

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 16—2024

图书馆志愿者管理与服务规范

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 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 基本原则 1

5 组织管理 1

 5.1 志愿者招募 1

 5.2 志愿者培训 2

 5.3 开展实施 2

 5.4 服务保障 2

 5.5 信息管理 2

 5.6 队伍建设 2

6 服务内容 2

 6.1 咨询引导服务 2

 6.2 图书借阅服务 3

 6.3 其他服务 3

7 考核与监督 3

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

图书馆志愿者管理与服务规范

1 范围

本文件规定了图书馆志愿者服务的基本原则、组织管理、服务内容、考核与监督。
本文件适用于佛山市联合图书馆体系志愿者管理与志愿服务提供。

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 28220-2023 公共图书馆服务规范

MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语

3 术语和定义

MZ/T 148 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

志愿服务队

经单位同意成立的，以开展志愿服务为宗旨，尚未依法登记的志愿服务队伍。

[来源：MZ/T 148—2020，4.2，有修改]

4 基本原则

4.1 图书馆志愿者应弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则。

4.2 图书馆应设立志愿服务队、招募志愿者并组织开展文化志愿服务活动。

5 组织管理

5.1 志愿者招募

5.1.1 图书馆志愿者应满足以下基本条件：

- a) 年满十八周岁或十六至十八周岁以自己劳动收入为主要生活来源者；限制民事行为能力人经其监护人同意（必要时由其监护人陪同），可以参加与其年龄、智力相适应的志愿服务。
- b) 具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质。
- c) 遵守国家法律法规开展志愿服务。

5.1.2 应组织开展志愿服务的广泛宣传和合作活动，告知志愿者在志愿服务信息系统中自行注册。

5.1.3 应根据图书馆业务需求发布志愿服务项目的信息，明确服务时间、服务地点、服务内容。

5.1.4 应说明志愿者招募名额、岗位职责和技能需求。

5.1.5 应根据志愿服务内容和岗位需求及时进行审核录用。

5.2 志愿者培训

5.2.1 应开展通用培训，包括而不限于：图书馆工作基本理论知识、服务规范、基本礼仪、实践技能。

5.2.2 应根据岗位需求开展岗位培训，包括而不限于：岗位职责、业务流程、工作规范、工作细则。

5.2.3 可根据岗位需求开展专业培训，包括而不限于：沟通表达与基本礼仪、读者服务、信息咨询服
务、图书分类与检索、阅读推广活动、特殊群体服务、图书馆员职业道德。

5.3 开展实施

5.3.1 应引导志愿者做好签到工作，向志愿者说明服务时长、服务内容、注意事项等。

5.3.2 应在志愿服务过程中解答志愿者疑问，为志愿者开展服务提供及时的工作指导和管理协调。

5.3.3 应引导志愿者做好签退工作。

5.3.4 应为志愿者提供统一志愿者服装。

5.4 服务保障

5.4.1 应提供适合开展志愿服务场所和必要的设施设备。

5.4.2 应明确告知志愿者与服务相关的环境安全和措施，必要时为志愿者购买保险。

5.4.3 应提供开展志愿服务所需的物资保障，包括而不限于：能体现志愿者身份、印有志愿服务标志
标识的物品，包括马甲、帽子等。

5.5 信息管理

5.5.1 应如实记录保存志愿者个人信息、培训情况、服务开展情况、表彰奖励情况等档案信息。

5.5.2 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。

5.5.3 应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。

5.6 队伍建设

5.6.1 可结合图书馆服务品牌特点和优势，探索具有特色的志愿服务模式，建设志愿服务队和志愿服
务品牌。

5.6.2 可对志愿服务队进行分类和细化管理，及时记录志愿者队伍建设情况和活动实施情况。

5.6.3 宜建立退出机制，志愿者有下行为之一的，志愿服务队有权取消志愿者资格，并办理退出注销
手续，书面通知其本人：

- a) 违反服务单位的规章制度，造成严重后果的；
- b) 因故意或者重大过失造成服务对象或者第三人受损害的；
- c) 以志愿者或者服务组织的名义组织或者参与违反志愿者服务原则的活动，并损害了志愿者或服务组织声誉的；
- d) 志愿者在开展服务活动中存在违法行为的。

6 服务内容

6.1 咨询引导服务

6.1.1 向读者提供一般问题咨询，解答读者问题，为读者提供简单的阅读指导。

- 6.1.2 引导读者正确使用自助借还机进行图书借还和续借。
- 6.1.3 指引读者使用自助办证系统，办理图书借阅证。
- 6.1.4 引导读者通过图书检索系统，搜索并定位所需要的馆藏文献。
- 6.1.5 协助图书馆工作人员维持阅览空间纪律，对不文明行为进行提醒、教育、纠正。

6.2 图书借阅服务

- 6.2.1 将新书或读者归还的图书进行归类，按正确序列摆放至书架上，将书架上放错的图书摆放在正确的位置，整理阅览书架上的图书。
- 6.2.2 协助期刊下架、书库整理、报纸装订。

6.3 其他服务

- 6.3.1 宣传、推广公共文化服务，协助图书馆开展大型活动。
- 6.3.2 策划、组织、协助公益性文化活动。
- 6.3.3 布置、讲解、导览公益性展览。
- 6.3.4 开展公益性文化讲座、培训与辅导。
- 6.3.5 参与群众性文化艺术活动演出、服务。

7 考核与监督

- 7.1 应定期对志愿者进行考核评定。
 - 7.2 应畅通志愿服务投诉渠道，接受社会监督。
 - 1.1 应建立有公众参与的图书馆志愿服务满意度调查，并对满意度结果进行分析。
 - 7.3 可根据考核结果评选优秀志愿者，颁发证书和给予相应的奖励，并向社会公众公示宣传。
-