单位和公共服务机构委托招募志愿者的，根据需要与委托机构签订协议。

## 6 志愿者培训

### 6.1 总体要求

- 6.1.1 以提高志愿服务水平为目标，在上岗前和服务过程中开展必要的培训。
- 6.1.2 可建立志愿者培训制度，明确培训内容和培训流程等。
- 6.1.3 对需要专门知识、技能的志愿服务坚持先培训再上岗。志愿者在培训合格后参与志愿服务。

## 6.2 培训准备

### 6.2.1 需求调研

可根据需要，通过问卷、访谈等方式，对培训内容及相关要求开展调查和评估。

### 6.2.2 培训方案

根据志愿服务内容和志愿者的需求，制定培训方案，包括但不限于：

- 培训对象、培训需求和目标；
- 培训时间、地点和形式；
- 培训组织及工作职责；
- 课程内容、课时；
- 培训师资；
- 课后评估安排；
- 风险预案；
- 保障措施。

### 6.2.3 培训内容

#### 6.2.3.1 通识培训

针对志愿服务理念、志愿者的权利与义务等基础知识开展培训，内容主要包括但不限于：

- 党的创新理论、有关法律法规和政策；
- 社会工作相关内容；
- 社会主义核心价值观；
- 志愿精神及志愿者的权利、义务；
- 志愿服务组织的管理和志愿者行为规范；
- 志愿服务中的伦理与道德；
- 志愿服务区域内的本地化知识等内容。

#### 6.2.3.2 专业培训

针对志愿者开展的履行岗位任务所需的职业技能、技术规范等专业知识和技能培训。

#### 6.2.3.3 岗位培训

针对志愿者的任务要求、业务流程、服务规范等岗位职责培训，内容主要包括但不限于：

- 岗位职责、服务要求、业务流程、服务规范及风险应对；
- 服务区域及周边环境情况；
- 实操演练和其他技能实训；
- 相关志愿服务组织和项目的基本情况。

### 6.3 培训实施

- 6.3.1 按照培训方案，落实培训经费、培训场地、培训师资、培训教材和培训设施设备。
- 6.3.2 根据培训内容和要求，选取、更新或调整培训方式，包括但不限于：
  - 理论讲授；
  - 专题讲座；
  - 案例分析；
  - 经验交流；
  - 技能实训和操作；
  - 现场案例展示等。
- 6.3.3 可采用线上、线下或相结合的方式开展培训。
- 6.3.4 根据培训内容，编写或选用纸质文本、电子文本、视频和音频等形式的培训教材。
- 6.3.5 聘请具有相应理论知识、实务经验或专业技能的培训讲师开展培训。
- 6.3.6 及时、如实记录志愿者的培训情况，内容包括但不限于：
  - 培训的主题名称；
  - 主要内容；
  - 举办培训的单位；
  - 培训日期和学习时长等。

### 6.4 培训考核

- 6.4.1 可根据需要在培训结束后组织培训考核。
- 6.4.2 可采用线上或线下的笔试、面试，以及情景模拟、实地演练、团队活动等形式进行考核。
- 6.4.3 考核通过的志愿者，可颁发培训证书并根据安排参加志愿服务；考核不通过的，以适当方式反馈。

## 7 评估与改进

### 7.1 信息收集

建立文书档案制度，及时整理志愿者招募、培训信息数据和工作文件，包括但不限于：

- 可依法依规分类建立志愿者个人信息及招募、培训项目档案；
- 可采用信息化手段进行文书档案管理。

### 7.2 总结评估

在志愿者招募、培训工作过程中，可通过问卷调查、访谈、实地考察等方法，结合志愿者到岗率、持续参与度、满意度等进行自我评估，也可委托专业机构进行第三方评估。

### 7.3 持续改进

根据评估结果，确定改进目标，制定改进措施，建立持续改进机制。

### 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