

团体标准

T/GDCSA 015—2023

网络志愿服务规范

Cyber voluntary service specification

2023-07-25 发布

2023-07-25 实施

北京网络安全协会
广东省网络安全协会

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 总体原则 2

5 基本要求 2

6 服务管理 3

7 志愿者管理 5

8 志愿服务组织管理 5

9 信息管理 6

10 志愿服务活动开展 6

11 评价与改进 7

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。

本文件由广东省网络空间安全协会提出。

本文件由北京网络空间安全协会、广东省网络空间安全协会归口。

本文件起草单位：网安联认证中心有限公司、广州网络空间安全协会、广州华南检验检测中心有限公司、广东新兴国家网络安全和信息化发展研究院、广东关键信息基础设施保护中心、网安联信息技术有限公司。

本文件主要起草人：黄丽玲、成珍苑、张彦、周贵招、黄珊珊、黎韵婷。

网络志愿服务规范

1 范围

本文件规定了网络志愿服务规范的总体原则、基本要求、服务管理、志愿者管理、志愿服务组织管理、信息管理、志愿服务活动开展、评价与改进等要求。

本文件适用于网络志愿服务规范管理工作。

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 40143-2021 志愿服务组织基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络志愿服务 cyber voluntary service

网络志愿服务是网民利用网络平台自愿地贡献个人资源, 在不为获取任何物质报酬的前提下, 为改善社会和促进社会进步而提供的公益服务。

注 1: 网络志愿服务具备形式灵活特性, 不受时间、地域、职业身份、志愿服务组织等因素影响, 体现时时可为、处处能为的特点, 一定程度上可快速组织协调力量支持服务项目。

注 2: 网络志愿服务具备过程可视特性, 网络志愿服务组织和志愿者可以较短时间内内容完成信息双向互动, 组织者在活动完成后可及时在微信公众号等社交媒体对活动详情予以公布, 以文字、图片、视频等方式让其他志愿者能及时了解活动的发展。

注 3: 网络志愿服务具备主体关系平等特性, 网络志愿组织趋向扁平化和网络化, 各方主体由共同的关注而聚集并形成平等的伙伴关系, 依据合作共治的规则, 平等协商, 共谋良策。

注 4: 网络志愿服务在“互联网+”的特点基础上, 具备让个人价值能更高的实现的特性。网民可以超越各种社会、政治、经济、地理和生理的障碍, 不受现实的干扰和压力, 自主选择自主决定以何种方式和身份(包括匿名)进行志愿服务, 与传统志愿服务相比更能尊重需求的满足, 容纳多样化人性的发展, 使网民的个人价值的实现程度更高。

3.2

网络志愿服务组织 cyber voluntary service organization

依法成立, 以开展网络志愿服务为宗旨的非营利性组织。

3.3

网络志愿服务项目 cyber voluntary service program

在一定的周期内，面向特定服务对象或领域开展的，并具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的以网络为载体的志愿服务项目。

4 总体原则

4.1 自愿原则

网络志愿者自愿加入和退出网络志愿服务组织，网络志愿服务者及网络志愿服务组织自愿提供志愿服务，无违背志愿服务对象意愿单方面提供志愿服务行为。

4.2 无偿原则

网络志愿者及网络志愿服务组织在从事志愿服务时不以获取报酬为目的。

4.3 公益原则

网络志愿服务要帮助他人、服务于社会，受益者是不特定的多数人，不能是营利性活动。

4.4 平等原则

志愿服务开展过程中与志愿服务对象保持平等的志愿服务关系，尊重志愿服务对象人格尊严、个人隐私。

4.5 诚信原则

志愿服务遵守信用，诚信为上，提供与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息，诚信履约、承兑现言。

4.6 合法原则

在法定范围内开展网络志愿服务活动。

5 基本要求

5.1 组织成立

组织成立应满足下列要求：

- a) 依照法律法规及有关行政主管部门规定而设立；
- b) 具有明确的业务或工作范围；
- c) 具有与其业务或工作范围相适应的管理人员和志愿者；
- d) 具有与其业务或工作范围相适应的基本的办公条件。

5.2 管理人员

管理人员应满足下列要求：

- a) 热心社会公益事业，具有志愿服务精神；
- b) 熟悉有关网络志愿服务的法律法规和政策；
- c) 具备良好的组织、沟通、协调能力，掌握一定的相关专业知识及技能；
- d) 尊重服务对象和志愿者。

5.3 志愿者

志愿者应满足下列要求：

- a) 热心社会公益事业，具有志愿服务精神；
- b) 具备参加网络志愿服务所需要的能力和素质；
- c) 具备参与网络志愿服务的时间。

5.4 组织建设与管理

组织建设与管理应满足下列要求：

- a) 设立组织内部的行政及志愿服务业务等岗位，明确各岗位的职责与权限；
- b) 建立组织内部议事决策、日常管理、人事管理、财务管理、志愿者和志愿服务项目管理及志愿服务时长登记机制等制度；
- c) 建立良好的沟通渠道，明确沟通的方式和机制，建立网络志愿者权益保护和反馈机制；
- d) 在开展网络志愿服务活动时，志愿服务组织和志愿者规范使用志愿服务标志；
- e) 组织应遵循网络平台关于网络实名注册相关规定要求，对于网络上出现恶意言论或不健康信息等现象，应配合平台依照国家法律法规进行追溯。

6 服务管理

6.1 服务形式

服务形式包括如下：

- a) 分类：
 - 1) 线上服务：在网络上提供志愿服务，志愿者以网络为工作平台直接或间接与网民交流，为网民服务。
 - 2) 线上线下相结合服务：通过网络组织志愿者服务，志愿者通过网络结识和组织活动，采用线上结合线下的活动形式。
- b) 网络志愿服务具体形式包括但不限于视频会议、直播、在线沟通，线上讨论组（以文字沟通方式），线上宣传推广，语音通话（热线服务、防疫调查），宣传音、视频和课件制作，编写文章（内容创作），投诉举报以协助维权。

6.2 服务内容

6.2.1 社会监督

6.2.1.1 可通过网络平台传播先进思想文化和精神文明理念。充分利用网络的传播优势，大力传播文明风尚，推动公民思想道德素质的提高和社会文明水准的提升。

6.2.1.2 可监督举报网络上的违法行为，包括网络安全、网购陷阱等。可通过电话向互联网服务提供者投诉、向网信办“12377”举报中心举报、向公安部“网络违法犯罪举报网站”举报、向工信部通管局“12300”投诉、向网络产品服务提供机构求助，或向网络安全相关社会组织反映、通过有关企业微信公众号或网站进行监督举报等。

6.2.1.3 可参与网络监管部门或第三方组织的活动，如国家网络安全宣传周，网民网络安全感满意度调查活动周等，帮助志愿服务对象了解网络上相关的安全监管工作要点和监管工作流程，线上收集市民对网络安全感满意度工作的意见和建议。

6.2.1.4 按照要求，可开展网络文明值班服务。对相关网站、短视频按照一定的标准，对低俗、色情、

暴力等有违社会公德的现象，应按照规定流程进行收集并及时反馈。

6.2.2 宣传教育

6.2.2.1 可利用相关新闻网站及博客、论坛、贴吧等互动阵地，加强与网民的交流沟通，揭露网上不文明的危害性，营造了争做文明网民的浓厚氛围。

6.2.2.2 可举办网络安全、防诈骗知识等相关的线上或线上线下相结合的宣传活动，通过线上转发、线下发放相关宣传手册，张贴宣传标语、设置知识展板等方式，宣传网络安全、防诈骗知识等，提高群众网络安全、防诈骗意识。可同步通过网络平台可开展网络科普教育、举办网络安全知识培训，开展网络文明教育主题进校园等活动。

6.2.2.3 可利用互联网渠道开展心理健康活动，普及心理健康知识，提高公众的心理健康水平，增强心理保健意识。

6.2.2.4 可创作相关领域需宣传的科普、文艺作品，如禁毒、食品安全、文明旅游宣传等。

6.2.2.5 可通过互联网渠道为需要提升通信技能、网络技术支持、法律咨询、企业管理、笔译和口译等能力的人士提供特定的网络培训与服务。

6.2.3 服务民生与监管

6.2.3.1 在社会突发公共事件中，可通过电话、网络开展特定人员的调查与排查工作；或通过广播、微信群等宣传传染病相关政策。

6.2.3.2 可开设“网络志愿服务站”“教育宣传基地”的民生微实事等活动，通过互动游戏、法律法规等主题现场讲解与编印发放禁毒、反邪、防电信网络诈骗的宣传材料相结合的方式，从与居民、学生等互动的角度出发，开展群众性专题宣传教育活动。

6.2.3.3 可为有需要专业领域知识的相关企业、园区提供服务，通过现场交流、咨询问答、现场演示等多种手段，开展网络安全政策、相关法律法规宣传等服务。

6.2.3.4 可开展远程主题教育志愿服务进乡村项目，互联网远程“支教”是推进乡村振兴战略的一种新路径、新探索，学校教师线下教学，线上志愿者辅助线上志愿授课服务，可实现课堂教学效率的优化。

6.2.4 其他网络志愿服务活动

宜结合网络自身特点和优势，创新服务内容，探索具有行业特色的网络志愿服务模式，打造网络志愿服务品牌。如：网络捐赠服务，手语线上交流等。

6.3 服务要求

6.3.1 服务形象

开展网络志愿服务时，宜仪态端庄、积极主动、热情周到、用语文明、举止得体，保持良好形象。

6.3.2 服务纪律

6.3.2.1 服从网络志愿服务组织的指导和安排，履行志愿服务承诺，加强团队合作。

6.3.2.2 遵守约定服务时间，不得无故迟到、早退。

6.3.2.3 不得以网络志愿者身份从事任何以营利为目的或违背社会公德的活动。

6.3.2.4 尊重志愿服务对象的意愿和隐私等人格权利。

6.3.2.5 不得泄露网络志愿服务活动获悉的依法应当保密的信息。

6.3.3 服务安全

服务过程中应注意保护自身和他人的人身、财产安全。

7 志愿者管理

7.1 志愿者条件

网络志愿者应符合 GB/T 40143-2021 中 4.3 的要求。

7.2 志愿者招募

7.2.1 信息发布

可通过面向社会招募和定向招募等渠道，采用现场招募或线上招募的形式，招募网络志愿者。

7.2.2 申请

网络志愿者应根据招募信息向网络志愿服务组织提出参加志愿服务的申请。

7.2.3 审核

网络志愿服务组织应对申请对象的基本情况符合性审核，确定是否接受申请，审核结束后通知志愿者审核结果。

7.2.4 注册

网络志愿者应按志愿服务机构的要求在对应系统进行注册，组织建立完善志愿者的甄别注册功能平台和数据库管理系统。

7.3 培训

根据志愿服务项目要求，宜及时对网络志愿者进行志愿者通用培训、专业培训和岗位培训。

7.4 保障激励

7.4.1 网络志愿服务组织应为网络志愿者从事志愿服务提供必要的工作保障，并在志愿者提供服务过程中给予指导、协调和监督。

7.4.2 网络志愿服务组织安排志愿者参与志愿服务活动，应与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应。

7.4.3 网络志愿服务组织安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应就志愿服务的主要内容协商一致并为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

7.4.4 网络志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象应按 GB/T 40143-2021 中 6.4.3 中规定的不同的志愿服务情形，签订志愿服务书面协议，明确当事人的权利和义务，约定志愿服务的内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等，维护志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象合法权益。

7.4.5 应建立激励机制。定期开展优秀网络志愿服务组织和优秀网络志愿者评选活动，给予相关荣誉表彰和激励回馈；建立志愿者公益积分制奖励机制，衡量志愿者通过网络平台开展的志愿服务的项目数量和质量。

8 志愿服务组织管理

8.1 建立网络志愿服务组织，组织应符合 GB/T 40143 相关要求。

8.2 网络志愿服务组织应能兼顾活动顺利进行、志愿者个人成长及网络志愿服务事业发展，提升网络治理能力水平，完善网络社会共治格局。

8.3 网络志愿服务组织宜设计统一的 LOGO，并在各类网络志愿服务工作中应用，增强志愿者的团队归属感和认同感。

8.4 网络志愿服务组织宜建立淘汰机制，网络志愿服务通过网络平台来开展项目应更加关注网络环境的合法和健康，对违规并不接受监督的人员坚决予以清退或注销账户。

9 信息管理

9.1 志愿服务记录管理

9.1.1 应完整记录网络志愿者的培训情况，包括培训的内容、组织者、日期、地点、学时等，并及时归档存放。

9.1.2 服务结束后，网络志愿服务组织应如实填写志愿服务记录，记录信息应至少保存 10 年，并应做好记录信息的保密工作。

9.1.3 网络志愿者需要志愿服务记录证明的，志愿服务组织应依据志愿服务记录无偿、如实出具。

9.2 志愿服务档案管理

网络志愿者、志愿服务组织以及服务对象信息应分类建档，文件分类清晰，宜采用信息化手段进行管理，并注意保密。

10 志愿服务活动开展

10.1 活动筹备

10.1.1 应分析社会需求，确定网络志愿服务活动，制定网络志愿服务活动方案或计划。

10.1.2 活动实施前宜对可能出现的危险或损失、活动关键环节等进行识别分析，制定突发事件应急预案，建立明确的突发事件应急启动机制，并有专门的部门和团队负责应急预案的管理和实施。

10.2 活动实施

10.2.1 应根据网络志愿服务内容组织开展网络志愿服务活动。

10.2.2 可从企事业单位、社会组织等单位或机构在生产经营活动中可能遇到的各种网络相关的问题中予以考虑，结合实际情况组织开展网络志愿服务系列主题活动。

10.2.3 网络志愿服务活动载体宜安排在志愿服务对象容易满足的情况下。

10.3 宣传推广

10.3.1 可借助社会资源，参加行业监管部门等各级组织的社会活动，搭建展示平台，不断扩宽网络志愿服务领域。

10.3.2 网络志愿服务组织宜依托志愿者信息数据库，完善网络志愿服务信息，为招募网络志愿者、发布服务项目信息、加强成员联系、促进服务项目供需对接、展现网络志愿者风采和工作成果提供服务平台。

10.3.3 宜依托新闻媒体加强网络志愿服务活动的宣传，展现网络志愿服务活动风采，吸引社会各界关注，塑造网络志愿者整体形象，在社会上营造良好的舆论氛围。

11 评价与改进

11.1 志愿者服务评价

11.1.1 宜建立志愿者服务时间累计和绩效评价制度，推行志愿者信用评价体系。

11.1.2 可根据志愿服务时间、服务绩效等对志愿者进行星级评定，评定指标应按 GB/T 40143-2021 中 6.6.2 的规定。

11.2 活动总结及评价

11.2.1 志愿服务活动结束后，宜收集志愿者和志愿服务对象反馈意见，并对提供的服务进行总结，及时整理归档相关活动材料。

11.2.2 宜定期将志愿服务情况、活动总结等信息进行公示。

11.2.3 活动结束后宜组织志愿者交流分享体会，总结网络志愿服务经验，宣传典型个案、优秀网络志愿者事例，提升服务能力。

11.2.4 网络志愿服务组织宜定期对网络志愿服务活动组织开展情况及活动达成绩效进行自查评估。

11.3 持续改进

11.3.1 应建立志愿服务投诉平台，畅通投诉渠道。

11.3.2 应通过对评估结果和投诉意见等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正和预防措施。

11.3.3 应建立持续改进机制，推进网络志愿服务体系建设。
