

# 佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 16—2024

## 志愿服务管理规范

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 发布



目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本原则 ..... 1

5 组织管理 ..... 1

    5.1 志愿者招募 ..... 1

    5.2 志愿者培训 ..... 1

    5.3 开展实施 ..... 2

    5.4 服务保障 ..... 2

    5.5 信息管理 ..... 2

    5.6 队伍建设 ..... 2

6 服务内容 ..... 2

    6.1 咨询引导服务 ..... 2

    6.2 文献整理 ..... 2

    6.3 其他服务 ..... 3

7 评价与监督 ..... 3

# 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。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 志愿服务管理规范

## 1 范围

本文件规定了图书馆志愿服务的基本原则、组织管理、服务内容、评价与监督的要求。  
本文件适用于中心馆和区总馆的志愿服务管理，其他成员馆可参照执行。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 志愿服务队

经服务组织单位同意成立的，以开展文化志愿服务为宗旨的队伍。

[来源：MZ/T 148—2020，4.2，有修改]

## 4 基本原则

- 4.1 应弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则。
- 4.2 图书馆应设立志愿服务队、招募志愿者并组织开展文化志愿服务活动。

## 5 组织管理

### 5.1 志愿者招募

#### 5.1.1 图书馆志愿者应满足以下基本条件：

- a) 完全民事行为能力人；限制民事行为能力人应经监护人同意（必要时由监护人陪同），可以参加与其年龄、智力相适应的志愿服务；
- b) 具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质；
- c) 遵守国家法律法规。

#### 5.1.2 应组织开展志愿服务的广泛宣传和合作活动，告知志愿者在志愿服务信息系统中自行注册。

#### 5.1.3 应根据图书馆业务需求发布志愿服务项目的信息，明确服务时间、服务地点、服务内容。

#### 5.1.4 应说明志愿者招募名额、岗位职责和技能需求。

#### 5.1.5 应根据志愿服务内容和岗位需求及时进行审核录用。

### 5.2 志愿者培训

#### 5.2.1 应开展通用培训，包括但不限于：图书馆工作基本理论知识、服务规范、基本礼仪、实践技能。

#### 5.2.2 应根据岗位需求开展岗位培训，包括但不限于：岗位职责、业务流程、工作规范、工作细则。

5.2.3 可根据岗位需求开展专业培训，包括但不限于：信息咨询服务、图书分类与检索、阅读推广活动、特殊群体服务。

### 5.3 开展实施

5.3.1 应引导志愿者做好签到工作，向志愿者说明服务时长、服务内容、注意事项等。

5.3.2 应在志愿服务过程中解答志愿者疑问，为志愿者开展服务提供及时的工作指导和管理协调。

5.3.3 应引导志愿者做好签退工作。

5.3.4 应为志愿者提供统一志愿者服装，或印有志愿服务标志标识的物品。

### 5.4 服务保障

5.4.1 应提供适合开展志愿服务的场所和必要的设施设备。

5.4.2 应明确告知志愿者与服务相关的安全措施并给予指导，必要时为志愿者购买保险。

### 5.5 信息管理

5.5.1 应记录保存志愿者个人信息、培训情况、服务开展情况、表彰奖励情况等档案信息。

5.5.2 应对收集的志愿者信息严格保密。

5.5.3 应依据志愿服务记录向有需要的志愿者无偿出具志愿服务记录证明。

5.5.4 应按照统一标准将志愿服务信息数据录入有关部门指定的志愿服务信息系统。

### 5.6 队伍建设

5.6.1 宜结合图书馆服务品牌特点和优势，探索具有特色的志愿服务模式，建设志愿服务队和志愿服务品牌。

5.6.2 宜对志愿服务队进行分类和细化管理，及时记录志愿者队伍建设情况和活动实施情况。

5.6.3 宜建立退出机制，志愿者有以下行为之一的，志愿服务队有权取消本队志愿者资格，并办理退出注销手续：

- a) 违反服务单位的规章制度，造成严重后果的；
- b) 因故意或者重大过失造成服务对象或第三方受损害的；
- c) 以志愿者或者服务组织的名义组织或参与违反志愿者服务原则的活动；
- d) 志愿者在开展服务活动中存在违法违规行为的。

## 6 服务内容

### 6.1 咨询引导服务

6.1.1 提供一般问题咨询，解答读者问题。

6.1.2 指引读者办理图书借阅证。

6.1.3 引导读者检索并查找所需要的馆藏文献。

6.1.4 引导读者使用自助借还书机进行文献借还和续借。

6.1.5 协助图书馆工作人员维持秩序，对不文明行为进行提醒、纠正。

### 6.2 文献整理

6.2.1 协助文献上架下架、排架整理。

6.2.2 协助报刊装订、文献修补等工作。

### 6.3 其他服务

包括但不限于：

- a) 宣传推广公共图书馆服务；
- b) 开展文化讲座、培训与辅导；
- c) 布置、讲解、导览展览；
- d) 策划、组织、协助开展阅读推广活动；
- e) 参与群众性文化艺术活动演出、服务。

## 7 评价与监督

- 7.1 应定期对志愿者进行服务评价，可根据评价结果开展先进典型评选等表彰活动，并向社会宣传。
  - 7.2 应畅通志愿服务投诉渠道，接受社会监督。
  - 7.3 应开展图书馆志愿服务满意度调查，根据调查结果进行改进提升。
-