

# 团 体 标 准

T/GDCSA 016—2023

## 网络志愿者管理规范

Cyber volunteer management specification

2023-07-28 发布

2023-07-28 实施

北京网络安全协会 发布  
广东省网络安全协会



## 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 管理要求 .....	1
5 服务内容 .....	2
6 组织管理 .....	2

## 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、黎韵婷、黄珊珊。

# 网络志愿者管理规范

## 1 范围

本文件规定了网络志愿者的管理要求、服务内容以及组织管理等内容。  
本文件适用于网络志愿者的管理工作与活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

T/GDCSA 015—2023 网络志愿服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**网络志愿者** cyber volunteer

通过网络在线以免费、义务的形式为他人提供信息、解答问题、分享快乐为主要工作的志愿者。

### 3.2

**网络志愿服务** cyber volunteer 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。

[来源：T/GDCSA 015—2023，3.1]

## 4 管理要求

### 4.1 基本要求

基本要求包括如下：

- a) 应践行社会主义核心价值观，维护国家和民族尊严。
- b) 应自觉遵守相关法律、法规及相关管理制度。
- c) 应传承中华民族传统美德，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，自觉维护组织和志愿者的形象。
- d) 应具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的民事行为能力身体素质和基本技能。

### 4.2 形象要求

应注重个人形象。在开展线上线下相结合的服务时，上岗时间应着装整齐，穿戴指定的上岗标识或服装，保持仪表整洁，仪态端庄，不能姿态懒散。志愿者服装、上岗标识不得外借。

#### 4.3 纪律要求

纪律要求包括如下：

- a) 应具有团队协作意识，愿意分享志愿服务经验，志愿者之间应相互照顾、相互监督。
- b) 应服从网络志愿服务组织对工作岗位的安排和调配，服从所在团队的管理并遵守岗位职责。
- c) 应主动学习，认真参加培训，准确把握岗位服务要求。
- d) 应尊重所有服务对象，举止文明、态度热情。
- e) 应践行公益原则，不得向服务对象收取费用，不得接受服务对象的馈赠；不得以志愿服务名义进行营利性活动。
- f) 应杜绝从事危害社会安全的行为，不得以志愿者或志愿组织名义在网络等相关平台随意发布不当言论或从事任何违法活动。
- g) 应自觉保守在参与网络志愿服务过程中获悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私或者其他依法受保护的信息。
- h) 因特殊状况不适合提供网络志愿服务时，应及时报告网络志愿服务组织。

### 5 服务内容

#### 5.1 主要网络志愿服务

主要网络志愿服务应参照 T/GDCSA 015—2023，6.2.1, 6.2.2, 6.2.3 中对社会监督、宣传教育、服务民生与监管规定的具体内容。

#### 5.2 其他网络志愿服务

其他网络志愿服务包括：

- a) 其他适合网络渠道开展的志愿服务。
- b) 其他和网络空间治理和网络社会公共利益相关的志愿服务。

### 6 组织管理

#### 6.1 制度建设

制度建设具体内容包括如下：

- a) 应编制网络志愿服务总体方案，包括目标、预算、岗位职责和风险管理等。
- b) 应编制网络志愿者招募方案，包括招募途径、岗位、数量、职责、要求、计划等。
- c) 应明确网络志愿者管理的基本要求，包括志愿者的招募、录用、协议、培训、保障、评价、退出等。

#### 6.2 人员招募

人员招募具体内容包括如下：

- a) 可通过社会招募和定点招募两种途径招募网络志愿者。社会招募是主要依托社区、媒体来面向社会公开的、大规模的开展；定点招募主要依托院校、企业等来专项开展。
- b) 应公开发布网络志愿者招募信息，申请人可以按照网上提示，依次填写个人信息并提交。网上申请主要包括但不限于：个人基本信息，住址和联系方式，参与志愿服务的想法，志愿服务

经历、技能、兴趣和爱好，目前所在单位信息，是否在其他志愿者组织服务，专业水平，拟计划服务的项目，预计服务的时长，身体条件等信息。

- c) 网络志愿服务组织应加强与学校的合作交流，注重培养学生网络志愿服务意识，积极创造条件让更多学生加入网络志愿服务活动，发挥其专长。

### 6.3 人员录用

人员录用具体内容包括如下：

- a) 应定期关注报名情况，根据岗位特点对申请人进行初步遴选。
- b) 应采取相应的方式考察申请人，符合岗位条件后给予录用，并及时通知录用结果。
- c) 申请人的录用岗位应兼顾申请人的服务意向、个人能力和用人需求。
- d) 应为录用的网络志愿者建立信息档案并承担保密义务，档案内容包括志愿者个人信息、服务场所、服务岗位、服务时间等。宜使用信息化平台管理志愿者档案。

### 6.4 协议签订

协议签订具体内容包括如下：

- a) 网络志愿服务组织可与网络志愿者之间签订志愿者协议、法律声明，以保证各项服务工作安全顺利有序进行。
- b) 志愿者协议中应对网络志愿者的各种行为进行规范。
- c) 网络志愿者在工作中违反相关规定如无故缺勤、服务内容与质量未达成要求等，网络志愿服务组织可发布书面通告，中止相关服务合作协议。
- d) 网络志愿服务组织应将网络志愿者视为其合作贡献者和成员之一。网络志愿者有权了解使用单位的相关政策和规程，获取与志愿服务相关的信息，以便开展工作。
- e) 网络志愿者可质疑管理导师、志愿服务组织对自身的反馈与评价，并为自己的志愿服务工作寻求支持与帮助。
- f) 在个人保障方面，网络志愿者应享受到志愿服务组织所提供的职业健康与安全保障个人保险、工作通讯设备及其他可以利用的资源，满足网络志愿者的正常服务工作需要。
- g) 可通过定点招募途径招募网络志愿者，宜与合作的定点单位签订协议。

### 6.5 培训开展

培训开展具体内容包括如下：

- a) 应制定培训方案和计划，针对不同类型的网络志愿者开展培训。
- b) 应定期开展岗位服务规范培训和岗位技能培训。
- c) 应收集网络志愿者培训反馈意见并根据意见持续改进。

### 6.6 绩效评价

绩效评价具体内容包括如下：

- a) 绩效评价内容宜包括志愿者的工作行为、表现、工作成果、服务对象满意度以及定点单位的工作评价等方面。
- b) 评价方式可综合采用管理者评价、同事评价、自我评价、服务对象评价相结合的方式，评价内容可从其工作态度、参与时间、参与频率、工作实效以及受益群体满意度等方面进行评价，并注重日常考核与定期考核相结合，做到公开、公平、公正，使绩效评价成为衡量网络志愿者服务活动成效、提供奖励依据的重要手段。
- c) 宜建立表彰和奖励机制，对长期开展网络志愿服务且服务效果较好的志愿者，给予相关荣誉表彰或物质奖励，推荐评价优秀的个人志愿者参与市级、省级、国家级相关志愿者荣誉评定。可

通过本单位网站主页、宣传栏等方式对优秀志愿者进行宣传，提高志愿者的荣誉感和成就感，激励更多志愿者从事网络志愿服务活动。

- d) 宜对合作的定点单位进行评价和管理，对于优秀的合作单位，可通过函件等形式给予认可和表扬。
- e) 使用单位应及时将网络志愿者个人基本信息、志愿服务、培训、表彰奖励评价等相关信息录入志愿服务信息系统。

#### 6.7 组织保障

组织保障具体内容包括如下：

- a) 应为网络志愿者的使用和管理提供必要的人力、经费、物资场地和信息化保障。
- b) 应为网络志愿者提供岗位健康、安全、服务保障和必要的设施，为志愿者岗位服务的正常开展提供条件。
- c) 应建立并落实网络志愿者督导制度，确定专人负责网络志愿服务，为志愿者提供指导和帮助。
- d) 宜为网络志愿者提供餐饮、交通和服装装备一定保障。
- e) 宜为网络志愿者购买保险，或协助志愿者获得与志愿服务相关的保险。
- f) 宜通过各种形式的团队活动，增强网络志愿者的归属。

#### 6.8 退出

个人如要退出志愿组织或志愿工作，应以书面或双方认可的形式向志愿组织明确提出，并履行组织规定的工作移交和必要的退出手续。

对违反协议或评价不达标的网络志愿者，志愿组织可根据有关志愿组织管理规定予以劝退或开除，对涉及违法犯罪的应按有关法律规定处理。志愿者对志愿组织的处理决定不服的，可按规定提出异议或申诉。

---