



中华人民共和国国家标准

GB/T 40143—2021

志愿服务组织基本规范

Specification for voluntary organization

2021 - 05 - 21 发布

2021 - 05 - 21 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会

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 基本要求.....	2
4.1 组织成立.....	2
4.2 管理人员.....	2
4.3 志愿者.....	2
5 组织管理.....	2
5.1 组织建设.....	2
5.2 信息管理.....	2
6 志愿者管理.....	3
6.1 招募.....	3
6.2 注册.....	3
6.3 培训.....	3
6.4 保障.....	3
6.5 服务记录.....	3
6.6 表彰激励.....	3
7 服务管理.....	4
7.1 服务类别.....	4
7.2 活动管理.....	4
7.3 项目管理.....	4
8 评估与改进.....	5
8.1 组织评估.....	5
8.2 持续改进.....	5
附 录 A（规范性附录） 志愿服务组织评价方法.....	6
附 录 B（资料性附录） 志愿服务组织评价示例.....	11
参 考 文 献.....	14

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国民政部提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口。

本标准起草单位：湖北省标准化与质量研究院、中国标准化研究院、湖北省民政厅、北京志愿服务发展研究会。

本标准主要起草人：邓希妍、张蕊、王志民、丁凡、孙广芝、吴斌、隋媛、熊唯、戚菲、刘玉玲、李倩、刘星恒、何苗苗、姚韦伟、王卫民、张璐颖、刘莲莲、王亚东、刘昊宇、胡昊天、杨倩文、朱昊煜、胡敏仪、陈思、曹仕涛。

志愿服务组织基本规范

1 范围

本标准规定了志愿服务组织的基本要求、组织管理、志愿者管理、服务管理、评估与改进。本标准适用于志愿服务组织的运行和管理，开展志愿服务的其他组织可参照使用。

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。

GB 32100 统一社会信用代码

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

3 术语和定义

MZ/T 148—2020界定的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了MZ/T 148—2020中的某些术语和定义。

3.1

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。

[MZ/T 148—2020，定义2.1]

3.2

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。

[MZ/T 148—2020，定义3.1]

3.3

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。

[MZ/T 148—2020，定义4.1]

3.4

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。

[MZ/T 148—2020，定义2.6]

4 基本要求

4.1 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设立；
- b) 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办公条件。

4.2 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，掌握有关专业知识及技能；
- d) 尊重服务对象和志愿者。

4.3 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) 具备参加志愿服务所需要的能力和素质。

5 组织管理

5.1 组织建设

- 5.1.1 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。
- 5.1.2 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等制度。
- 5.1.3 建立良好的沟通渠道，明确沟通的方式和时机。建立志愿者权益保护和反馈机制。
- 5.1.4 在开展志愿服务活动时，志愿服务组织和志愿者宜规范使用志愿服务标志。
- 5.1.5 遵守国家有关消防安全管理规定，建立并执行安全管理制度，有应对自然灾害、消防及其他突发安全事件的应急预案。

5.2 信息管理

5.2.1 文件管理

建立文件管理制度，文件分类清晰，宜采用信息化手段进行管理。

5.2.2 志愿服务记录管理

建立志愿服务记录信息管理制度，并安排专人管理信息记录。记录信息应至少保存10年，并做好记录信息的保密工作。

5.2.3 志愿服务档案管理

宜建立档案管理制度，档案应长期、完整保存，并做好档案的保密工作。

6 志愿者管理

6.1 招募

根据志愿服务需求和志愿服务岗位设置情况组织开展志愿者招募。通过现场、网络等方式，及时公布志愿服务时间、地点、内容、志愿者的条件和数量、报名方式、服务过程中可能发生的风险及可提供的保障等信息，根据报名情况确定招募的志愿者。

6.2 注册

6.2.1 志愿服务组织宜引导志愿者在有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统进行注册。

6.2.2 志愿服务组织在开展志愿服务活动前应确认志愿者已注册。

6.3 培训

根据志愿服务项目要求，及时对志愿者进行志愿者通用培训、专业培训和岗位培训。

6.4 保障

6.4.1 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。

6.4.2 志愿服务组织应根据服务需要提供必要条件，解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难，维护志愿者的合法权益。

6.4.3 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。有下列情形之一的，应签订志愿服务书面协议：

- a) 对志愿者人身安全、身心健康等有较高风险的；
- b) 志愿者连续提供一个月以上专职服务的；
- c) 为大型社会活动提供志愿服务的；
- d) 组织志愿者赴外地开展志愿服务活动的；
- e) 志愿服务活动涉及境外人员的；
- f) 志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象任何一方要求签订书面协议的。

6.4.4 志愿服务组织应在志愿者提供服务过程中给予指导、协调、监督。

6.5 服务记录

6.5.1 志愿服务组织应如实注册志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息，并按照统一的信息数据标准录入有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统。

6.5.2 志愿服务组织应依据志愿服务记录向有需要的志愿者无偿、如实出具志愿服务记录证明。

注：志愿服务组织可引导志愿者在有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统打印志愿服务记录证明。

6.6 表彰激励

6.6.1 建立志愿者服务时间累计和绩效评价制度，对长期开展志愿服务且服务效果较好的志愿者，给予相关荣誉表彰和激励回馈，鼓励推行志愿者信用评价体系。

6.6.2 可根据志愿服务时间、服务绩效等对志愿者进行星级评定，其中一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者的累计志愿服务时间分别不少于 100h、300h、600h、1000h 和 1500h。

7 服务管理

7.1 服务类别

志愿服务组织可提供包括但不限于公共服务、生活帮扶、支教助学、卫生保健、法律服务、环境保护、科技推广、治安防控、文明引导、群众文化、大型活动、应急救援等方面的志愿服务。

7.2 活动管理

7.2.1 了解需求

7.2.1.1 调查了解社会需要的志愿服务内容。

7.2.1.2 分析社会需求，结合本组织实际并综合分析所能链接社会资源等，确定志愿服务活动。

7.2.2 制定计划

制定志愿服务活动方案或计划时宜明确各阶段活动目标、内容、时间、地点、人数、经费使用等事宜，可考虑与其他基层群众性自治组织、公益活动举办单位和公共服务机构合作。

7.2.3 开展服务

根据活动计划和服务对象需求，组织志愿者安全、有序地开展服务。

7.2.4 活动总结

7.2.4.1 志愿服务结束后，宜收集志愿者和服务对象反馈意见，并对提供的服务进行总结，及时整理归档活动材料。

7.2.4.2 应定期将志愿服务情况、项目总结和财务信息等反馈给资助方或进行公示。

7.2.4.3 活动结束后宜组织志愿者交流分享体会，总结经验，宣传典型案例及星级志愿者事例。

7.3 项目管理

7.3.1 概述

志愿服务组织应重点从项目组织、资源筹集、风险与质量控制、项目评估等环节对项目进行管理。

7.3.2 资源筹集

志愿服务资金和物品等资源的筹集、管理和使用应向社会公开，并依法接受有关部门、志愿者、捐赠者、资助者和社会的监督。

7.3.3 项目组织

志愿服务组织应根据项目计划组织志愿者实施志愿服务项目。可与志愿者签订协议，明确服务的内容、时间，约定双方的权利和义务。

7.3.4 风险与质量控制

7.3.4.1 在项目实施前或实施过程中，宜对可能出现的危险和（或）损失、存在的弱点、造成的影响等进行识别、分析和评价。开展重大活动时，应按照国家法律法规规定向主管部门备案。

7.3.4.2 宜建立志愿服务项目质量控制体系，包括质量计划、质量控制、质量保证和质量改进等。

7.3.5 项目评估

志愿服务组织宜根据志愿服务时间和质量，对项目达成的绩效进行评估确认。

8 评估与改进

8.1 组织评估

- 8.1.1 应建立全面有效的评估管理机制。
- 8.1.2 实行组织内部日常监管和行业自律，接受行政监管和社会监督。
- 8.1.3 可采用自评或第三方评价的方式定期对志愿服务组织的基础条件、服务资源、服务能力、服务机制、服务效果、信用与荣誉等进行评估，具体评价方法见附录 A，具体评价示例参见附录 B。
- 8.1.4 应建立志愿服务投诉平台，畅通投诉渠道。

8.2 持续改进

- 8.2.1 可通过对投诉意见、评估结果等相关信息的收集和分析，采取必要的纠正措施和预防措施。
- 8.2.2 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。
- 8.2.3 应建立持续改进机制，推进志愿服务组织诚信体系建设。

附录 A
(规范性附录)
志愿服务组织评价方法

A.1 概述**A.1.1 评价原则**

志愿服务组织评价的原则包括：

- a) 科学性：评价应有科学的理论作为指导，使评价指标体系能够在基本概念和逻辑结构上严谨、合理，并能抓住评价对象的实质，具有针对性；
- b) 系统优化：应采用若干互相联系、互相制约的指标对评价对象进行衡量，达到整体功能的最优；
- c) 实用性：在保证评价结果客观性、全面性的条件下，评价指标应尽可能简化，评价方法简便易行；
- d) 目标导向性：评价的结果应具有引导和鼓励被评价对象向正确的方向和目标发展的作用。

A.1.2 评价对象要求

应能提供符合GB 32100规定的志愿服务组织统一社会信用代码。

A.2 评价指标体系

志愿服务组织评价体系由一级指标、二级指标和三级指标构成。一级指标包括基础条件、服务资源、服务能力、服务机制、服务效果、信用与荣誉6类。每类一级指标分别由若干二级指标组成，每类二级指标分别由若干三级指标组成。具体评价指标见表A.1。

实际评价时，可根据不同志愿服务活动特点和不同的评价需求进行指标增减。指标的增加不应与已有内容冲突。

表 A.1 志愿服务组织评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	备注
基础条件	机构设置	遵守相关法律法规及其他要求（包括社会道德规范），所有活动应在法律范围内开展	
		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	
		建立内部治理组织架构及议事决策	
		机构设置及所提供志愿服务不应以营利为目的	
		按要求设立党的组织，开展党的活动	
	基础设施及环境	具有独立或相对独立的工作场所	
		具有办公必备设备	
		工作场所的卫生条件符合要求	
		有工作环境的日常管理与维护规范	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	备注	
	基础设施及环境	特色工作环境的营造与服务项目本身相适		
	服务设施及设备	服务设施设备的技术要求、安装要求、安全及卫生符合国家法律法规及标准的规定		
		服务设施设备的种类、数量及布局满足服务的要求		
		与承诺的服务质量相适宜		
		制定设施设备的使用、维护等制度，包括检查与维护频次、维护效果验证等要求		
		考虑潜在服务对象的针对性特殊需求		
	管理人员要求	应具有志愿服务精神		
		熟悉有关志愿服务的法律、法规和政策，专业背景和学历方面满足要求		
		掌握志愿服务组织管理、运行有关专业知识及技能，工作年限和工作经验等方面与服务项目相适宜		
		尊重服务对象和志愿者，在信息保密等方面满足服务规范的要求		
		参与专业培训，培训内容、时长、频次等满足服务的需求		
	服务资源	人力资源	全职工作人员数量	单位：名
			理事人数及其构成	单位：名
			在册的志愿者人数	单位：名
			本年度参加活动的志愿者占在册志愿者的百分比	单位：%
财力资源		志愿服务项目、活动资金总额	单位：万元	
物质资源	实物资产价值	单位：万元		
服务能力	志愿服务活动	本年度开展志愿服务项目的个数	单位：个	
		本年度开展志愿服务活动的次数	单位：次	
		本年度服务对象总人次	单位：人次	
		本年度参与服务的志愿者总人次	单位：人次	
		本年度志愿服务总时长	单位：h	
		本年度人均服务时长	单位：h/人	
		本年度志愿者贡献的经济价值和社会价值		
	志愿者培训	本年度培训的志愿者总人次	单位：人次	
		本年度志愿者参加培训的总小时数	单位：h/人	
		培训的内容、方式与将要开展的志愿服务活动相符性		
培训的效果、师资情况评价以及持续改进情况				
		本年度志愿者培训费用占总费用的比重	单位：%	
服务机制	服务流程管理机制	结合本组织实际并综合分析所能链接社会资源等，确定志愿服务项目		

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	备注
服务机制	服务流程管理机制	根据志愿服务项目制定方案或计划,明确活动目标、时间、地点、内容、人数、经费预算等事宜	
		招募志愿者时,应说明与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息以及在志愿服务过程中可能发生的风险	
		根据需要与志愿服务组织单位签订协议,或当开展可能发生人身危险的志愿服务前与志愿者签订协议,明确当事人的权利和义务,约定志愿服务的时间、地点、内容、方式、工作条件和安全保障措施等	
		根据项目计划和服务对象需求,组织志愿者有序、安全地开展服务	
		能够根据志愿服务需求,安排具有相关技能、专业知识等能力的志愿者进行服务	
		能够根据志愿者的年龄、知识、技能和身体状况等,安排相应的志愿服务	
		不应擅自更改服务内容、降低服务质量或终止服务活动	
		如实记录志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息	
		按时将志愿服务信息录入有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统	
	服务管理机制	建立志愿服务业务等岗位职责、绩效考核制度等	
		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等制度	
		具有志愿者、志愿服务对象隐私保护措施,建立志愿者权益保护和反馈机制	
		建立科学、合理的志愿服务质量管理体系	
		建立志愿服务记录信息管理制度,并安排专人负责信息记录	
		分类建立志愿者、志愿服务项目和党建工作等档案管理制度	
		建立并执行安全管理制度,制定突发安全事件的应急预案	
		建立全面有效的评估管理机制和持续改进机制	
	服务能力保障机制	本组织具有社会资源链接及资金筹措能力	
		管理人员具备良好的组织、沟通、协调能力	
		招募的志愿者具备参加志愿服务所需要的基本能力和身体素质	
		帮助志愿者在有关行政主管部门指定的志愿服务信息系统注册	
定期开展志愿服务培训工作,并根据特定需求开展针对性的培训			
为志愿者参与志愿服务活动提供必要条件,解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难,维护志愿者的合法权益			

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	备注
服务机制	服务能力保障机制	为长期、稳定的志愿者开展督导，或针对志愿者的心理、情绪进行疏导	
		针对可能发生人身危险的志愿服务活动中，为志愿者购买相应的人身意外伤害保险	
		适量的误餐、交通、通讯等补助	
		具有自己的网站、公众号或其他对外媒体社交平台	
	投诉处理与改进机制	定期评估、处理投诉和意见反馈，并有纠正、预防性措施	
		为公众提供投诉处理和意见反馈的程序和渠道	
		有专人处理投诉和意见反馈，并完整记录投诉处理信息，包括投诉时间、处置过程、处置结果以及反馈时间等	
		对所采取措施的有效性进行跟踪评价	
	服务激励机制	志愿者服务记录或积分	
		适度的优待和回馈	
		定期进行星级认定等表彰、奖励	
		所获得的荣誉称号等精神奖励	
	服务效果	总体效果	服务对象状况改善程度
服务质量满意度测评达到 90%以上			
动员参与的社会资源			
动员参与的志愿者人数			单位：名
志愿者认同		志愿者对服务项目的满意率	单位：%
		志愿者对志愿服务组织的满意率	单位：%
		志愿者对个人成长机会的满意度	单位：%
		志愿者的投诉率	单位：%
服务对象认同		服务对象对志愿服务的满意率	单位：%
		服务对象对志愿者的满意率	单位：%
		服务对象对志愿服务组织的满意率	单位：%
公众认同		获得政府及相关组织奖励的次数	单位：次
		媒体对志愿服务的正面报道次数	单位：次
		志愿服务信息的点击率	单位：%
		志愿服务资金和物品的社会捐赠数额	单位：万元
	获得政府资金支持的数额	单位：万元	
信用与荣誉	信用	未受到行政处罚	
		未发生过诈骗行为和银行信誉受损等情况	
		未发生过违约和债务拖欠等行为	
		未发生志愿服务信息泄露和网络安全事件	
	荣誉	应能提供所获得荣誉的证明，如各级主管部门、行业协会等授予的嘉许、奖状、荣誉等	

A.3 评价方法和评价方式

A.3.1 评价方法

开展评价时应根据志愿服务组织所从事活动的不同选择不同的评价指标，设置不同的评价指标权重，并计算得分。评价方法如下：

- a) 根据评价需求确定评价指标，给出一级指标的权重；
- b) 制定三级指标的打分规则；
- c) 采用多种评价方式（见 A.3.2）的组合使用，对三级指标进行评价，给出评价分数；
- d) 依据三级指标的得分，计算二级指标和一级指标的评价得分；
- e) 依据所有一级指标的得分和权重，换算成百分制，计算总得分。

注：权重可根据不同的服务类型进行制定。

志愿服务组织评价示例参见附录B。

A.3.2 评价方式

评价方式是对评价内容作出评价结论的主要手段，在评价过程中可使用一种评价方式，也可使用多种评价方式相互印证。主要的评价方式有：

- a) 文件审核：对所提供的文件的真实性和有效性以及与相关法律法规及服务要求的一致性进行审核，审核文件包括被评价的组织机构根据评价要求提供的相关文件、证件或证明材料等；
- b) 人员访谈：对相关人员，针对评价内容进行访谈；
- c) 现场审核：赴现场了解有关内容，对与所提交的文件材料的一致性进行查验。

附 录 B
(资料性附录)
志愿服务组织评价示例

B.1 评价场景

某志愿服务协会对A志愿服务组织进行年度考核评价。

B.2 评价过程**B.2.1 确定评价指标**

针对本次评价的目的及对象从本标准附录A.2中挑选具体的评价指标，见表B.1。

表 B.1 评价指标表

序号	一级指标	二级指标	三级指标
1	基础条件	机构设置	遵守相关法律法规及其他要求(包括社会道德规范),所有活动应在法律范围内开展
			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
			建立内部治理组织架构及议事决策
			机构设置及所提供志愿服务不应以营利为目的
			按要求设立党的组织,开展党的活动
2	服务效果	志愿者认同	志愿者对志愿服务组织的满意率
			志愿者的投诉率
		服务对象认同	服务对象对志愿服务的满意率
			服务对象对志愿者的满意率
			服务对象对志愿服务组织的满意率
		公众认同	获得政府及相关组织奖励的次数
			媒体对志愿服务的正面报道次数
志愿服务资金和物品的社会捐赠数额			
3	信用与荣誉	信用	未受到行政处罚
			未发生过诈骗行为和银行信誉受损等情况
			未发生过违约和债务拖欠等行为
			未发生志愿服务信息泄露和网络安全事件

B.2.2 给出一级指标权重

根据本次评价的目的给出一级指标的权重,具体见表B.2。

表 B.2 一级指标权重示例

序号	一级指标	权重
1	基础条件	0.2
2	服务效果	0.6
3	信用与荣誉	0.2

B.2.3 给出三级指标打分规则

三级指标打分分为如下两种情况：

- a) 定性指标打分：打分为1或0，符合要求时打1分，不符合要求时打0分；

示例1：针对“按要求建立党的组织，开展党的活动”评价指标打分，如该志愿服务组织内部设立了党的组织并按要求开展党的活动，则此项打1分，如未设立，则打0分。

- b) 定量指标打分：打分为0~1之间，根据实际设立的打分规则给出具体分值。

示例2：针对“服务对象对志愿服务组织的满意率”评价指标打分，如满意率为30%以下，则打0分；满意率在31%~60%之间打0.5分；满意率在61%~85%之间打0.8分；满意率在85%以上时打1分。

示例3：针对“志愿者的投诉率”评价指标打分，如投诉率在10%以下，则打1分；投诉率在10%~30%之间打0.8分；投诉率在30%~50%之间打0.5分；投诉率高于50%时打0分。

B.2.4 三级指标打分

根据打分规则对三级指标进行打分，A志愿服务组织的打分情况见表B.3。

表 B.3 评价指标打分示例

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分数
1	基础条件	机构设置	遵守相关法律法规及其他要求（包括社会道德规范），所有活动应在法律范围内开展	1
			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	1
			建立内部治理组织架构及议事决策	1
			机构设置及所提供志愿服务不应以营利为目的	1
			按要求设立党的组织，开展党的活动	0
2	服务效果	志愿者认同	志愿者对志愿服务组织的满意率	0.8
			志愿者的投诉率	1
		服务对象认同	服务对象对志愿服务的满意率	0.5
			服务对象对志愿者的满意率	0.8
			服务对象对志愿服务组织的满意率	1
		公众认同	获得政府及相关组织奖励的次数	0
			媒体对志愿服务的正面报道次数	0
志愿服务资金和物品的社会捐赠数额	0.3			
3	信用与荣誉	信用	未受到行政处罚	1
			未发生过诈骗行为和银行信誉受损等情况	1
			未发生过违约和债务拖欠等行为	1
			未发生志愿服务信息泄露和网络安全事件	1

B.2.5 计算一级指标得分

对各三级指标求和后，根据权重计算各一级指标得分。A志愿服务组织一级指标得分见表B.4。

表 B.4 一级指标得分示例

序号	一级指标	二级指标	三级指标	三级指标分数	一级指标权重	一级指标得分
1	基础条件	机构设置	遵守相关法律法规及其他要求（包括社会道德规范），所有活动应在法律范围内开展	1	0.2	0.8
			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	1		
			建立内部治理组织架构及议事决策	1		
			机构设置及所提供志愿服务不应以营利为目的	1		
			按要求设立党的组织，开展党的活动	0		
2	服务效果	志愿者认同	志愿者对志愿服务组织的满意率	0.8	0.6	3.54
			志愿者的投诉率	1		
		服务对象认同	服务对象对志愿服务的满意率	1		
			服务对象对志愿者的满意率	0.8		
			服务对象对志愿服务组织的满意率	1		
		公众认同	获得政府及相关组织奖励的次数	0		
			媒体对志愿服务的正面报道次数	0.5		
			志愿服务资金和物品的社会捐赠数额	0.8		
3	信用与荣誉	信用	未受到行政处罚	1	0.2	0.8
			未发生过诈骗行为和银行信誉受损等情况	1		
			未发生过违约和债务拖欠等行为	1		
			未发生志愿服务信息泄露和网络安全事件	1		

B.2.6 计算总分

根据各一级指标实际得分，换算百分制，计算总得分。换算方法见公式（B.1）。

$$\bar{x} = \frac{x_1+x_2+x_3+\dots+x_n}{y_1+y_2+y_3+\dots+y_n} \times 100 \dots\dots\dots (B.1)$$

式中：

\bar{x} ——志愿服务组织评价的总分；

x_n ——一级指标实际分数；

y_n ——一级指标满分分数。

根据百分制换算公式，A志愿服务组织本次评价总分为77.88分。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要素
 - [2] 志愿服务条例. 中华人民共和国国务院[国令第685号]
 - [3] 关于支持和发展志愿服务组织的意见. 中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、共青团中央和全国妇联[文明办（2016）10号]
 - [4] 关于推进志愿服务制度化的意见. 中央精神文明建设指导委员会
 - [5] 志愿服务记录办法. 中华人民共和国民政部[民函（2012）340号]
 - [6] 社会组织评估管理办法. 中华人民共和国民政部[中华人民共和国民政部令第39号]
 - [7] 基金会管理条例. 中华人民共和国国务院[国令第400号]
 - [8] 社会团体登记管理条例. 中华人民共和国国务院[国令第250号]
-