



中国科技志愿服务  
CHINA VOLUNTEERS IN SCIENCE AND TECHNOLOGY

CVST 1~5:2024

# 科技志愿服务标准化指引



# 目 次

引言 .....	V
科技志愿服务标准化指引 第1部分:组织建设 .....	1
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 成立、命名与注册 .....	3
5.2 命名 .....	3
5.3 注册 .....	3
5.4 审核 .....	3
6 组织运行与管理 .....	4
6.1 组织运行 .....	4
6.2 志愿者的招募及管理 .....	4
6.3 科技志愿活动和项目的管理 .....	4
6.4 科技志愿服务阵地的建设和管理 .....	4
6.5 信息管理 .....	4
6.6 保障与激励 .....	4
7 标识使用与管理 .....	5
7.1 基本要求 .....	5
7.2 标识使用 .....	5
8 评价与改进 .....	5
8.1 评价管理 .....	5
8.2 持续改进 .....	5
科技志愿服务标准化指引 第2部分:志愿者服务管理 .....	7
1 范围 .....	7
2 规范性引用文件 .....	7
3 术语和定义 .....	7
4 价值理念 .....	7
5 基本要求 .....	7
6 招募和管理 .....	8
6.1 招募 .....	8
6.2 管理内容 .....	8
6.3 服务时长 .....	8
7 志愿者参与 .....	8

7.1	个人信息注册备案 .....	8
7.2	获取活动信息 .....	9
7.3	服务约定 .....	9
7.4	接受培训 .....	9
7.5	活动开展 .....	9
7.6	服务时长录入 .....	9
8	志愿者支持 .....	9
9	保障激励 .....	10
10	评价与改进 .....	10
10.1	评价 .....	10
10.2	改进提升 .....	10
科技志愿服务标准化指引 第 3 部分:活动和项目管理 .....		11
1	范围 .....	11
2	规范性引用文件 .....	11
3	术语和定义 .....	11
4	总体要求 .....	11
5	活动类别 .....	11
5.1	服务对象 .....	11
5.2	服务内容 .....	12
5.3	活动方式 .....	12
6	活动管理 .....	12
6.1	活动设计 .....	12
6.2	活动实施 .....	14
6.3	活动总结 .....	14
7	特殊活动管理 .....	14
7.1	概述 .....	14
7.2	特殊群体活动 .....	14
7.3	其他群体活动 .....	15
8	活动评价与改进 .....	15
8.1	活动评价 .....	15
8.2	活动改进 .....	15
9	项目管理 .....	15
9.1	项目管理要求 .....	15
9.2	品牌建设 .....	16
9.3	重大品牌 .....	16
科技志愿服务标准化指引 第 4 部分:保障激励 .....		17
1	范围 .....	17
2	规范性引用文件 .....	17
3	术语和定义 .....	17

4	总则	17
4.1	原则	17
4.2	目标	17
4.3	实施主体及职责	18
5	权益保障	18
5.1	安全保障	18
5.2	物资保障	18
5.3	补助保障	19
5.4	信息记录	19
5.5	证明出具	19
6	激励嘉许	20
6.1	概述	20
6.2	科技志愿者	20
6.3	科技志愿服务组织	20
	科技志愿服务标准化指引 第5部分:阵地建设和管理	23
1	范围	23
2	规范性引用文件	23
3	术语和定义	23
4	阵地形态	23
5	阵地建设	23
5.1	线下实体阵地	23
5.2	线上平台阵地	24
5.3	资源整合	24
5.4	持续改进与优化	24
6	运行保障	24
	参考文献	26



# 引 言

标准是经济活动和社会发展的技术支撑,是国家基础性制度的重要方面。标准化在推进国家治理体系和治理能力现代化中发挥着基础性、引领性作用。标准化可将政策目标转化为可操作结果,可将研究成果和实践经验总结固化推广。《科技志愿服务标准化指引》是充分利用标准化手段,引导科技志愿服务常态化、规范化、制度化发展的指导性文件。

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志,科技志愿服务是志愿服务的重要组成部分。近年来,中国科协团结引领广大科技工作者,践行志愿精神,发挥专业特长和智力优势,广泛开展了内涵丰富、形式多样、特色鲜明的科技志愿服务活动,打造了科技小院、惠民兴县、智惠行动、翱翔之翼等品牌项目,建立了农技推广、田间课堂、乡土人才培养、生态环境、心理教育、膳食营养、医疗急救、安全用药、义诊义教、科技助老、防灾减灾、应急救援、赛事活动等科技志愿服务队,对推进精神文明建设、提升全民科学素质、推动社会治理创新、维护社会和谐稳定、增进民生福祉发挥了重要作用。科技志愿服务蓬勃发展,科技志愿者队伍快速壮大,科技志愿服务规范化水平不断提升,服务效能进一步凸显,已成为新时代科协组织履行职责使命、广泛联系服务科技工作者的重要路径和引导广大科技工作者践行社会主义核心价值观、服务经济社会发展的重要方式。

为引导全国学会(协会、研究会)、省级科协等有效开展科技志愿服务,促进科技志愿服务制度化建设,提高科技志愿服务的组织动员力、协作行动力,增强科技志愿服务活动项目品牌的影响力、凝聚力、传播力,组织研究编制了《科技志愿服务标准化指引》。编制工作本着“支撑与引领科技志愿服务健康发展”的指导思想,遵循“于法周延 于事简便”的编制方针,按照突出问题导向和急用先行的工作原则,围绕科技志愿服务的组织建设、志愿者服务管理、活动和项目管理、激励保障、阵地建设和管理 5 个事项,以现行的有关法律法规、规章制度、国家标准和行业标准为基础,经过充分研讨、论证,提炼总结了科技志愿服务研究成果和实践经验。

本指引文件参照 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》给出的规则起草,文件代号为 CVST(“中国科技志愿服务”英文首字母缩写),包含 5 项标准化文件:

- CVST 1:2024 科技志愿服务标准化指引 第 1 部分:组织建设
- CVST 2:2024 科技志愿服务标准化指引 第 2 部分:志愿者服务管理
- CVST 3:2024 科技志愿服务标准化指引 第 3 部分:活动和项目管理
- CVST 4:2024 科技志愿服务标准化指引 第 4 部分:保障激励
- CVST 5:2024 科技志愿服务标准化指引 第 5 部分:阵地建设和管理

本指引文件采用模块化设计,以 CVST 1:2024 为基础文件,与其他 4 项文件形成关联一体。每一项文件针对所调整事项,在内容结构上基本采用了覆盖基本要素和突出重点事项相叠加的方式,在主要条文内容上多采取了通用原则性规定与包容灵活性处置相结合的表述。其中:

CVST 1:2024 以组织建设与管理为主线,规定了科技志愿服务组织的基本要求,成立、命名与注册,组织运行与管理,标识使用与管理,提供了评价与改进的指导等内容。

CVST 2:2024 将规范科技志愿者管理、激发和汇集科技志愿者力量,提高其参与度和获得感作为主旨,规定了科技志愿者的价值理念、基本要求,提供了招募与管理、志愿者参与、志愿者支持、保障激励、评价与改进等内容。

CVST 3:2024 将引导活动和项目的多样性、连续性作为重点,规定了科技志愿服务组织开展活动和项目的总体要求,提供了活动类别、活动管理、特殊活动管理、活动评价与改进、项目管理等内容。

CVST 4:2024 规定了科技志愿服务保障激励的总则,提供了权益保障、激励嘉许等内容。

CVST 5:2024 将服务阵地的有效利用、运行管理、合作共享作为主张,提供了科技志愿服务阵地的阵地形态、阵地建设、运行保障等指导内容。

本指引文件明确了科技志愿服务有关概念、相关权责、运行渠道、工作流程等,主要适用于全国学会(协会、研究会)、省级科协对在科技志愿服务信息平台注册的科技志愿服务组织、科技志愿者及其开展的科技志愿服务进行指导、服务和管理,是一套面向科技志愿服务的系统性、条理性、操作性、模块化、可扩展的通用标准化文件。

本指引文件由中国科学技术协会宣传文化部提出,中国科协农村专业技术服务中心、中国标准化协会、中国标准化研究院等单位组织起草,中国科学技术协会办公厅发布。

# 科技志愿服务标准化指引

## 第 1 部分：组织建设

### 1 范围

本文件规定了科技志愿服务组织的基本要求，成立、命名与注册，组织运行与管理，标识使用与管理，提供了评价与改进等内容。

本文件适用于在科技志愿服务信息平台注册的科技志愿服务组织的建设和管理。其他科技志愿服务组织可参照执行。

### 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

CVST 2:2024 科技志愿服务管理指引 第 2 部分：志愿者服务管理

CVST 3:2024 科技志愿服务管理指引 第 3 部分：活动和项目管理

CVST 4:2024 科技志愿服务管理指引 第 4 部分：保障激励

CVST 5:2024 科技志愿服务管理指引 第 5 部分：阵地建设和管理

### 3 术语和定义

MZ/T 148—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 科技志愿服务

科技志愿者、科技志愿服务组织和其他组织为服务国家战略、民生福祉、社会治理，自愿、无偿向社会或者他人提供的公益性科技类服务。

注 1：科技志愿服务属于专业类志愿服务。

注 2：科技志愿服务类型见 CVST 3:2024 的 5.2。

#### 3.2

##### 科技志愿者

利用自己的专业知识、技术技能、科技成果、社会影响等，贡献个人时间，自愿、无偿为社会或他人提供公益性科技类服务的各类人员。

注：科技志愿者的来源包括但不限于：科学研究人员、工程技术人员、卫生技术人员、农业技术人员、教学及教学管理人员，以及农村乡土人才、高校在校学生等。

#### 3.3

##### 科技志愿服务组织

由中国科协、全国学会、省级科协和相关机构发起成立，在科技志愿服务信息平台注册，开展科技志愿服务活动的协会、总队、队、团等。

3.4

**科技志愿服务总队**

由中国科协及全国学会、省级科协成立的科技志愿服务组织。

3.5

**科技志愿者管理**

通过计划、组织、指挥、协调等手段,开展科技志愿者招募、培训、使用、评价、激励等工作,以期达到既定目标的过程。

3.6

**科技志愿服务活动**

科技志愿服务组织、科技志愿者利用专业知识、技术技能、科技成果、社会影响等,为社会或他人提供科技志愿服务的行为。

3.7

**科技志愿服务项目**

具有明确的服务对象、服务目标、服务时间、服务内容和服务保障,专业化、常态化开展的科技志愿服务活动。

3.8

**科技志愿服务保障**

为确保科技志愿服务正常开展和利益相关方权益而采取的制度设计和具体举措。

注:具体内容和形式有科技志愿服务政策法规及科技志愿者补贴、科技志愿者保险、科技志愿服务场地、科技志愿服务培训以及开展活动必要的经费支出等。

3.9

**科技志愿服务阵地**

为科技志愿服务提供技术支持和场地支持的场所或平台。主要分为线下实体阵地和线上平台阵地。

注:科技志愿服务阵地主要形态见 CVST 5:2024 的第 4 章。

**4 基本要求**

**4.1 科技志愿服务组织的职责包括:**

- a) 团结、引领、凝聚科技工作者加入科技志愿者行列;
- b) 设计科技志愿服务内容,制定科技志愿服务计划,组织开展多种形式科技志愿服务活动;
- c) 负责科技志愿者的动员招募、注册备案、岗位培训、时长记录、服务评价、激励嘉许、个人信息保护等工作;
- d) 保障科技志愿者、服务对象的合法权益,安排与科技志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应的志愿服务,明确说明与科技志愿服务有关的真实、准确、完整的信息以及可能发生的风险等;
- e) 依法筹集、管理和使用科技志愿服务经费、物资等保障,为科技志愿者开展科技志愿服务提供必要的工作条件,购买相应的人身意外伤害保险,出具科技志愿服务记录证明;
- f) 根据工作需要,按规定成立下一级科技志愿服务组织;
- g) 推动高校、企业、地方科协等共同开展科技志愿服务;
- h) 规范使用中国科技志愿服务标识;
- i) 履行相关法律、法规、政策规定的其他职责。

**4.2 科技志愿服务组织设有相对稳定的工作人员,工作人员应满足以下要求:**

- a) 政治立场坚定,思想觉悟高,热爱祖国,拥护党的各项方针政策;
- b) 热心公益事业,具有志愿精神和科技志愿服务精神;
- c) 熟悉志愿服务和科技志愿服务有关法律、法规、政策;
- d) 具备良好的组织、沟通、协调能力与服务意识,掌握有关专业知识和技能;
- e) 尊重科技志愿者和服务对象,履行并做好个人信息保护职责。

## 5 成立、命名与注册

### 5.1 成立

成立科技志愿服务组织,有条件的宜按照有关规定登记注册,并满足以下要求:

- a) 有明确的服务范围、服务内容、服务对象;
- b) 具有与科技志愿服务相适应的工作人员、志愿者、管理制度及保障条件。

### 5.2 命名

科技志愿服务组织的命名应与其服务范围、成员分布、活动地域相一致,准确反映其特征:

- a) 名称形式通常为:
  - 单位全称(或规范简称)+科技志愿者协会或科技志愿服务队/团;
  - 活动项目特色名称+科技志愿服务队/组织/团;
  - 地方名称+科技志愿服务队/组织/团;
  - 服务领域+科技志愿服务队/组织/团等。

注 1: 全国学会、省级科协成立的科技志愿服务组织命名为总队。

注 2: 以活动项目、地名、服务领域等命名时,不出现“中国”、“全国”、“中华”、“国家”、“国际”、“世界”、“全球”等字样。

- b) 科技志愿服务组织成立的下级科技志愿服务组织,命名应符合有关规定要求。

### 5.3 注册

5.3.1 科技志愿服务组织应通过科技志愿服务信息平台注册,注册时应提供组织概述,相关信息应真实、可靠、完整。

5.3.2 科技志愿服务信息平台是科技志愿者、科技志愿服务组织的注册管理平台,是开展科技志愿服务活动的网上之家。主要功能和目标为:

- a) 具备实现志愿者与组织注册登录、供需对接匹配、活动发布与管理、时长记录认定、典型宣传示范、经验交流培训、后台智慧管理等功能;
- b) 汇聚各行各业的志愿服务专业人才,团结引领各级各类基层服务组织,有效畅通志愿服务线上平台阵地通道。

5.3.3 科技志愿服务组织注册方式包括但不限于:

- a) 全国学会、省级科协科技志愿服务总队由中国科协命名、注册;
- b) 全国学会、省级科协科技志愿服务总队设立并命名注册直属的科技志愿服务组织;
- c) 注册成为科技志愿者后,可申请成立科技志愿服务组织,根据所在地域、所在领域、活动范围等选择归属管理单位。

### 5.4 审核

5.4.1 科技志愿服务组织的注册由归属管理单位负责审核。

5.4.2 审核内容主要包括服务领域、服务事项、服务要求、队伍名称、成员数量、负责人及联系人信息等。

## 6 组织运行与管理

### 6.1 组织运行

#### 6.1.1 全国学会、省级科协科技志愿服务总队组织建设主要包括：

- a) 建立总队的组织架构,掌握所属各级科技志愿服务组织队伍数量和隶属关系、志愿者人数、服务内容和形式；
- b) 制定总队工作制度,包括中长期工作规划、年度计划、决策议事规则、管理制度(培训、嘉许等)、保障措施等；
- c) 定期对下属科技志愿服务队工作开展情况进行监督考核评估,宜在项目、经费、嘉许、人员调配、宣传等方面予以支持,指导开展风险防控；
- d) 对下属科技志愿服务队进行业务指导。

#### 6.1.2 全国学会、省级科协科技志愿服务总队对下属科技志愿服务队组织建设进行指导,内容主要包括：

- a) 指导开展常态化、专业化科技志愿服务；
- b) 建立志愿者管理、活动管理、保障激励、安全管理、风险防控等工作制度；
- c) 建立志愿者权益保护和反馈机制；
- d) 建立科技志愿服务投诉接办机制；
- e) 根据服务需求和志愿者情况成立相应的科技志愿服务分支,开展各类服务。
- f) 指导建立退出机制。

### 6.2 志愿者的招募及管理

志愿者招募及其管理按照 CVST 2:2024 的要求开展。

### 6.3 科技志愿活动和项目的管理

科技志愿活动和项目的管理按照 CVST 3:2024 的要求开展。

### 6.4 科技志愿服务阵地的建设和管理

科技志愿服务阵地的建设和管理按照 CVST 5:2024 的要求开展。

### 6.5 信息管理

#### 6.5.1 科技志愿服务组织建立信息和档案管理制度,分类清晰合理,宜采用信息化手段进行管理。

#### 6.5.2 信息管理内容包括但不限于:制度文件的管理、信息平台的信息管理、志愿活动档案的管理、服务时长记录的管理。

#### 6.5.3 根据信息的分类,明确相应的保存周期,并及时维护更新。

#### 6.5.4 科技志愿服务相关的信息和档案,根据相关要求,进行保存、提供和处置,做好信息安全工作。

### 6.6 保障与激励

为确保科技志愿服务正常开展和利益相关方权益,科技志愿服务组织进行保障和激励制度的设计,按照 CVST 4:2024 的要求组织实施。

## 7 标识使用与管理

### 7.1 基本要求

科技志愿服务组织应遵循诚实守信的原则,按照相关标准、管理规范使用中国科技志愿服务标识,应保证其传播内容的准确和科学权威。标识使用人主要包括:

- a) 地方科学技术协会、基层组织、各级学会(协会、研究会);
- b) 在科技志愿服务信息平台注册的志愿者、组织;
- c) 通过签订合同、认定、审批等方式获得使用授权的。

### 7.2 标识使用

开展科技志愿服务应规范使用中国科技志愿服务标识。使用中国科技志愿服务标识视觉形象应符合《中国科技志愿服务标识使用管理办法(暂行)》及《中国科技志愿服务标识视觉形象应用手册》的规定要求。

注:中国科技志愿服务标识视觉形象应用手册下载网址:<https://www.stvs.org.cn/upload/resources/file/2020/07/29/27960.pdf>。

## 8 评价与改进

### 8.1 评价管理

科技志愿服务的评价管理要求包括但不限于:

- a) 科技志愿服务组织应建立评价管理制度,加强内部的组织管理,主动接受社会和归口管理部门的监督管理;
- b) 通过科技志愿服务信息平台开展自评与服务对象评价,对科技志愿服务组织和志愿者的组织管理、服务质量、服务效果等方面进行评价。

### 8.2 持续改进

对科技志愿服务组织工作进行优化改进,包括但不限于:

- a) 科技志愿服务组织持续收集和分析投诉意见、评价结果等信息,形成持续性评价改进意见;
  - b) 根据评价改进意见,持续改进组织管理和服务质量,并持续开展监督评价。
  - c) 建立持续改进机制,持续提升科技志愿服务组织运行管理水平和科技志愿者信用管理能力。
-



# 科技志愿服务标准化指引

## 第 2 部分：志愿者服务管理

### 1 范围

本文件规定了科技志愿者的价值理念、基本要求，提出了招募和管理、志愿者参与、志愿者支持、保障激励、评价与改进等内容。

本文件适用于科技志愿服务组织对志愿者的指导、服务和管理。

### 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

CVST 1:2024 科技志愿服务标准化指引 第 1 部分：组织建设

CVST 3:2024 科技志愿服务标准化指引 第 3 部分：活动和项目管理

CVST 4:2024 科技志愿服务标准化指引 第 4 部分：保障激励

### 3 术语和定义

MZ/T 148—2020 和 CVST 1:2024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 科技志愿者培训

以提高科技志愿服务水平为目的，向科技志愿者传授参与科技志愿服务所需理念、知识和技能等的活动。

#### 3.2

##### 科技志愿服务计量

对科技志愿者实际提供的科技服务工作量以时间单位进行的测算。

### 4 价值理念

4.1 热爱祖国，遵纪守法，自觉培育和践行社会主义核心价值观，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，“爱国、创新、求实、奉献、协同、育人”的科学家精神，“研当以报效国家为己任，学必以服务人民为荣光”的科技志愿服务精神。

4.2 认可并遵守志愿服务及科技志愿服务管理相关规定，自觉维护科技志愿者的形象与声誉。

### 5 基本要求

5.1 积极参加科技志愿服务活动，接受和遵守科技志愿服务组织的管理，认真履行岗位职责。

5.2 具备与所参加科技志愿服务活动或项目相适应的科学素养及专业技术能力,与岗位相适应的身体和心理条件。

5.3 尊重服务对象的个人意愿、宗教信仰、习俗禁忌、人格尊严和个人隐私。

5.4 保证传播内容的科学性。

## 6 招募和管理

### 6.1 招募

科技志愿服务组织根据科技志愿服务需求和科技志愿服务岗位设置情况组织开展科技志愿者招募,通过现场、科技志愿服务信息平台等方式,及时公布科技志愿服务活动的时问、地点、内容及志愿者的条件、数量、报名方式等,根据报名情况选取科技志愿者。具体招募方式包括但不限于:

- a) 线上平台招募:将活动信息发布至科技志愿服务信息平台,通过网络媒体分享活动链接或二维码,以便招募更多志愿者;
- b) 现场招募:吸引现场周边的可以提供志愿服务的各类人员,通过科技志愿服务信息平台注册为科技志愿者,扩充科技志愿服务组织力量,提升社会影响力。

### 6.2 管理内容

管理内容包括但不限于:

- a) 做好科技志愿者的宣传动员、招募注册、管理培训、记录评价、激励褒扬、个人信息保护等工作;
- b) 按照专业技能、服务对象等对科技志愿者进行分类管理;
- c) 保障科技志愿者的合法权益;
- d) 科技志愿者参与科技志愿服务活动前,视情况为志愿者购买或督促志愿者为自身购买相应的人身意外伤害等保险;
- e) 对毕业后的学生科技志愿者,或有其他转出需求的科技志愿者,协助其转出到当前属地组织;
- f) 建立退出机制,对违反法律法规、未遵守相关规定、不履行相关义务的科技志愿者,根据有关规定,注销账号并予以清退。

### 6.3 服务时长

科技志愿服务组织对科技志愿者服务时长按次及时进行录入,时长单位为小时。科技志愿服务组织根据需耍为科技志愿者出具时长记录证明。服务时长录入时:

- a) 对科技志愿者在平台签到、签退形成的时长进行核验校对,或采用线下形式核验签到记录,确保志愿者服务时长录入准确;
- b) 科技志愿服务因气候、路途、环境、成效等复杂因素不宜以现场时长统计的,开展科技志愿服务计量时,科技志愿服务总队应科学合理设置权重、系数、分值,在现场服务时长基础上适当增加服务时长;
- c) 因网络故障、操作不当、地点识别等因素导致志愿者无法成功签到、签退的,根据实际情况对志愿者发起的补录申请进行核准。

## 7 志愿者参与

### 7.1 个人信息注册备案

科技志愿者应通过科技志愿服务信息平台登记注册个人信息,并根据自身科技志愿服务的专业方

向,选择加入相应的科技志愿服务组织。

## 7.2 获取活动信息

科技志愿者及时获取活动的最新信息,包括活动的时间、地点、内容、志愿者条件、数量、报名方式等,具体信息获取方式主要包括:

- a) 科技志愿服务信息平台信息;
- b) 阵地宣传信息;
- c) 现场招募信息。

## 7.3 服务约定

科技志愿者、科技志愿服务组织、科技服务对象按照 CVST 3:2024 进行服务约定,必要时签订协议。

## 7.4 接受培训

科技志愿者参加科技志愿服务组织提供的理论、方法、技能、安全等培训,并取得科技志愿培训证明。

## 7.5 活动开展

7.5.1 根据活动安排,科技志愿者于指定时间、地点,为科技志愿服务对象提供服务。

7.5.2 科技志愿者按照志愿服务组织要求,做好签到、签退工作,完成服务时间、服务对象、服务内容等的确认。

## 7.6 服务时长录入

科技志愿服务组织按照 6.3 和科技志愿服务信息平台的要求,及时录入服务时长。

## 8 志愿者支持

8.1 为科技志愿者开展科技志愿服务提供必要的工作条件,提供科技志愿服务组织及活动真实、准确、完整的必要信息和安全保障等。包括但不限于:

- a) 明确说明与科技志愿服务有关的真实、准确、完整的情况以及可能存在的风险等;
- b) 安排与志愿者的年龄、技能和身体状况相适应的科技志愿服务;
- c) 对于偏远地区、地质条件复杂下的科技志愿服务活动,注重给予交通、饮食等生活支持;对于青年学生、老科技工作者等科技志愿者群体,还应格外关注、保持联络。

8.2 建立科技志愿服务沟通反馈机制,科技志愿者可随时对科技志愿服务工作提出意见和建议,科技志愿服务组织应给予及时反馈和响应。

8.3 积极培养基层科技志愿服务骨干,包括但不限于:

- a) 鼓励各级科协组织积极搭建培训交流平台、提供实践机会,带动组织能力强、技术水平高、认同志愿文化的基层骨干发挥“头雁”作用,如“三长”和乡土人才,结合实际组建科技志愿队伍、开展惠民服务。
- b) 对服务时间长、社会影响大的科技志愿骨干,除 CVST 4:2024 的嘉许褒奖外,在科协系统奖项项目评审、培训交流中鼓励优先考虑,增强其的社会责任感、科协系统归属感和成就获得感。

8.4 注重培养青年科技志愿服务骨干,开展多层次、全方位、有针对性的支持工作,包括但不限于:

- a) 宜通过推荐优秀高校在校学生科技志愿骨干到有关单位实习等方式,为科技志愿服务队伍能

## CVST 2:2024

力提升创造条件；

- b) 充分发挥科协系统协作优势,如与高校科协建立常态化对接机制,利用“翱翔之翼”工程影响力、引导力,支持高校科协积极成立大学生科技志愿服务队,结合大学生成长需求和社会需要确定服务方向、创新服务方式、拓展服务内容;引导大学生科技社团结合所学专业成立科技志愿服务队,利用寒暑假时间、学雷锋日等时节,就近就便开展科技志愿服务;
- c) 对服务时间长、社会影响大的青年科技志愿骨干,除 CVST 4:2024 的嘉许褒奖外,科协系统、高校等宜给予培训交流、学习深造、学分奖励等方面优先考虑。

## 9 保障激励

9.1 按照 CVST 4:2024 为科技志愿者提供保障,包括但不限于:

- a) 安全保障;
- b) 物资保障;
- c) 补助保障;
- d) 信息记录;
- e) 证明出具。

9.2 按照 CVST 4:2024 要求,给予科技志愿者嘉许褒奖,激发志愿者活力。

## 10 评价与改进

### 10.1 评价

#### 10.1.1 评价内容

科技志愿服务活动结束后,科技志愿服务组织对科技志愿者所承担工作的完成状况进行综合评价,评价内容包括服务态度、服务行为、服务时长、服务频次、服务效果、服务对象满意度等。

#### 10.1.2 评价方式

可综合采用自我评价、工作人员评价、服务对象评价相结合的方式进行评价。

### 10.2 改进提升

10.2.1 可通过对投诉意见、评价结果等相关信息的收集和分析,对科技志愿者采取必要的纠正措施和预防措施。

10.2.2 对所采取措施的有效性进行跟踪评价,持续改进科技志愿者服务水平。

10.2.3 注重日常考核与定期考核相结合。

# 科技志愿服务标准化指引

## 第 3 部分：活动和项目管理

### 1 范围

本文件规定了科技志愿服务组织开展活动的总体要求,提供了活动类别、活动管理、特殊活动管理、活动评价与改进、项目管理等内容。

本文件适用于科技志愿服务组织开展活动和项目的指导、服务和管理。

### 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 061 志愿服务信息系统基本规范

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

CVST 1:2024 科技志愿服务标准化指引 第 1 部分:组织建设

### 3 术语和定义

MZ/T 148—2020 及 CVST 1:2024 界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 总体要求

科技志愿服务活动和项目应符合以下总体要求:

- a) 符合法律法规和安全管理相关要求;
- b) 遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则,不应违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益,不应危害国家安全;
- c) 弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神、“爱国、创新、求实、奉献、协同、育人”的科学家精神、“研当以报效国家为己任,学必以服务人民为荣光”的科技志愿服务精神;
- d) 以宣传科学精神和科学家精神、开展科普活动、传播科技知识、推广技术应用、进行科技调查研究和咨询等为主。

### 5 活动类别

#### 5.1 服务对象

科技志愿服务活动的服务对象主要包括:

- a) 有了解通用科技知识需求的对象,如社会公众等;
- b) 有明确科技服务需求、用来解决现实问题的对象,如农业从业人员、医疗需求群体等;

- c) 有专业科技知识需求的对象,如专业技术人员等;
- d) 其他有科技志愿服务需求的组织机构或人群;
- e) 供科技志愿服务研究的有关事物以及环境。

## 5.2 服务内容和形式

科技志愿服务活动的服务内容和形式包括但不限于:

- a) 理论宣讲、政策解读、文明共建、精神传承;
- b) 科技培训、科技咨询、农技推广、田间课堂;
- c) 科技教育、科普讲座、场馆讲解、网络科普;
- d) 健康义诊、心理教育、科技助老、膳食营养;
- e) 生态环保、防灾减灾、应急救援、赛会活动。

## 5.3 活动方式

### 5.3.1 线下服务活动

线下的科技志愿服务活动主要包括但不限于:

- a) 在文化场馆、科技场馆、科普教育(示范)基地等公共场所,开展演示、讲解等活动;
- b) 动员科技志愿者和优质科普资源进校园,开展科普讲座、科技项目展示、科技实践操作等活动;
- c) 深入农村、社区,依托新时代文明实践中心、党群服务中心、社区服务中心等,利用专业技术知识、新兴技术手段及设备,开展科学生活、安全用药、健康义诊、心理教育、农技推广、科技助老等活动;
- d) 深入企业等机构开展新理论、新观点、新技术、新材料、新工艺、新品种等示范推广、培训、讲座等活动;
- e) 面向公众开展医疗救助及防灾减灾、应急避险等技术演练。

### 5.3.2 线上服务活动

线上的科技志愿服务活动主要包括但不限于:

- a) 通过在线会议、视频软件等进行线上科技知识讲解活动;
- b) 通过科普图文、视频等数字化制品,进行线上科技知识宣传活动;
- c) 通过在线咨询、指导等方式,线上解答生产生活中遇到的科技问题;
- d) 通过在线工作,开展线上创作、线上教学等服务。

### 5.3.3 线上线下相结合形式

可根据实际需求,采用线上和线下相结合的方式提供科技志愿服务。

## 6 活动管理

### 6.1 活动设计

#### 6.1.1 采集服务需求

6.1.1.1 科技志愿服务组织应主动了解、积极回应公众对科技志愿服务的需求,主要方式包括:

- a) 通过线上线下,开展问卷调查,了解公众对科技志愿服务的需求;
- b) 通过基层走访调查,了解其科技志愿服务的具体需求;
- c) 通过面对面交流,邀请服务对象和科技工作者分析科技志愿服务需求和提供的可行性;

d) 通过线上服务平台,建立科技志愿者和服务对象交流联系,对接服务需求。

6.1.1.2 经审核后,科技志愿服务需求方可依托科技志愿服务信息平台,发布科技志愿服务的需求,包括需要的志愿者数量、专业知识、活动方式、活动形式、服务时间、服务地点等。也可直接联系相关科技志愿服务组织,告知需求,并在平台备案。

### 6.1.2 服务需求匹配

科技志愿服务组织根据自身专业领域、服务能力等资源状况,与采集获得的科技志愿服务需求进行匹配,匹配的主要内容包括:

- a) 明确服务对象;
- b) 确定服务内容;
- c) 确定服务地点;
- d) 明确服务方式;
- e) 明确服务技术与工具;
- f) 其他事项。

### 6.1.3 志愿者匹配

6.1.3.1 根据科技志愿服务的需求,匹配相关学科专业、技能特长的科技志愿者。

注:重点关注开展科技志愿服务具备的资质能力,如医疗、心理咨询服务等领域。

6.1.3.2 宜在开展科技志愿服务 3 日前,与匹配的科技志愿者对接,告知服务内容、服务时间、服务地点、服务对象、服务可获得的保障及需要参加的培训,并确认参与志愿者。对于临时开展的科技志愿服务,可采取临时确认或增补的方式。

6.1.3.3 现有科技志愿者无法满足科技志愿服务需求的,及时开展临时性招募工作,确保科技志愿服务有序开展。

### 6.1.4 统筹活动资源

科技志愿服务组织统筹各方资源,为科技志愿服务的顺利开展提供必要的服务保障,满足 CVST 4:2024 第 5 章的要求。其中,经费保障主要包括:

- a) 主要用于科技志愿服务开展过程中涉及的场地租用、物品制作、志愿者培训、后勤保障、宣传推广等方面;
- b) 对于社会影响力大、服务效果好的科技志愿服务活动,视情予以重点支持。

### 6.1.5 制定活动方案

科技志愿服务组织根据服务需求、因时因势,制定科技志愿服务活动方案,内容主要包括:

- a) 活动目的;
- b) 组织单位;
- c) 活动内容;
- d) 活动流程;
- e) 服务时间和地点;
- f) 服务对象;
- g) 志愿者队伍;
- h) 活动保障要求;
- i) 经费保障;
- j) 应急预案与演练;

- k) 宣传与推广；
- l) 总结与评估。

## 6.2 活动实施

### 6.2.1 志愿者培训

科技志愿服务组织根据服务需求,对招募的志愿者进行通用培训、专业培训和岗位培训。其中:

- a) 通用培训:对志愿者展开科技志愿服务精神、科技志愿服务理念、基本知识、基本技能等常识方面的培训;
- b) 专业培训:志愿者参与需要专门知识技能的科技志愿服务时,对志愿者展开相应的专业培训;
- c) 岗位培训:对志愿者进行工作任务、业务流程、规范要求等岗位职责的培训。

### 6.2.2 活动准备

做好服务对象和志愿者间的协调工作,确保双方就服务内容、权利义务和法律责任等协商一致,签署协议,做好科技志愿服务的物资准备工作,保证各项服务工作安全、顺利、有序进行。

### 6.2.3 活动开展

科技志愿服务组织按照双方约定,开展志愿服务活动。科技志愿服务组织应:

- a) 根据服务需求方或服务对象的要求,在指定时间、地点开展科技志愿服务;
- b) 指导志愿者做好现场签到工作,完成服务时间、服务内容等的确认;
- c) 做好志愿服务过程中的现场指导和管理工作的;
- d) 做好志愿服务工作的安全管理与应急处置;
- e) 做好活动的信息报道与宣传;
- f) 收集科技志愿服务中的反馈意见和建议。

## 6.3 活动总结

科技志愿服务活动结束后,科技志愿服务组织如实填报科技志愿服务记录。记录内容包括:科技志愿服务的活动名称、日期、地点、服务对象、服务内容、服务时间、服务质量评价、活动(项目)负责人、记录人等。科技志愿服务结束7日内,按照MZ/T 061的要求将服务记录录入科技志愿服务信息平台。

同时做好科技志愿服务总结工作,主要包括:

- a) 总结活动取得的经验成效和做法;
- b) 总结活动全过程遇到的问题、解决方案;
- c) 发现、培养志愿服务骨干;
- d) 发掘、宣传活动典型事迹,提炼形成可复制的经验模式;
- e) 按照CVST 1:2024的6.5要求,做好活动信息和档案管理工作。

## 7 特殊活动管理

### 7.1 概述

科技志愿服务组织根据服务对象或服务方式的具体需求,在通用活动管理基础上,对技术设备、场所设施、志愿者资质等方面进行调整,满足开展特殊志愿服务活动的的需求。

### 7.2 特殊群体活动

针对未成年人、老年人、残疾人等特殊群体,应根据群体的安全、认知、心理、风俗习惯等方面的特殊

要求,设计和开展科技志愿服务活动。

### 7.3 其他群体活动

针对有心理干预服务等安全性、隐私性高的志愿服务需求群体,应根据服务对象的特殊需求,设计组织开展科技志愿服务活动。

## 8 活动评价与改进

### 8.1 活动评价

#### 8.1.1 成效评价

对科技志愿服务活动的效果评价,主要包括但不限于:

- a) 服务对象科技需求的满足与问题的解决;
- b) 服务对象科技知识水平的提升;
- c) 服务对象思想理念、行为习惯的改变;
- d) 服务对象利用科技知识,解决现实问题能力的提升;
- e) 社会群众建议和意见反馈。

#### 8.1.2 满意度调查

8.1.2.1 对科技志愿服务需求方、服务对象服务满意度进行调查。可采用访谈、问卷调查等方式,了解服务对象的满意程度。调查内容包括但不限于:

- a) 对志愿者团队服务过程、服务方式、服务态度的满意度;
- b) 对科技志愿者专业知识、技术能力满意度。

8.1.2.2 对志愿者开展满意度调查,内容包括但不限于:

- a) 对服务培训的满意度;
- b) 对活动开展的获得感;
- c) 对科技志愿服务组织的认同感。

### 8.2 活动改进

8.2.1 科技志愿服务组织根据对服务需求方、服务对象、志愿者的满意度反馈结果进行统计分析,形成评价改进意见。

8.2.2 根据评价改进意见,持续改进组织管理和服务质量,并持续开展监督评价,提高科技志愿服务活动质量。

## 9 项目管理

### 9.1 项目管理要求

科技志愿服务组织开展的项目管理,应强化服务能力和服务成效,建设科技志愿服务项目品牌,从而能够在志愿者、服务对象、服务需求方及其他相关方中提升知名度、美誉度、忠诚度等影响力,具体要求包括:

- a) 项目体现服务国家、服务社会、服务大众,体现自愿性、公益性、非营利性;
- b) 由科技志愿服务组织或其他组织实施,具有完善的服务工作机制;
- c) 面向特定的科技志愿服务对象或领域开展,具有明显的科技属性;

d) 项目是具有一定的周期性,具有明确目标、内容、计划和保障的持续性志愿服务活动。

## 9.2 品牌建设

常态化科技志愿服务项目应加强品牌建设管理,具备以下要求:

- a) 服务对象明确:服务人群具有针对性、普遍性、广泛性和需求迫切性;
- b) 服务内容精准:服务要求明确,服务内容能够满足服务对象的真实需求;
- c) 实施方法科学合理:优先招募有岗位服务技能的志愿者,提供良好的保障激励措施;项目落地性要强,能够产生显性的或隐性的价值;工作内容具有重复性和可持续性;
- d) 实际成效显著:志愿服务项目满足或解决了一定的经济社会需求;推动了科技成果的应用;转变了服务对象的思想认知、改善了行为习惯;促进了社会文明程度的提升;
- e) 服务标识鲜明:服务过程中使用中国科技志愿服务标识,或设计和使用科技志愿服务项目品牌专有标识。

## 9.3 重大品牌

重大品牌是指中国科协、全国学会、省级科协等围绕国家重大需求、重大工程等,通常由多部门协同筹划、组织的,具有志愿者数量多、涉及面广、持续周期长、活动层级高、影响力大的科技志愿服务品牌项目。

重大品牌项目应满足以下要求:

- a) 项目目标与主题:按照重大项目的主题,明确科技志愿服务项目的目标和任务,如提供科技知识普及、技术培训、科普展示等服务,确保项目目标与主题和重大项目的整体目标与主题相匹配;
  - b) 项目策划与准备:根据重大项目的时间、地点和规模,制定详细的科技志愿服务项目计划。选择合适的科技资源和专业对口的科技志愿者,协调安排科技志愿者的工作时间和任务;
  - c) 志愿者招募与培训:按照重大项目的要求,通过宣传、招募、面试等方式招募具有相关科技背景或技能的科技志愿者,并为志愿者提供相应培训;
  - d) 项目分工与协调:根据重大项目需要,将志愿者分为不同的小组,并明确每个小组的任务和责任。建立良好的沟通渠道和团队合作机制,确保志愿者之间的有效协作和信息传递;
  - e) 项目实施与管理:设置专门人员,负责监督重大项目的实施过程,确保项目按计划进行并顺利完成。为志愿者提供 CVST 4:2024 第 5 章中给出的必要保障,保障其顺利完成任务;
  - f) 项目的宣传与报道:注重对重大项目的宣传与报道工作,利用融媒体技术,开展重大项目的宣传和报道,积极吸引志愿者、社会各界参与;
  - g) 项目评估与总结:对重大项目进行评估,收集志愿者和服务对象等的反馈意见,总结活动的经验和不足。为今后的志愿服务项目提供参考和改进意见。
-

# 科技志愿服务标准化指引

## 第 4 部分：保障激励

### 1 范围

本文件规定了科技志愿服务保障激励的总则，提供了权益保障、嘉许褒奖等内容。  
本文件适用于科技志愿服务保障激励的指导和管理。

### 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 42081 志愿服务基础数据元

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

CVST 1:2024 科技志愿服务标准化指引 第 1 部分：组织建设

### 3 术语和定义

MZ/T 148—2020 和 CVST 1:2024 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 科技志愿服务记录

科技志愿服务组织和其他依法开展科技志愿服务活动的组织记录科技志愿者参加科技志愿服务的信息。

注：记录信息一般包括：科技志愿者的身份信息、服务技能、服务时间、联系方式以及科技志愿服务情况、培训情况、嘉许情况、评价情况等。

### 4 总则

#### 4.1 原则

4.1.1 覆盖原则：保障和激励覆盖所有科技志愿者。

4.1.2 全程原则：保障和激励覆盖科技志愿服务工作全过程。

4.1.3 节俭原则：保障和激励坚持节俭与效益相统一。

#### 4.2 目标

科技志愿服务保障激励目标主要包括：

- a) 保护科技志愿者的合法权益；
- b) 调动科技志愿者积极性；
- c) 保障科技志愿活动的顺利开展；
- d) 保障科技志愿服务组织稳定高效运行。

### 4.3 实施主体及职责

4.3.1 科技志愿服务的保障和激励实施主体为科技志愿服务总队及下属的科技志愿服务组织。

4.3.2 科技志愿服务总队职责主要包括：

- a) 研究制定保障激励办法；
- b) 推动落实科技志愿者保障激励措施；
- c) 为科技志愿者争取适当保障激励；
- d) 建立健全保障激励管理体系。

4.3.3 科技志愿服务总队下属的科技志愿服务组织职责包括但不限于：

- a) 制定保障计划,提出保障项目、保障人数、保障经费；
- b) 制定并落实科技志愿者保障激励方案；
- c) 向归属管理单位反馈保障和激励工作的落实情况,提出意见和建议。

## 5 权益保障

### 5.1 安全保障

#### 5.1.1 安全管理制度

科技志愿服务组织制定相应的安全管理制度,包括但不限于：

- a) 保证科技志愿服务活动信息真实、准确、完整,告知志愿者活动潜在风险；
- b) 制定应急预案,对活动潜在的风险提出针对性的预防和处置措施；
- c) 制定安全管理办法,建立科技志愿服务安全工作的长效机制；
- d) 制定医疗保障处置办法,建立科技志愿服务医疗保障机制。

#### 5.1.2 安全设备设施

科技志愿服务组织或科技志愿服务需求方应为科技志愿服务活动配备安全设备设施,为志愿者提供必要的安全保障。

#### 5.1.3 安全培训

科技志愿服务组织应对科技志愿者开展安全培训,提高安全服务意识。

#### 5.1.4 保险

科技志愿服务组织提供保险保障,包括但不限于：

- a) 可根据自身条件和实际需要,为志愿者购买相应的保险服务。
- b) 在开展应急救援、野外作业、大型社会活动等存在人身伤害风险的志愿服务活动前,为志愿者购买人身意外伤害等保险。

#### 5.1.5 身心健康

为保障科技志愿者的身体心理健康,组织特殊科技志愿服务(如心理体检、心理健康义诊等)活动前后,科技志愿服务组织宜为科技志愿者提供身心评估、心理建设和干预服务。

### 5.2 物资保障

#### 5.2.1 标识标志

科技志愿服务活动中,应在队旗、横幅、服装等物品上规范使用中国科技志愿服务标识标志,并满足

以下要求：

- a) 按照《中国科技志愿服务标识使用管理办法(暂行)》等相关规定使用；
- b) 标识标志载体形式根据具体科技志愿服务内容和场景确定；
- c) 确保标识标志信息正确无误,可从科技志愿服务信息平台下载矢量图；
- d) 标识标志的发放及时准确；
- e) 中国科技志愿服务标识和其他科技志愿服务项目品牌专有标识可同时使用。

### 5.2.2 场所

科技志愿服务组织或服务需求方应为科技志愿服务场所配备必要的技术装备、设施装备及其他物资等。

### 5.2.3 证件

科技志愿服务组织宜提供科技志愿服务相应的证件,并满足以下要求：

- a) 确保证件信息正确无误；
- b) 证件的发放及时、准确；
- c) 明确证件遗失、漏发等情况时的处理办法。

### 5.2.4 服装

科技志愿服务组织宜为科技志愿者提供相应的服装,并满足以下要求：

- a) 服装发放及时准确,尊重地域、民族文化,不应违背公序良俗；
- b) 兼顾服装调换的便利性；
- c) 明确出现服装损坏、污毁、丢失等情况时的处理办法；
- d) 服装宜在醒目位置佩戴或缝制科技志愿服务标识。

### 5.3 补助保障

科技志愿服务组织在为志愿者提供交通、食宿、通讯等补助保障时应满足下列要求：

- a) 活动经费来源为财政经费的,依照中央和国家机关、地方政府关于差旅住宿费、伙食费、交通费等相关政策标准执行；
- b) 活动经费来源为自筹经费的,参照有关规定执行或制定经费使用办法。

### 5.4 信息记录

科技志愿服务组织应建立科技志愿服务记录信息管理制度,记录信息符合 GB/T 42081 要求,至少保存 10 年。提供信息记录时：

- a) 如实记录科技志愿者个人基本信息、科技志愿服务情况、培训情况、嘉许情况、评价情况等信  
息,按照统一的信息数据标准录入科技志愿服务信息平台；
- b) 科技志愿服务组织、服务对象尊重科技志愿者的个人隐私,未经志愿者本人同意或不符合法律  
法规的要求,不应公开或者泄露其有关信息。

### 5.5 证明出具

科技志愿服务组织应制定科技志愿服务证明出具管理办法,为有需要的科技志愿者无偿、如实出具科技志愿服务记录证明。

## 6 激励嘉许

### 6.1 概述

对服务时间较长、业绩突出、社会影响较大的优秀科技志愿者和科技志愿服务组织,宜给予相应的激励嘉许,肯定其工作成绩,为科技志愿者和科技志愿服务组织的评比、奖项申报、项目申请等工作提供参考。

### 6.2 科技志愿者

#### 6.2.1 星级认定

宜对科技志愿者进行星级认定,并满足以下条件:

- a) 认定工作应具有公平性、有效性、可靠性和规范性,认定办法具有可操作性;
- b) 重点考评科技志愿者的服务时长、服务次数和服务成效;
- c) 对其他同等类型的星级志愿者开展互认工作,共享评估结果,避免重复认定,提高认定效率;
- d) 星级认定结果具备一定有效期,实施动态更新管理,定期对星级科技志愿者工作情况进行复审和公布,如因某些因素导致星级认定等级发生变化,及时调整和更新。

#### 6.2.2 宣传激励

可通过以下方式对优秀科技志愿者给予宣传激励,包括但不限于:

- a) 宣传推介科技志愿者先进事迹,树立科技志愿者良好社会形象;
- b) 每年推选中国科协科技志愿服务典型,并将优秀志愿者推荐到全国先进典型等评选活动中;
- c) 举办科技志愿服务展评交流活动,组织优秀科技志愿者进行交流、宣讲。

#### 6.2.3 学习深造

宜在科协党校培训、考察交流、高端论坛、资格评定等工作中给予优秀科技志愿者优先考虑。

#### 6.2.4 社会优待

在就业创业、公共服务等方面,宜制定科技志愿服务回馈制度,给予优惠政策。

示例 1: 科技志愿者利用参加科技志愿服务的工时换取一定的社区服务。

示例 2: 鼓励各有关单位对科技服务志愿者在参观科技馆、科学家精神教育基地、健康体检等方面给予优待礼遇。

#### 6.2.5 其他

可通过服务积分、时间储蓄、终身学习以及会员互助等方式,激励科技志愿者参与科技志愿服务活动。

### 6.3 科技志愿服务组织

#### 6.3.1 星级认定

宜对科技志愿服务组织进行星级认定,并满足以下条件:

- a) 认定工作应具有公平性、有效性、可靠性和规范性,认定办法具有可操作性;
- b) 重点考评科技志愿服务组织注册的科技志愿者数量和服务时长、开展活动的频次、活动的成效和满意度以及品牌影响力;
- c) 对其他同等类型的星级科技志愿服务组织开展互认工作,共享评估结果,避免重复认证,提高

认定效率；

- d) 星级认定结果具备一定有效期,实施动态更新,定期对星级科技志愿服务组织 ([work situation] 进行复审,如因某些因素导致星级认定等级发生变化,及时调整和更新。

### 6.3.2 项目支持

在科技志愿服务等相关项目评审中,在同等条件下,对优秀科技志愿服务组织给予优先支持。

### 6.3.3 宣传激励

对科技志愿服务组织先进典型进行宣传激励,每年评选中国科协科技志愿服务典型,编撰科技志愿服务案例集,优秀科技志愿服务组织推荐到全国先进典型等评选活动中。

### 6.3.4 其他

鼓励商业银行、会计师事务所、律师事务所、公证处等专业机构为优秀科技志愿服务组织免费提供资金证明、会计审计、法律咨询、公证等服务。

---



# 科技志愿服务标准化指引

## 第5部分：阵地建设和管理

### 1 范围

本文件规定了科技志愿服务阵地的阵地类别、阵地管理、运行保障等内容。  
本文件适用于全国学会、省级科协对科技志愿服务阵地的建设和管理。

### 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

CVST 1:2024 科技志愿服务标准化指引 第1部分：组织建设

### 3 术语和定义

MZ/T 148—2020 和 CVST 1:2024 界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 阵地形态

阵地主要形态包括：

- a) 科技场馆、科学家精神教育基地、科普教育(示范)基地、农村专业技术协会等；
- b) 党群服务中心、社区服务中心、新时代文明实践中心(所、站)等；
- c) 文化场馆、学校、医院、科研院所、企业、家庭农场、农民合作社等；
- d) 爱心企业、爱心人士提供的科技志愿服务基地等；
- e) 网络平台和热线服务等。

### 5 阵地建设

#### 5.1 线下实体阵地

##### 5.1.1 基本配置

科技志愿服务组织应利用好科技场馆等自有阵地，并对接好共有阵地和其他阵地。  
科技志愿服务阵地的场所配置应符合以下基本要求：

- a) 具有与其业务或工作相适应的办公条件、基础设施、公共服务设施；
- b) 具备开展线上会议、进行线上办公、开展线上直播等工作设施或工作条件；
- c) 具有保障开展志愿者培训、人员召集等功能的办公场所；
- d) 对场所管理安全性、规范性配置相应的设施设备；

- e) 对临时性的阵地,配置满足志愿服务相应的专业设施设备和安全设备。

### 5.1.2 基本运行

科技志愿服务阵地的运行管理的内容包括:

- a) 制定科技志愿服务阵地的管理规范和制度,包括科技志愿服务组织和科技志愿者管理、服务流程管理、信息管理、志愿服务时长记录、星级认定管理、档案管理、隐私保护、信息安全等方面的规定;
- b) 建立科技志愿服务的服务流程和标准,确保服务的质量和效率;
- c) 负责科技志愿服务阵地的日常管理和运营,包括志愿者招募、服务流程设计、技术支持、科技志愿服务组织、志愿者、服务对象或服务需求方的反馈、投诉、建议处理等方面的工作;
- d) 加强科技志愿服务阵地的宣传和推广,扩大科技志愿服务组织、科技志愿者和服务对象的覆盖面,提高社会知名度和影响力。

### 5.2 线上平台阵地

线上平台阵地建设内容包括:

- a) 科技志愿服务总队宜开展线上科技志愿服务;
- b) 科技志愿服务组织宜利用新媒体,推广科技志愿服务经验模式,宣传科技志愿服务典型,弘扬科技志愿服务精神,培育科技志愿文化;
- c) 线下实体阵地宜开设线上科技志愿服务互动平台,收集、整理、回应公众服务需求;
- d) 宜建立科技志愿服务线上平台阵地内容管理机制,坚持管防并举,杜绝网络意识形态安全风险问题;
- e) 应重视网络平台建设和运维,维护网络信息安全,建立网络服务专业人员队伍。

### 5.3 资源整合

整合科技志愿服务资源是科技志愿服务阵地的重要工作,主要方式包括:

- a) 建立科技志愿服务组织、志愿者和服务对象数据库,收集科技志愿服务组织、志愿者和服务对象的基本信息和服务需求,为整合资源提供基础资料;
- b) 与相关机构、社团、组织等建立合作伙伴关系,共同开展科技志愿服务活动,整合各自的资源和优势,提高服务质量和效率;
- c) 利用社交媒体平台,建立志愿者和服务对象的互动交流平台,整合志愿服务资源和需求,推广志愿服务活动和项目;
- d) 组织培训和交流活动,邀请科技志愿服务组织、科技志愿者交流和分享科技志愿服务经验和资源,促进资源整合和共享。

### 5.4 持续改进与优化

5.4.1 建立科技志愿服务的反馈机制,及时收集、处理、反馈意见和建议,不断优化服务体验和服务质量。

5.4.2 建立科技志愿服务阵地评价机制,持续开展科技志愿服务活动,创建科技志愿服务品牌项目,保持科技志愿服务的创新性和前瞻性。

## 6 运行保障

科技志愿服务阵地宜为科技志愿服务组织、科技志愿者提供必要的场所、设施、设备、物资、网络等

保障,以支持科技志愿服务活动开展。阵地保障内容主要包括:

- a) 制度保障:建立科技志愿服务组织和志愿者管理、设备管理、安全管理等制度,建立健全制度保障体系;
- b) 场所保障:提供安全、舒适、通风、明亮及开展活动要求必备场所设施,如隐私要求等;
- c) 设施设备保障:提供科技志愿服务必要的设施和设备;
- d) 物资保障:提供科技志愿服务必要的物资和资料,如科技书籍、学习资料、技术设备等;
- e) 网络保障:提供稳定、高速、安全的网络服务;
- f) 安全管理保障:提供必要的安全管理保障措施;
- g) 应急保障:建立应急管理制度和应急工作处置机构,提供必要的应急保障设备设施和物品;
- h) 卫生防护保障:保持场所的卫生清洁,提供必要的卫生防护设施和物品,如洗手液、口罩、消毒液等。

### 参 考 文 献

- [1] 《志愿服务条例》(国务院令 第 685 号)
  - [2] 《科技志愿服务管理办法(试行)》(科协办函普字〔2019〕136 号)
  - [3] 《关于加强科技志愿者服务保障工作的措施》(科协办函宣字〔2022〕11 号)
  - [4] 《中国科技志愿服务标识使用管理办法(暂行)》(科协办函普字〔2020〕62 号)
  - [5] 中国科协科普部关于印发《“智惠行动”项目实施管理细则(暂行)》的通知
  - [6] 《志愿服务记录与证明出具办法(试行)》(中华人民共和国民政部令 第 67 号)
  - [7] 《志愿服务记录办法》(民函〔2012〕340 号)
  - [8] 《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》(民发〔2015〕149 号)
  - [9] 中国文艺志愿者协会《文艺志愿者星级认定办法(试行)》
  - [10] 《中央和国家机关工作人员赴地方差旅住宿费标准明细表》(财行〔2016〕71 号)
  - [11] 《关于规范差旅伙食费和市内交通费收交管理有关事项的通知》(财办行〔2019〕104 号)
  - [12] 北京市科学技术协会印发《北京市科学技术协会关于加强科技科普志愿服务工作的实施意见》的通知
  - [13] 上海市科学技术协会印发《关于进一步做好科技志愿服务有关工作的通知》
  - [14] 关于印发湖北省科协《关于加强科技志愿服务助力新时代文明实践中心建设工作的指导意见》的通知
  - [15] GB/T 40143—2021 志愿服务组织基本规范
  - [16] GB/T 41669—2022 安全与韧性 社区韧性 自发志愿者参与计划指南
-