

# 关于志愿者招募和培训的工作指引（试行）

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和培训工作的，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，制定本工作指引。

## 一、基本术语

**志愿者招募：**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。

**志愿者培训：**以提高志愿服务水平为目的，向志愿者传授参与志愿服务所需知识和技能等的活动。

志愿者培训一般分为志愿者通识培训、专业培训、岗位培训。

## 二、基本原则

1. 尊重志愿者的个人意愿和权利。
2. 维护社会公德、社会公共利益和他人合法权益。
3. 符合志愿服务组织的宗旨、业务范围和志愿服务活动的需求。
4. 不得以志愿服务的名义招募志愿者参与营利、牟利活动。

## 三、志愿者招募

### （一）总体要求

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。发挥党员先锋模范作用，同等条件下优先录用中共党

员志愿者。

2. 可由志愿服务组织负责组织实施志愿者招募工作。

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。

4. 建立志愿者招募制度，明确招募原则和招募流程等。

5. 引导志愿者在相关部门认定的志愿服务信息系统或指定的数字化平台上注册。

6. 发布志愿者招募信息和组织开展志愿者招募工作时，应使用规范的志愿服务标识。

## **（二）招募准备**

### **1. 需求调研**

在志愿者招募前，通过问卷、访谈等方式，利用已有经验和资源，对志愿者招募的数量和技能要求开展调查和评估。

### **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，岗位要求的身体的和心理素质、服务技能和职业资格，可能存在的风险、目标成效、保障和管理措施等。

### **3. 招募方案**

根据需求制定招募方案，内容包括但不限于：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。

### **（三）招募实施**

#### **1. 信息发布**

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。

对所发布信息的社会反响进行监测，及时回应可能出现的质疑。

#### **2. 招募方式**

志愿者招募包括在限定范围内的定向招募及通过公开渠道面向社会的非定向招募，可通过相关部门认定的志愿服务信息系统或指定的数字化平台招募。

### **（四）志愿者申请**

#### **1. 申请方式**

申请人可通过线上或线下提交报名信息，申请或注册成为志愿者，也可委托志愿服务组织办理。

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的同意。

#### **2. 招募沟通**

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

## **（五）志愿者遴选**

### **1. 筛选匹配**

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、服务需求和潜在风险。

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。

### **2. 资格确认**

对符合招募要求的申请人，直接录用或进行进一步考核。

根据岗位特点，以线下笔试和面试、线上问答、情景模拟、实地演练、团队活动等形式进行考核。

由具备面试技能的专业人员及相关人员担任面试人员。

## **（六）志愿者录用**

### **1. 通知录用**

确定录用志愿者名单后，可通过纸质通知书、电话、短信、电子邮件、社交软件等方式，或视情通过志愿者所在单位通知其录用结果。

对未录用的志愿者，通过上述方式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。

### **2. 签订协议**

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，权利和义务和志愿服务方式、时间、地点、工作条件、保障措施，以及各方的关系约定、责任承担和协议终止。

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，应与委托机构签订志愿服务协议。

## **四、志愿者培训**

### **（一）总体要求**

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。

2. 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活动。

3. 建立志愿者培训制度，明确培训内容和培训流程等。

### **（二）培训准备**

#### **1. 需求调研**

可通过问卷、访谈等方式，对培训内容及相关要求开展调查和评估。

#### **2. 培训方案**

根据志愿服务活动和志愿者的需求，制定培训方案，内容包括但不限于：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、教材、方法、课件及题库，培训师资、课后评估安排、风险预案和保障措施。

### 3. 培训内容

#### (1) 通识培训

针对志愿者的志愿服务理念、权利与义务等基础知识培训，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，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，志愿服务区域内的本地化知识等内容。

#### (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。

#### (3) 岗位培训

针对志愿者的工作任务、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：志愿服务组织和项目的基本情况，岗位职责、工作要求、业务流程、服务规范及风险应对，工作区域及周边环境情况，实操演练和其他技能实训。

### (三) 培训实施

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。

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。

3. 可采用线上和线下相结合的方式开展培训。

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。

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. 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。

#### **（四）培训考核**

1. 根据需要在培训结束后组织培训考核。

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。

3. 考核通过的，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。

### **五、评估与改进**

#### **（一）信息收集**

建立文书档案制度，及时整理志愿者招募和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和培训项目档案，可采用信息化手段进行文书档案管理。

#### **（二）总结评估**

在志愿者招募和培训工作中，可通过问卷调查、访谈、实地考察等方法进行自我评估，或委托专业机构进行第三方评估。

#### **（三）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。

说明：2015年6月5日，中国志愿服务联合会向会员单位印发《关于志愿者招募和培训的工作指引（试行）》，同时鼓励广大志愿服务组织和相关单位参照试行。