



# 中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 148—2020

---

## 志愿服务基本术语

Terminology of volunteer service

2020 - 03 - 24 发布

2020 - 03 - 24 实施

---

中华人民共和国民政部 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 志愿服务 .....	1
3 志愿者 .....	3
4 志愿服务组织 .....	5
参考文献 .....	6
索引 .....	7

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由民政部慈善事业促进和社会工作司提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口并解释。

本标准起草单位：北京志愿服务发展研究会、北京市志愿服务指导中心、中国青年政治学院社会工作学院、湖北省标准化与质量研究院。

本标准主要起草人：陆士楨、郭新保、李磊、翟雁、宋志强、许莲丽、刘宇飞、孙浩然、李金锁、孙璐、邓希妍、曹仕涛、马彬。

# 志愿服务基本术语

## 1 范围

本标准界定了志愿服务、志愿者、志愿服务组织的基本术语及定义。  
本标准适用于在中华人民共和国境内开展的志愿服务。

## 2 志愿服务

### 2.1

**志愿服务** volunteer service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

### 2.2

**志愿服务精神** spirit of volunteerism

奉献、友爱、互助、进步。

### 2.3

**志愿服务文化** culture of volunteerism

志愿者、志愿服务组织和社会所认同的志愿服务使命、愿景、宗旨、理念、价值观等精神要素，以及体现这些精神要素的物化载体和制度设计。

### 2.4

**志愿服务制度** institution of volunteer service

为促进志愿服务发展所制定的要求志愿者、志愿服务组织和志愿服务工作者遵守的法律、法规、规章、政策以及准则。

### 2.5

**志愿服务活动** volunteer activity

志愿者、志愿服务组织和其他组织开展或参与的志愿服务行为。

### 2.6

**志愿服务项目** volunteer project

在一定的周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

### 2.7

**志愿服务品牌** volunteer service brand

服务成效显著，具有广泛社会影响力、公信力和美誉度的志愿服务。

2.8

**志愿服务需求** need for volunteer service

个人、群体、组织、社会希望通过志愿服务予以解决的事项。

2.9

**志愿服务管理** volunteer service management

对志愿服务进行组织、协调、指导、规范、监督的过程。

2.10

**志愿服务运营管理** volunteer service operation and management

对志愿服务组织及其开展的志愿服务活动进行计划、实施、监控和持续改进的过程。

2.11

**志愿服务对象** volunteer service recipient

获得志愿服务的人、组织、事物以及环境。

2.12

**志愿服务岗位** volunteer assignment

为满足志愿服务需求设立，由志愿者承担的具有相应职责、要求和规范的工作任务。

2.13

**志愿服务时间** volunteer hours

志愿者实际提供的以小时为计量单位的服务时长。

2.14

**志愿服务记录** volunteer service records

志愿服务组织和其他依法开展志愿服务活动的组织记录志愿者参加志愿服务的信息。

注：记录信息一般包括志愿者的身份信息、服务技能、服务时间、联系方式以及志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等。

2.15

**志愿服务记录证明** volunteer certificate

依据志愿服务记录信息，无偿、如实出具的证明志愿者参加志愿服务有关情况的制式材料。

2.16

**志愿服务协议** volunteer service agreement

志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象以及其他相关方之间达成的，明确各方在志愿服务中的权利义务关系、服务事项等内容的共同约定。

2.17

**志愿服务风险** risk in volunteer service

在志愿服务中，志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象或其他相关方发生危险、伤害、损失的不确定性。

## 2.18

### 志愿服务保障 volunteer service assurance

为确保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：具体形式有志愿服务政策法规及志愿者补贴、志愿者保险、志愿服务场地、志愿服务培训等。

## 2.19

### 志愿服务评估 volunteer service evaluation

用科学和系统的方法对志愿服务管理、活动、项目以及服务成效进行动态监测与静态总结考评。

## 2.20

### 志愿服务“时间银行” volunteer service “time bank”

为促进志愿服务可持续发展，建立的志愿服务时间存取机制。

## 2.21

### 志愿服务供需对接 matching supply and demand for volunteer service

将志愿服务资源与志愿服务需求进行有效匹配的过程。

## 2.22

### 专业志愿服务 professional volunteer service

运用专业技能提供的符合职业或行业标准和规程的志愿服务。

## 3 志愿者

### 3.1

#### 志愿者 volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

### 3.2

#### 志愿者管理 volunteer management

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

### 3.3

#### 志愿者招募 volunteer recruitment

为征召具备相应条件的志愿者而开展的动员、遴选等活动。

### 3.4

#### 志愿者注册 volunteer registration

志愿者将个人真实、准确、完整的基本信息，通过国务院民政部门指定的志愿服务信息系统或志愿服务组织进行注册登记的过程。

### 3.5

#### 志愿者培训 volunteer training

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理念、知识和技能等的活动。

注：志愿者培训一般分为志愿者通用培训、专业培训、岗位培训。

### 3.6

#### 志愿者通用培训 general volunteer training

针对志愿者开展的志愿服务理念、权利与义务等基础知识培训。

### 3.7

#### 志愿者专业培训 professional volunteer training

针对志愿者开展的职业技能、技术规范等专业知识和技能培训。

### 3.8

#### 志愿者岗位培训 volunteer assignment training

针对志愿者开展的工作任务、业务流程、服务规范等岗位职责培训。

### 3.9

#### 志愿者激励 volunteer incentives

激发和鼓励志愿者参与志愿服务的措施。

### 3.10

#### 志愿者保险 volunteer insurance

为应对志愿服务风险，志愿者在参加志愿服务期间获得的保险。

### 3.11

#### 志愿者补贴 volunteer allowance

志愿服务组织或其他组织、单位对志愿者在志愿服务中支出的交通、通讯、食宿等费用给予的补助。

### 3.12

#### 志愿者证 volunteer card

证明持有者具有志愿者身份的证件。

### 3.13

#### 星级志愿者 star volunteer

根据志愿服务时间、服务质量等考核标准，获得星级认定的志愿者。

### 3.14

#### 志愿者权益保护 volunteer rights and interests protection



为确保志愿者参与权、知情权以及人格尊严、人身安全、个人隐私等方面的合法权益，所提供的保护举措。

### 3.15

**志愿者伦理守则** volunteer code of ethics

志愿者在参与志愿服务时应遵守的道德规范和行为准则。

## 4 志愿服务组织

### 4.1

**志愿服务组织** volunteer organization

依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。

注：志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

### 4.2

**志愿服务团体** volunteer group

经社区或单位同意成立的，以开展志愿服务为宗旨，尚未依法登记的团体，大多采取志愿服务队等形式组建，一般也称为志愿服务团队。

### 4.3

**志愿服务站** volunteer service station

国家机关、企事业单位、人民团体、基层群众自治性组织及其他组织设立的用于开展志愿服务的相对固定场所。

### 参 考 文 献

- [1] 志愿服务条例 2017-08-22 国务院
- [2] 关于支持和发展志愿服务组织的意见 2016-07-11 中共中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、共青团中央、全国妇联
- [3] 社会团体登记管理条例 2016-02-06 国务院
- [4] MZ/T 061-2015 志愿服务信息系统基本规范
- [5] 中国志愿服务大辞典 2014-09 北京志愿服务发展研究会
- [6] 关于推进志愿服务制度化的意见 2014-02-19 中央精神文明建设指导委员会
- [7] 基金会管理条例 2004-03-08 国务院
- [8] 民办非企业单位登记管理暂行条例 1998-10-25 国务院

## 索 引

## 汉语拼音索引

## X

星级志愿者 ..... 3. 13

## Z

志愿服务 ..... 2. 1  
 志愿服务保障 ..... 2. 18  
 志愿服务对象 ..... 2. 11  
 志愿服务风险 ..... 2. 17  
 志愿服务岗位 ..... 2. 12  
 志愿服务供需对接 ..... 2. 21  
 志愿服务管理 ..... 2. 9  
 志愿服务活动 ..... 2. 5  
 志愿服务记录 ..... 2. 14  
 志愿服务记录证明 ..... 2. 15  
 志愿服务精神 ..... 2. 2  
 志愿服务品牌 ..... 2. 7  
 志愿服务评估 ..... 2. 19  
 志愿服务时间 ..... 2. 13  
 志愿服务“时间银行” ..... 2. 20  
 志愿服务团体 ..... 4. 2  
 志愿服务文化 ..... 2. 3  
 志愿服务项目 ..... 2. 6  
 志愿服务协议 ..... 2. 16  
 志愿服务需求 ..... 2. 8  
 志愿服务运营管理 ..... 2. 10  
 志愿服务站 ..... 4. 3  
 志愿服务制度 ..... 2. 4  
 志愿服务组织 ..... 4. 1  
 志愿者 ..... 3. 1  
 志愿者保险 ..... 3. 10  
 志愿者补贴 ..... 3. 11  
 志愿者岗位培训 ..... 3. 8  
 志愿者管理 ..... 3. 2  
 志愿者激励 ..... 3. 9  
 志愿者伦理守则 ..... 3. 15  
 志愿者培训 ..... 3. 5

志愿者权益保护.....	3.14
志愿者通用培训.....	3.6
志愿者招募.....	3.3
志愿者证.....	3.12
志愿者注册.....	3.4
志愿者专业培训.....	3.7
专业志愿服务.....	2.22

英文对应词索引

C

culture of volunteerism.....	2.3
------------------------------	-----

G

general volunteer training.....	3.6
---------------------------------	-----

I

institution of volunteer service.....	2.4
---------------------------------------	-----

M

matching supply and demand for volunteer service.....	2.21
---	------

N

need for volunteer service.....	2.8
---------------------------------	-----

P

professional volunteer service.....	2.22
professional volunteer training.....	3.7

R

risk in volunteer service.....	2.17
--------------------------------	------

S

spirit of volunteerism.....	2.2
star volunteer.....	3.13

V

volunteer.....	3.1
volunteer activity.....	2.5
volunteer allowance.....	3.11
volunteer assignment.....	2.12
volunteer assignment training.....	3.8

volunteer card .....	3.12
volunteer certificate .....	2.15
volunteer code of ethics .....	3.15
volunteer group .....	4.2
volunteer hours .....	2.13
volunteer incentives .....	3.9
volunteer insurance .....	3.10
volunteer management .....	3.2
volunteer organization .....	4.1
volunteer project .....	2.6
volunteer recruitment .....	3.3
volunteer registration .....	3.4
volunteer rights and interests protection .....	3.14
volunteer service .....	2.1
volunteer service agreement .....	2.16
volunteer service assurance .....	2.18
volunteer service brand .....	2.7
volunteer service evaluation .....	2.19
volunteer service management .....	2.9
volunteer service operation and management .....	2.10
volunteer service recipient .....	2.11
volunteer service records .....	2.14
volunteer service station .....	4.3
volunteer service “time bank” .....	2.20
volunteer training .....	3.5

---