



National Standards
for Volunteer Involvement
《有关志愿者参与的国家准则》

目录

国土承认声明	3
序言	3
背景	4
如何使用《国家准则》	5
《有关志愿者参与的国家准则》	7
《国家准则》概述	8
词汇表	13
联系方式	16

© Volunteering Australia

国土承认声明

Volunteering Australia 承认全澳大利亚的国土传统守护者，并承认他们与这片土地、海洋和社区的联系。我们向过去和现在的长老致敬。Volunteering Australia 承认，第一民族人民所作出的社区奉献已有数万年的历史。我们致力于承认第一民族人民的贡献，并弘扬志愿服务和社区奉献的力量，从而促进和解。

序言

《有关志愿者参与的国家准则》（**National Standards for Volunteering**，以下简称《国家准则》）是指导志愿者参与的最佳实践框架。这些准则是为所有有志愿者参与的组织和团体提供的重要资源。

志愿者的参与是一种互惠关系。不仅为志愿者提供了为社会、经济和社区成果做贡献的机会，同时让组织和团体能够实现其目标、愿景和宗旨。

采用《国家准则》让志愿者、组织和团体都能够直接受益：

- 《国家准则》帮助改善志愿者的体验，确保志愿者的身心健康得到支持，所做的贡献得到重视。
- 《国家准则》提供最佳实践指导和基准，帮助各组织吸引、管理和留住志愿者，并支持有效的风控和安全实践。

澳大利亚的志愿服务在不断改变，现代环境为志愿服务组织和志愿者提供了机遇，也带来了挑战。2023 年，《国家准则》得到了更新，其目的在于确保志愿服务在未来继续蓬勃发展。

背景

更新后的《国家准则》反映了不断变化的志愿服务环境，同时保留了 2015 年制定的《有关志愿者参与的国家准则》的基本要素。2023 年在各州和领地开展的全行业磋商过程，以及 2022 年举办的《国家志愿服务战略》磋商中所获得的见解，为更新准则的制定提供了信息。

《国家准则》强调了志愿者有效参与的八个关键领域。《国家准则》的制定考虑到以下情况：

- 实施时具有灵活性，从而应对志愿服务的环境和模式的多样性（包括虚拟志愿服务和微型志愿服务的增长）。
- 为构架明确的组织和计划展示最佳实践，或者在不造成障碍、不限制灵活性和创造力的前提下为希望采用最佳实践的自发或非正式社区团体提供指导。
- 支持各类组织和团体的多样性和包容性。

如何使用《国家准则》

《国家准则》让各组织和团体能够在广泛的志愿服务环境中使用简单实用的标准，并可根据活动和资源情况进行调整。这些准则专为追求最佳实践的组织而设计，并可以在高层实施，从而指导任何考虑让志愿者参与的组织或团体，并为其提供信息。

共有八项准则：

- 1: 志愿服务植根于领导、治理和文化之中
- 2: 志愿者的参与得到倡导和示范
- 3: 志愿者岗位是有意义且量身定制的
- 4: 招募工作保持公平并重视多样性
- 5: 志愿者得到支持并有发展机会
- 6: 志愿者的安全和身心健康得到保护
- 7: 志愿者得到承认
- 8: 持续改进政策和实践

每项准则都附有具体的标准和证据实例，以表明是否已达标或如何能达标。标准反映了《国家准则》的核心内容，而证据则为该组织或团体在实践中是否执行了某项准则提供指南。

如何使用《国家准则》

各组织和团体可以通过多种方式使用《国家准则》：

- 作为改进实践的总体指南。
- 作为帮助确定改进机会的指南或核对清单。
- 作为协助规划和建立新志愿服务计划的框架。
- 作为一种审计工具，提供组织绩效的简要概况。
- 作为用于监测和衡量改进工作进展情况的基准。

这些准则意在具有足够的灵活性，可适用于不同规模、不同资源水平、位于城市和农村、由雇员或志愿者领导的组织和团体。例如，志愿者领导的组织或志愿者团体一起组织自己的活动时，可能会发现《国家准则》有助于指导他们的工作，在建立志愿服务项目时提供参考，或在希望逐渐建立更正式的组织结构时使用准则。但是，支撑每项准则的标准和建议证据皆以教育为目的，不一定适用于所有类型的组织。

可从 [Volunteering Australia 网站](#) 获取支持实施《国家准则》的指南、工具和资源。

《有关志愿者参与的国家准则》

《有关志愿者参与的国家准则》中的八项准则是支持安全、有效和包容的志愿服务的最佳实践框架。



《国家准则》概述

准则 1：志愿服务植根于领导、治理和文化之中

治理层和组织领导提倡志愿服务，并实施有效的制度来支持志愿者参与。

- 1.1 明确并支持吸引、领导和管理志愿者参与的职责。
- 1.2 治理和风险管理安排有利于志愿者安全和有意义的参与。
- 1.3 与志愿者共同制定适用于志愿者的政策和程序，并在整个组织内传达和实施。
- 1.4 保存志愿者档案，志愿者和雇员了解他们在信息共享、记录保存和隐私保护方面的义务。
- 1.5 在志愿服务合作活动中，有管理与合作机构关系的程序。（本标准仅适用于与其他组织合作开展涉及志愿者的活动，和 / 或分担志愿者责任的组织或团体）。

准则 2：志愿者的参与得到倡导和示范

通过愿景、规划和资源配置来实现对志愿者参与的承诺，并支持组织或团体的战略方向。

- 2.1 组织公开宣布其对志愿者参与的承诺。
- 2.2 志愿服务文化在组织的各个层面得到倡导和示范。
- 2.3 志愿者的参与是组织的愿景、宗旨、目标和目的的一部分，并通过与志愿者的接触得到发展。
- 2.4 志愿服务计划得到拥有充足资源的志愿服务管理人员或干事的支持。
- 2.5 为志愿者的参与分配资源（包括时间、资金、设备和技术）。

准则 3：志愿者岗位是有意义且量身定制的

志愿者从事有意义的工作，为组织或团体的宗旨做出贡献，并满足志愿者的兴趣及其喜欢的参与方式。

- 3.1 与志愿者共同制定和商讨志愿者岗位，将志愿者的需求和兴趣考虑在内。
- 3.2 志愿者岗位有助于实现组织的宗旨、目标和目的。
- 3.3 对志愿者岗位进行界定、记录和传达。
- 3.4 定期对志愿者岗位进行审查，包括与志愿者沟通，让志愿者对其经历提供反馈。

准则 4：招募工作保持公平并重视多样性

志愿者招募和甄选战略满足组织和志愿者的需求，促进和重视多样性，促进平等和无障碍环境。

- 4.1 各组织和团体有计划地利用新颖的方法吸引具有相关兴趣、知识和技能的人士参与志愿服务。
- 4.2 向潜在志愿者提供有关组织的信息、志愿者如何为组织的宗旨和愿景做出贡献、现有的志愿服务机会以及甄选程序。
- 4.3 志愿者的甄选基于其兴趣、知识、技能和对岗位的适宜程度，并遵守反歧视法律。
- 4.4 多样性、包容性和无障碍原则已纳入招募活动，反映并促进对多样性和包容性的认识和尊重，以及这些原则为组织带来的内在价值。
- 4.5 根据法律要求和规定，筛查程序维护服务对象、雇员、志愿者和组织的安全和保障。

准则 5：志愿者得到支持并有发展机会

志愿者了解自己的职责，并获得安全有效参与所需的知识、技能和反馈。

- 5.1 为志愿者提供相关的上岗培训。
- 5.2 对志愿者的知识和技能进行审查，以确定支持和发展需求。
- 5.3 组织或团体在志愿者为其服务的整个期间，都会与志愿者保持沟通，并为他们提供监督和支持，使他们能够充分参与其中。
- 5.4 负责志愿者工作的人员有足够的时间和资源与志愿者保持沟通，并提供志愿者所需的适当支持。
- 5.5 在改变志愿者岗位时，通过与志愿者沟通来做到公平一致。

准则 6：志愿者的安全和身心健康得到保护

志愿者的健康、安全和福祉得到保护，志愿者了解自己的权利和责任。

- 6.1 促进志愿者与雇员以及志愿者之间建立有效的工作关系。
- 6.2 组织和团体履行其法律和道德义务，保护志愿者不受伤害。
- 6.3 制定保护志愿者健康、安全和福祉的程序，包括相关保险。
- 6.4 志愿者了解并能够使用投诉程序。
- 6.5 对投诉、问题和安全事故进行分析，从而找出原因，并为持续改进提供依据。

准则 7：志愿者得到承认

志愿者的贡献、价值和影响得到理解、赞赏和承认。

- 7.1 明确了解志愿者如何为组织、服务对象和社区带来价值。
- 7.2 志愿者的努力在组织的报告中得到量化和承认，并用于展示志愿者的影响。
- 7.3 组织定期与志愿者沟通，帮助志愿者了解自己所做贡献的影响。
- 7.4 对志愿者的承认需适合志愿者个人，并尊重其文化价值观和观点。

准则 8：持续改进有关志愿者的政策和实践

志愿者的有效参与源于最佳实践、定期审查和持续改进的制度。

- 8.1 政策和程序的制定与实施可有效指导志愿者参与的各个方面。
- 8.2 根据组织的评估和质量管理框架，定期审查志愿者的参与情况。
- 8.3 对组织在志愿者参与方面的表现进行监督，并向治理层、雇员、志愿者和其他利益相关方报告。
- 8.4 志愿者有机会就自己的经验和与其有关的组织工作领域提供反馈意见。

词汇表

围绕某项活动的志愿服务 (Activity-based volunteering)：志愿围绕某项活动完成任务或履行职责。例如，植树或对捐赠进行分类。

审计 (Audit)：对组织的数据和流程进行审核，以根据标准、具体程序或准则确定绩效。

围绕某项事业的志愿服务 (Cause-based volunteering)：以特定事业或议题为动力的志愿服务，如环保或动物福利，有时这些志愿服务有多个组织同时参与。

遵守 / 合规 (Comply/compliance)：满足或达到要求，特别是与政府和行业立法、法规和准则有关的要求。

持续改进 (Continuous improvement)：持续审查和调整，以改进服务、流程或产品。改进可能通过日积月累而逐步实现，也可能是某一项重大进步。

标准 (Criteria)：需要满足的具体要求。

雇员 (Employees)：带薪员工和工作人员。

评估 (Evaluation)：对一项活动、计划或方案的成功程度进行评估的正式过程。

证据 (Evidence)：证明合规或绩效的文件、报告或其他信息。

治理 (Governance)：公司治理层做出决策、制定政策和计划的法定权力。

治理层 (Governing body)：在法律上负责组织治理的群体（通常是董事会或管理委员会成员）。

微型志愿服务 (Microvolunteering)：短期的临时志愿服务。微型志愿服务可以在线上或线下进行，通常不要求志愿者持续承担义务。

《国家准则》词汇表

监控 (Monitor)：定期检查、监督、严格观察或记录某项活动、行动或系统的进展情况，以识别变化。

目标 (Objectives)：组织希望通过计划中活动来取得的成果或结果。

组织文化 (Organisation culture)：组织内部共同持有的信念和态度。

政策 (Policy)：简明扼要的正式声明，概述组织在特定问题上所坚持的原则和努力实现的目标。

程序 (Procedure)：关于如何执行和实现组织政策的细节和步骤。

风险 (Risk)：发生会对组织目标产生不利影响的事情的几率。风险用可能性和后果来衡量。

风险管理 (Risk management)：持续识别、分析、评估和控制或消除组织面临的风险。

技能型志愿服务 (Skills-based Volunteering)：具有专业资格和 / 或经验的个人或团体志愿提供其技能和专业知识。例如，建立一个网站或提供簿记服务。

自发志愿者 (Spontaneous volunteers)：与某个组织或团体没有正式联系的人，他们寻求或受邀帮助提供各种志愿服务机会，通常与社区救灾有关。这也称为紧急志愿者或独立志愿者。

准则（行业或服务标准） (Standards)：组织可遵循的具体程序或结果，以满足行业领域内的要求或开展良好实践。

虚拟志愿服务（也称远程志愿服务或在线志愿服务） (Virtual volunteering)：虚拟志愿服务、远程志愿服务或在线志愿服务允许个人与组织进行远程合作。在线完成志愿者任务，并通过数字平台或电子邮件进行互动。

《国家准则》词汇表

志愿者 (Volunteers)：为了共同的利益，在没有经济利益的情况下自愿奉献其时间的人。

志愿服务 (Volunteering)：自愿为公共利益奉献时间且不求经济利益的行为。

志愿者管理 (Volunteer Management)：管理、领导和支持志愿者的职能。也称为志愿者协调 (Volunteer Coordination) 和志愿者领导 (Volunteer Leadership)。

联系方式



Volunteering Australia (全国)

volunteeringaustralia.org



VolunteeringACT (首都地)

volunteeringact.org.au



The Centre for Volunteering (新州)

volunteering.com.au



Volunteering Queensland (昆州)

volunteeringqld.org.au



Volunteering SA&NT (南澳和北领地)

volunteeringsa-nt.org.au



Volunteering Tasmania (塔州)

volunteeringtas.org.au



Volunteering Victoria (维州)

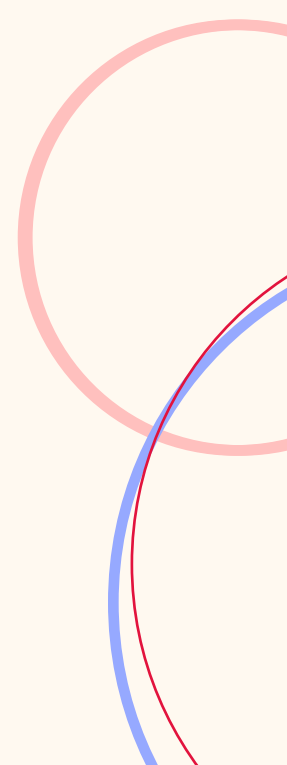
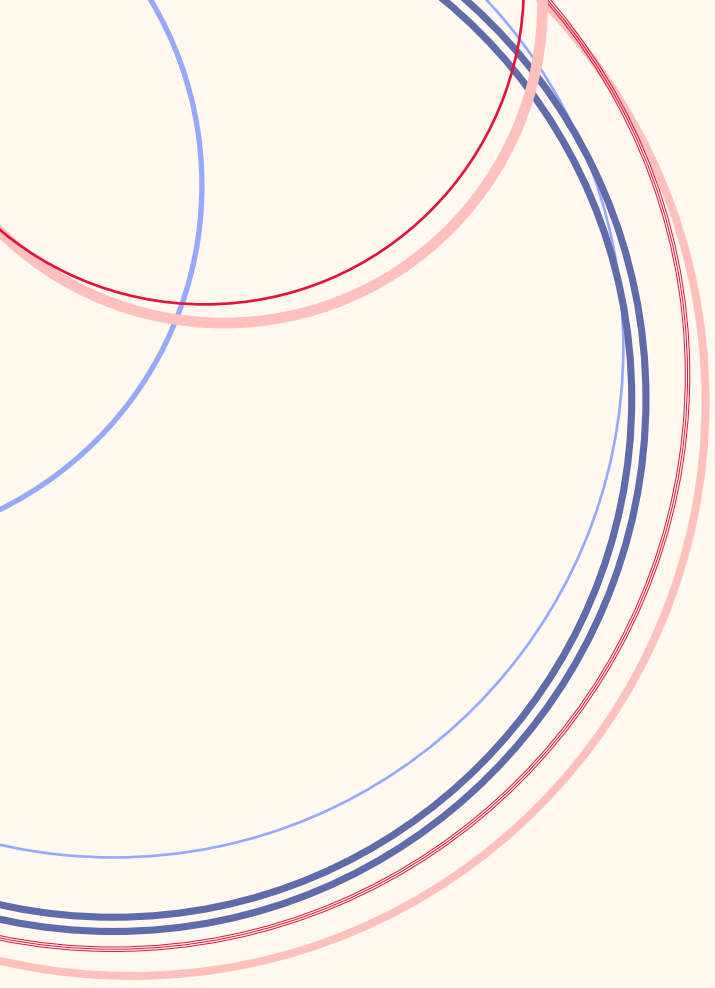
volunteeringvictoria.org.au



Volunteering WA (西澳)

volunteeringwa.org.au





Volunteering
AUSTRALIA