

国际 志愿服务 标准

二零二一年十月



目录

关于论坛	1
引言	2
《国际志愿服务标准》2021年更新	4
《国际志愿服务标准》的核心支柱	5
《国际志愿服务标准》的结构	6
《国际志愿服务标准》的参与	7
国际志愿服务标准	
一、项目的设计	8
二、权利与义务	13
三、志愿者管理	17
四、影响力评估	22
行动倡议	24
专业术语	25
附录：参与机构	29
附录：参考文献	33
特别鸣谢	34

关于论坛

国际志愿服务发展论坛（简称为“论坛”）是全世界众多志愿服务组织共同参与的伙伴网络。其存在目的是在志愿服务发展领域中实现信息共享，推动良好实践，提升合作水平。通过政策参与、相互学习和共享创新与实用技巧的方式来提升发展领域志愿工作的价值。论坛是一个在全世界具有众多成员的“虚拟”关系网络。其成员包括一系列国际发展领域相关的组织，包括民间社会组织和国家官方组织。

联系我们

邮箱账号: info@forum-ids.org

网站地址: www.forum-ids.org

关注我们

 www.facebook.com/forumids/

 [@forumids](https://twitter.com/forumids)

 www.linkedin.com/company/international-forum-for-volunteering-in-development/

加入我们

www.forum-ids.org/become-a-member/

引言

在全球各地，因为有无数人自愿奉献时间、参与社会服务，而让我们的世界变得更加美好。在寻求发展合作的过程中，志愿者是一股独特而强大的力量，尤其是当他们准备充分、获得支持的时候。当他们与所服务的社区在平等合作的基础上共同设计和筹划项目，并作出贡献时，更是如此。

国际志愿服务发展论坛（The International Forum for Volunteering in Development）是最重要的全球志愿发展服务组织网络，其存在目的是在志愿服务促进和发展领域中实现信息共享、促成良好实践、增进彼此合作。

早在 2016 年，论坛就着手为涉及志愿者服务的组织建立首个全球认可标准。论坛创建《国际志愿服务标准》（以下简称为《国际标准》）的首要目标是推广和支持更具影响力和责任感的志愿服务。为实现此目标，涉及志愿者服务的组织必须精心策划，确保项目内容清晰透明，工作氛围相互尊重，而这些需要建立在真诚的伙伴关系和可衡量的结果基础上。如能实现此目标，我们就能确保志愿者能为实现联合国可持续发展目标和改善其服务人群的生活质量做出最大贡献。

《国际志愿服务标准》是三年多来全球通力合作的成果。来自 80 个国家志愿服务领域的数以百计组织和个人，参与研究调查，加入研讨会和咨询小组，为起草《国际标准》贡献了专业知识和智慧。

2020 年全球有 18 家机构组织在自我评估流程中试行了《国际标准》，基于它们的经验，项目组对《国际标准》进行了修订，最终形成了您正在阅读的正式版本。在撰写、试行和修订《国际标准》的整个过程中，论坛与广泛的利益相关者紧密联系，最终建立起了一个由志愿服务领域自行开发，供志愿服务领域专用的资源库。我们永远感谢所有为这项工作做出贡献的人，以及我们在论坛标准工作组（Forum Standards Working Group）的同事们的领导作用。

《国际志愿服务标准》体现并反映了我们对志愿服务项目全周期良好实践的共同理解——从项目设计和交付，到贯穿项目始终的关怀责任、志愿者管理及影响衡量。

对于与志愿者合作的机构组织而言，《国际标准》是学习和改进之旅的第一步。我们希望您阅读它，与您的同事讨论它，并思考它与您所在组织的关联性。我们希望它能帮助您提升重要工作的影响力。为支持机构组织使用《国际标准》以提升实践水平，论坛开发了供组织自我评估的工具，并基于表现优异的志愿服务组织的经验，创建了良好实践资源库。要了解更多信息，请访问www.forum-ids.org/global-volunteering-standard-platform/。

论坛希望通过《国际志愿服务标准》与全球各地涉及志愿者服务的机构组织合作，全面提升我们工作的重要性及影响力。

马克·卡明、史蒂芬·古德曼

国际标准工作组联合主席、论坛董事会成员



2018年，乌干达霍伊马区圣约瑟夫职业培训中心木工讲师贝纳德·阿科涅拉。

《国际志愿服务标准》2021 年的更新

论坛于 2019 年在其承办的国际志愿人员合作组织 (IVCO, International Volunteer Cooperation Organisations) 年会上发布了《国际志愿服务标准》，并于 2020 年进行试点执行。在将其推广到更广泛的志愿服务群体之前，论坛基于 2020 年试点经验对该标准进行了审核和修改。更新集中于以下五大关键领域。

在线志愿服务

随着在线志愿服务的兴起，尤其是由于新型冠状病毒肺炎大流行，我们决定探索如何调整《国际标准》的内容以覆盖线上志愿服务。并从在线和远程志愿服务项目的角度对标准的内容进行了审核。通过本次审核，我们发现《国际标准》对在线志愿服务非常重要，但需进一步调整完善，以更适用于在线和远程志愿服务活动。

关注义务

这是一个不断发展的实践领域，因此需要持续确保《国际标准》能够反映当前最佳的实践情况。标准中所有关键行动和指标均已通过审核并适当更新。预防和应对性骚扰以及性别暴力的相关内容，已增补在内。

环境保护：国际志愿人员合作组织 2020 年会 (IVCO 2020) 强调，应促进更多志愿服务参与支持气候行动议程，这至关重要且意义重大。《国际标准》也增补了相关内容，以确保志愿服务活动和发展中不会对自然环境造成危害。

志愿者多样性和社区包容性

在制定《国际标准》过程中，我们认识到促进志愿者多样性和志愿者群体包容性是必须重点关注的领域。《国际标准》第一版已涵盖了这些概念，但我们希望在此基础上不断完善，因此对《国际标准》的现有内容进行了进一步修订，以确保更广泛的志愿者可获得志愿服务机会，志愿者群体能参与决策制定，并评估志愿服务活动的影响。

内容可及性

2020 年参与试行的组织提出，对《国际标准》中所使用的某些术语，并非所有涉及志愿服务的机构组织均能理解。由于《国际标准》将被翻译成多种语言，论坛对现有内容进行了更新，以确保术语的通用性，并尽可能以简单明了的词语来作为撰写《国际标准》。



凯文·贝西格博士在乌干达新生儿重症监护病房 (NICU) 治疗感染婴儿，2016年

《国际志愿服务标准》的核心支柱

《国际志愿服务标准》是一项实践标准，其基础是一套全面良好的实践总结，得到了全球志愿发展领域及其他领域的数百名利益相关人士的一致认可。涉及志愿者服务的机构组织可选择全部或部分采用此标准，用以学习并良好实践，在保持一致的同时加以提升。《国际标准》也是一项自愿性标准，旨在促进志愿服务发展更有成效，确保志愿者组织以及与志愿者合作的机构在实践中既有责任感又具备影响力。

以下定义构成了《国际标准》的核心支柱：

可持续的志愿服务充分发挥志愿者的技能优势，通过志愿者、大众及社区的共同努力，提高人民生活质量，提升自我能力，并且与可持续发展目标保持一致，解决贫困和不平等问题。志愿服务必须始终以有影响力和负责任为目标。

负责任的志愿服务应确保志愿活动是在当地参与，且以满足所在社区的自身需求为目的。对志愿者进行选择 and 培训，以确保能够在与社区的平等合作中提供有影响力的志愿服务，并且在开展这些活动的过程中，不会对社区成员和志愿者造成伤害。

有影响力的志愿服务为贫困和边缘化社区带来可衡量、可持续的改善，并与国家发展议程、可持续发展目标相一致。



《国际志愿服务标准》的结构

《国际标准》分为四个相互关联的**主题**，这些主题是论坛在磋商期间确定的优先事项。四个主题包括：



项目的设计



权利与义务



志愿者管理



影响力评估

每个**主题**都包含相同层次的结构部分——**承诺、范围、领域、描述、关键行动、具体指标**。结构中的每一部分都相互支撑关联。

示例主题

e.g.

承诺

→ 强调支撑每个“主题”的基本责任与组织承诺。

范围

→ 说明每个“主题”的内容与谁有关，以及实施的预期结果。

领域

→ 共同构成每个“主题”的各个主要部分。

描述

→ 强调每个“领域”所涵盖的相关内容。

关键行动：

→ 组织必须采取的行动，以使他们的做法与“描述”相一致。关键行动细分为核心关键行动和综合关键行动，前者是最低标准，后者是推荐采取的、优秀做法的标准。

具体指标

→ 能验证“关键行动”的成功标准。

为了将全球志愿工作标准的理论付诸于实践，论坛设计了**全球志愿工作标准平台**。这是全球第一个专业志愿工作发展领域的一站式线上服务平台。此平台由志愿领域专业成员开发，为志愿专业人员提供一应俱全的讯息，包括可评估、监控和改进方案与运作的实用工具。同时提供全球最全面的志愿者资料库的访问权限。

浏览平台内容：www.forum-ids.org/global-volunteering-standard-platform/

《国际志愿服务标准》的参与

《国际志愿服务标准》为志愿组织提供了工具，可以以最适合他们的方式使用这个工具，从而实现最大程度的责任和影响。志愿组织可通过以下途径参与《国际标准》，并获得相关资源和支持。

在线数据库与学习平台：论坛开发了学习平台，包括一个数据图书馆，推动同行业分享，讲述与《国际标准》里“关键行动”和“指标”相关的工具和资源。平台还包括在2022年至2023年开发完成的学习模块。

以下是您如何参与全球标准并访问平台的途径。

支持《国际志愿服务标准》的原则

您的组织认可并支持《国际标准》的原则。组织可以通过阅读《国际标准》，特别是阅读其原则来实现这一点，这些原则是四个主题的核心支柱和承诺声明所概述的内容。

要正式表明贵组织对《国际标准》原则的支持和认可，请发电子邮件至 globalvolunteeringstandard@forum-ids.org。

完成《国际志愿服务标准》的自我评估

自我评估是一项内部学习活动，让组织能根据《国际标准》衡量自己的工作结果。通过完成自我评估，组织能明确需要改进的领域，以及自身的优势领域。完成自我评估之后，我们鼓励组织制定计划，记录在评估过程中建立的学习成果和改进行动。

探索全球志愿服务标准平台 - 论坛
(forum-ids.org)。

资源和支持

关于自我评估指南：论坛为希望完成《国际志愿服务标准》自我评估的志愿服务组织制定了一份指南。请发送电子邮件至：
globalvolunteeringstandard@forum-ids.org，
与论坛联系，获取指南模版。



国际志愿服务标准



项目的设计

承诺

社区、组织和志愿者通过合作设计和有效实施志愿服务项目，以回应社区需求，并带来影响力和可持续发展的成果。

范围

任何参与设计或实施志愿服务活动的组织及相关合作伙伴都需要遵守这一规则，它为具有影响力与责任的策划者提供了有价值的、能够在项目周期内可交付的执行框架。



领域1：设计规划

描述

一个负责任的、有影响力的志愿服务项目的设计和规划，需要确保此项目符合更广泛的发展目标，需要由当地社区成员参与领导，并确保不会对当地“造成伤害”。

	关键行动	具体指标
1.1 稳定关系	与合作伙伴之间建立稳固的关系，确保项目的执行和落地。	<p>1.1a 通过尽职调查对合作伙伴进行评估，确保其能力和胜任力同时符合项目执行和资助方的要求。</p> <p>1.1b 合作伙伴和资助方共同制定并签署一份无论在当地或相关地甚至国际上都具有效力的协议，说明彼此的贡献、期望、责任和义务。（注：合作伙伴，是指志愿组织在开展项目过程中，需要建立的共同目标的单位，其包含专业机构、企业单位或政府机构，比如社区助残活动中邀请市肢体残疾协会作为合作伙伴；而资助方指的是为项目提供主要经费来源的单位）</p> <p>1.1c 合作伙伴和资助方在双方商定的合作期间共同监督协议的执行情况，将情况记录在案并妥善保管。</p> <p>1.1d 合作伙伴和资助方建立有效的沟通机制，以确保在整个项目周期内的良好合作。</p>
1.2 基于需求 (核心)	项目设计以研究、组织学习、社区兴趣和需求为基础，采取以尊重权益为前提的具有包容性的方法。	<p>1.2a 组织设计的项目需要明确社区成员的需求和权利，确保项目成果的包容性和可持续性。</p> <p>1.2b 组织和社区共同进行彻底的、由社区主导的环境评估。</p> <p>1.2c 在社区帮助下，为项目明确战略目标。</p> <p>1.2d 社区在项目启动前进行验证，确保其尊重所有相关公民的权利。</p> <p>1.2e 组织设计的所有方案，需要遵循儿童权益、弱势群体保护以及维护更广泛社区成员利益的最优方法。除了遵循以上原则外，不得在孤儿院开展志愿活动。（注：鉴于普通公民不具备应对孤儿心理的专业知识，为保护孤儿免于心理伤害而做出的必要限制）</p> <p>1.2f 社区参与项目设计的每一步，并确认完成的验收标准。</p>
1.3 志愿视角	设计符合项目需求的志愿者角色，并确保不占用当地的就业机会。	<p>1.3a 志愿者角色的设计中，需要确保志愿者和社区成员都能受益。</p> <p>1.3b 组织在设立志愿者角色时，坚持以“不造成伤害”为原则。充分考虑项目对社区产生意想不到的负面影响的可能，想办法识别并缓解这些负面影响。（注3b：比如环保志愿者造成清洁工人下岗等情况）</p> <p>1.3c 组织需要进行劳动力市场研究，了解国内现有的专业技能。</p> <p>1.3d 组织确保志愿者的角色能适应和满足社区的期待。</p> <p>1.3e 所有合作伙伴和资助方就所需资源达成一致，确保志愿者的技能、经验与项目的目标和活动内容准确匹配，并确保对所有志愿者角色进行成本核算。</p>
1.4 持续影响 (核心)	确保项目能产生长期的可持续发展影响。	<p>1.4a 社区和合作伙伴确保项目的重点是提升社区自身的活力。</p> <p>1.4b 社区和组织确保项目为社区实现可持续发展目标提供助力，并在可能的情况下，为更广泛、更长期的发展计划作出贡献。</p> <p>1.4c 组织向社区展示项目的有效性，并为社区带来预期的效益。</p> <p>1.4d 社区和组织确保有明确的可持续的发展计划，这项计划表明志愿者在哪里，提供基本的或重要的服务贡献。</p>
1.5 环境友好 (核心)	在项目设计中增加关于保护自然、减少环境危害和促进气候恢复的内容与行动。	<p>1.5a 辨别在项目执行中可能对环境造成的危害，在项目实施中设计如何避免和缓解的方案。</p> <p>1.5b 项目必须寻求使用可循环生态的方法来解决生态系统的问题（例如，基于自然的解决方案）。</p> <p>1.5c 组织需要每年预测项目实施产生的二氧化碳，至少要计算所有国际旅行和当地交通所造成的碳排放；并根据预测结果来采取改进行动，尽可能减少二氧化碳产出。</p>

领域2：实施交付

描述

确保按照最初构想建立、管理、交付了一个有影响力、负责任的志愿服务项目，同时让社区参与了项目的监测。（注：社区监测，这里的社区是广义概念，指的是你所服务的区域及在地人群，例如学校、某个公园或街道辖区及在区域内生活的人是否参与到项目的评定中）

	关键行动	具体指标
2.1 安全环境 (核心)	提供项目管理，确保为所有相关人员提供安全、有成效的工作环境。	<p>2.1a 所有参与项目的人，包括执行伙伴、工作人员及志愿者们，都了解项目的预期成果，组织他们作为一个团队高效合作，共同实现这些目标。</p> <p>2.1b 所有合作伙伴和志愿者能应答项目问题，并能够在各自的职责范围内拥有决定权。</p> <p>2.1c 所有合作伙伴和成员创造吸引人才的环境,最大限度地发挥志愿者的才能和想法。</p>
2.2 社区参与	确保社区成员的持续参与和投入。	<p>2.2a 社区成员有权主动表达对志愿者行为的质疑或意见，并了解自己应如何建议或投诉，不受语言和文化限制。</p> <p>2.2b 记录社区定期对项目和志愿者影响的反馈。</p> <p>2.2c 社区成员参与项目全程的实施和交付。</p> <p>2.2d 组织确保项目中包括不同的边缘人群和弱势群体（男性/女性/其他、已婚/未婚、受过教育/未受过教育、老年/青年等）。</p>
2.3 风控程序	有适当的程序来处理项目的中断和管理中出现的风险（志愿者行为、自然灾害、通信）。	<p>2.3a 组织记录项目中中断和管理层采取的应对措施，并妥善保管记录。</p> <p>2.3b 组织定期审查其应对事故、外部风险和危害的预备方案。</p>
2.4 监测优化	整个项目遵循稳健的监测系统和学习系统。	<p>2.4a 组织定期监测和评估项目。（注：监测可以是项目全流程的，而评估主要包含初期、中期和终期评估，在不同阶段产生评估结果、结论或建议）</p> <p>2.4b 组织使用评估产生的结果，可以采取必要的措施学习提高实践效果，有利于适应项目交付和执行。</p>



马塞妇女安娜（左）和农格拉（右）、澳大利亚志愿者老师丹尼·扬努利斯（中），使用传统技术共同设计制作串珠首饰，2018年在坦桑尼亚。



领域3：审查退出

描述

志愿服务能够有效地促进在地发展，并为未来的项目提供有影响力的论据和实践经验，这需要项目有结束时间，以便于稳健地审查和评估项目效果。

	关键行动	具体指标
3.1 退出战略	制定退出战略，以清晰明确和共同参与的方式终止项目和伙伴关系。	<p>3.1a 组织研制、记录项目明确的退出策略。</p> <p>3.1b 组织创建、记录项目学习的流程。</p> <p>3.1c 组织计划进行项目结束后评估。（注：退出战略，指的是在项目设计的时候就设定实施周期、项目结束及项目终止的要素与实施步骤，确保在项目目标与投入方面能迭代优化或者及时止损）</p>
3.2 总结经验 (核心)	评估项目总体影响，与社区验证核实，并从中学习经验。	<p>3.2a 社区成员、组织者、志愿者和其他利益相关者参与项目审查、全程监测、评估和学习。</p> <p>3.2b 为社区提供项目论据和项目经验。</p> <p>3.2c 组织与所有内部、外部利益相关者分享成功与挑战的评估结果。</p>
3.3 成果贡献	调查了解项目对社区发展和志愿者个人发展的贡献。	<p>3.3a 各参与方有监测系统和机制，结合自我报告和外部评估方式，随时了解志愿者的贡献。</p> <p>3.3b 监测系统包含清晰有效的内部沟通规划，确保志愿者和员工的反馈能及时用于项目的优化和后期实践。</p> <p>3.3c 组织进行评估，以便接下来对项目 and 志愿者规划进行升级。</p>





安全与权益

承诺

社区期望组织以及相关人员在保护社区中的任何人在工作期间不受到伤害，无论他们是志愿者还是当地社区成员。组织机构意识到，他们有责任关注任何对志愿者、员工和其他相关人员造成心理或身体上的伤害。

范围

任何组织和合作伙伴在社区与志愿者工作时都必须符合这一要求，需要确保社区成员和志愿者的安全，不让他们受到伤害。

领域4：安全风险

描述

各组织有责任了解、评估和缓解风险，这些风险可能影响志愿者和社区安全。

	关键行动	具体指标
4.1 风险标准 (核心)	阐明组织对任何可能影响志愿者和社区的风险的容忍度。	4.1a 志愿者开始工作前，组织提供给他们安全准则或风险策略。 4.1b 组织公开声明，他们对可能影响社区成员和志愿者的风险的容忍度。
4.2 安保措施	组织在项目规划和预算编制过程中识别并缓解风险。	4.2a 组织将安全、预防以及应对措施编入预算，其中需包含保险和当地指定安保联络人。 4.2b 由专业安保人员评审设计方案中的安全性，或项目设计者接受过安保方面的培训。
4.3 风险管理 (核心)	开始工作前，组织与志愿者、工作人员和社区分享风险评估结果，并获得他们的同意。	4.3a 组织安排风险评估，包括每个现场安置地点和交通路线的分配，评估需定期更新。 4.3b 组织收集志愿者的相关信息，证明志愿者在知情情况下选择参与志愿活动。 4.3c 志愿者接受岗前培训，培训他们危机管理的技能。 4.3d 社区知道如何向组织提醒新出现的风险。
4.4 安全监测	监测志愿者工作环境中的安全状况。	4.4a 志愿者在上岗前接受特定风险培训，以及风险管理职责培训，对于长期上岗的志愿者进行在职安全培训。 4.4b 组织指定一名经过培训的人员，监测可能影响项目、社区或志愿者的安全风险，同时提供外出或旅行的安全建议，并将关键问题传达给志愿者和当地社区。 4.4c 组织与每位志愿者和当地社区负责人建立签到程序。
4.5 安全计划 (核心)	建立并遵循一套安全计划。	4.5a 组织和合作伙伴的工作人员能获得并理解这份安全计划，确保所有关键风险得到缓解，并清楚如何应对可能发生的突发事件。 4.5b 组织和合作伙伴的工作人员能获得并理解应急沟通方案。 4.5c 组织有标准的事报告格式和标准程序。 4.5d 组织对所有严重事件发生后进行的汇报、评估和审查的结果进行处理和应对，并予以适当记录。（注：安全计划，指在活动开始前到活动结束后，有一套标准化的应对机制，确保所有人都清晰了解相关内容，并包含相关预算及专门的人员安排）

领域5：权益保障

描述

组织认同每个人都有感到安全和享有安全的权益，保障和保护参与志愿服务的每个人及其涉及的所有人——尤其是儿童和弱势群体，使其免受暴力、虐待、剥削、骚扰与忽视。

	关键行动	具体指标
5.1 保障措施 (核心)	确保政策、程序、培训、责任制定到位，减轻保障和保护风险。	<p>5.1a 组织采用一套公开的保障措施，特别是儿童相关的保护承诺，并描述组织对虐待的理解和定义。</p> <p>5.1b 工作人员和志愿者了解举报途径、报告机制和纪律程序，以防止工作人员、志愿者、合同工或其他人员对彼此、儿童、弱势群体和更广泛社区成员的不当行为。</p> <p>5.1c 工作人员和志愿者接受关于儿童和弱势群体保护的培训，以及关于保障政策和程序的培训。</p> <p>5.1d 组织至少每年对各类志愿者角色在保障方面进行风险评估，并在志愿者的角色发生变化时进行评估。</p> <p>5.1e 指定领导小组或委员会来监督保障工作的贯彻落实。</p>
5.2 儿童保护 (核心)	致力于在所有环境中促进对儿童安全的志愿服务。	<p>5.2a 组织对儿童保护的承诺包括旨在预防和应对虐待的措施和架构。</p> <p>5.2b 组织确保所有儿童和青少年受到平等对待，以及被视为个体，并确保他们受到重视，将他们视作未来变革的推动者。</p> <p>5.2c 组织禁止志愿者与孤儿院或其他儿童寄宿照料机构合作，以及禁止志愿者在这些机构开展志愿活动。（注：禁止志愿者在孤儿院开展服务，目的是避免非专业志愿者或短期志愿者对儿童造成心理和身体的伤害；也避免志愿服务组织滥用儿童等特点开展商业活动）</p> <p>-不与已将孤儿院或其他儿童寄宿照料中心纳入（或者有可能纳入）旅游项目及其他商业活动的公司合作。</p> <p>-不允许或促成对孤儿院或其他儿童寄宿照料中心进行一次性或短期访问。</p>
5.3 成员保护	确保所有志愿者以及他们所接触到的更广泛的社区成员得到保护。	<p>5.3a 组织使用具有适当技能、资格和经验的人员为志愿者提供岗前培训和持续的培训，使其了解对社区成员在保障和儿童保护方面的责任。</p> <p>5.3b 组织提供关于恰当行为和不恰当行为的准则，以及对虐待、剥削、凌辱和忽视等指控进行识别、报告和回应的相关准则。</p> <p>5.3c 合作伙伴提供关于报告保障问题和事件的分步骤指导的书面程序，该程序可供所有人使用，并符合当地情况。</p>
5.4 尊重权益	对于工作人员、志愿者、更广泛的社区成员和参与项目的组织，促进并确保各群体内部和群体之间相互尊重。	<p>5.4a 组织传达并实施行为准则或规则，确保社区和合作伙伴之间的关系，体现对所有人权利的尊重。</p> <p>5.4b 组织已经制定并实施了与信息 and 图像（包括儿童）相关的政策或准则，确保在传播中能够准确描述当地社区和个人，而不会为其招致危险、扭曲或刻板化认知。</p> <p>5.4c 所有对儿童、青年、成年人有影响的决策，组织要确保他们都能积极且有意义的参与其中。</p>

表格在下一页继续 >

	关键行动	具体指标
5.5 多元需求	保护并支持志愿者及其接触人群的多样性和其需求。	5.5a 组织在项目的各个阶段均确保平等、公平、包容和多样性。 5.5b 组织有机制来识别、防止、应对任何形式的剥削、虐待、骚扰和欺凌行为。
5.6 防止伤害 (核心)	致力于在整个组织及其所有活动中，防止和应对性剥削、虐待和骚扰以及基于性别的暴力。	5.6a 获取个人推荐或机构举荐信，并进行无犯罪记录或背景调查，以减少招募有性剥削、虐待和骚扰以及基于性别的暴力等前科人员的风险。 5.6b 工作人员和志愿者的行为守则或规范中清晰明确地概述了性剥削、虐待和骚扰以及基于性别暴力的行为标准。 5.6c 工作人员和志愿者定期接受培训，了解他们在预防和应对性剥削、虐待和骚扰以及基于性别的暴力方面的责任和程序。 5.6d 承诺防止和应对性剥削、虐待和骚扰以及基于性别的暴力的发生，包括采取措施提高受益群体及社区成员的认知；指导建立此类情况的告机制；为受到伤害的人提供指引转诊服务。

领域6：健康福祉

描述

为了确保个人、组织和社区成员的最佳结果，组织在志愿者上岗前、在岗中和下岗后保持志愿者和社区成员的身体、情感和心理健康。

	关键行动	具体指标
6.1 基于福祉 (核心)	在志愿者参与组织的整个过程中，评估并促进他们的健康和福祉。	6.1a 组织有针对志愿者的健康维护系统，以减少上岗前、在岗中和下岗后对志愿者健康和福祉的潜在影响。 6.1b 组织开展关于健康和福祉的岗前培训。内容包括：- 哪些是常见的压力；如何应对这些压力；防止常见的身体不适和发热；如有发生如何处理。- 保持自身的心理健康，如果需要，如何从组织中寻求帮助。
6.2 身心健康	促进志愿者的身心健康（如果项目重点涉及健康方面，也需要促进社区成员的身心健康）。	6.2a 所有与志愿者一起工作的组织和合作伙伴的工作人员，都有责任在整个上岗期间监测和评估志愿者的健康和福祉。 6.2b 组织任命指定的工作人员，识别和提供对健康问题（包括心理健康）进行第一时间的响应，然后提供指引服务。 6.2c 组织确保相关工作人员接受培训，使其减少对身心健康（包括残疾）方面的反感情绪；并了解如果他们担心志愿者的身心健康，应该如何应对。（注：志愿者的身心健康，是开展志愿者招募时经常会遇到的问题，工作人员应该具备基本的应对能力，避免粗暴及厌恶情绪对志愿者造成伤害，以及对志愿服务项目的开展造成不当影响）
6.3 岗位影响	考虑志愿者上岗对儿童、弱势群体和更广泛社区成员的健康和福祉的影响。	6.3a 组织有政策、规范或指引，确保本已脆弱的儿童的健康和福祉不会因志愿者的接触而恶化或没有改善。 6.3b 组织在所有风险评估中，要包含对儿童、弱势群体和更广泛社区成员的身心健康和福祉的内容。 6.3c 组织将志愿者上岗对当地社区成员的健康和福利的影响，纳入所有监测和评估工作的职权范围。 6.3d 志愿者了解组织对欺凌和歧视的立场，接受关于线上和线下场景的平等和反欺凌的岗前培训。





志愿者管理

承诺

志愿者有望获得准备、培训和支持，使其能有效持续的支持当地发展及国际合作，并产生影响。

范围

志愿者及一起工作的组织。既适用于在地区、国家层面和国际志愿者，也适用于网络或数据志愿者。这为志愿者服务过程的各个阶段提供了一个支持和结构化的服务框架。

领域7：招募选拔

描述

志愿者的招募和选拔标准一致，满足社区确定的需求。

	关键行动	具体指标
7.1 招募策略（核心）	明确组织招募志愿者的目标、价值观和流程。	<p>7.1a 组织的志愿服务政策或规范中，界定了招募的相关目标、程序和责任。</p> <p>7.1b 组织和合作伙伴的工作人员了解与志愿者招募和岗位有关的目标、价值观和流程。</p> <p>7.1c 组织的政策、实践和推广，尽可能消除对志愿者申请（或成功申请）造成歧视的任何障碍。</p>
7.2 宣传推广	确保推广活动真实反映志愿服务的体验，且向不同群体的志愿者进行宣传，尤其是代表性不足的群体。	<p>7.2a 向潜在志愿者提供关于志愿服务经历、合作伙伴和组织之间关系的真实描述。</p> <p>7.2b 组织积极鼓励来自代表性不足的群体和不同背景的群体提交申请。</p> <p>7.2c 在招募宣传中让志愿者充分理解岗位安排的主要目的是满足社区和合作伙伴的需求。</p>
7.3 岗位描述	说明志愿岗位的根本需求，并阐明可提供的支持。	<p>7.3a 社区成员、主要利益相关方、合作伙伴和组织，需要明确项目所需的志愿者技能和经验。</p> <p>7.3b 志愿者可以从岗位描述中看到可以获得哪些支持，谁提供了这些支持，哪些条款和协议适用于此。</p> <p>7.3c 志愿者清楚他们的任务和预期成果。</p> <p>7.3d 参与项目的每个人都清楚自己的角色及其他岗位之间的关系。</p>
7.4 筛选标准（核心）	根据标准进行筛选，对潜在志愿者进行评估，确保为代表性不足的群体提供平等参与的机会。	<p>7.4a 潜在志愿者收到关于遴选过程和岗位要求的明确信息。</p> <p>7.4b 组织的工作人员评估 -社区需求、合作伙伴需求和志愿者承诺之间的匹配； -软技能和技术技能； -跨文化理解； -过去的志愿服务经验； -认识和了解岗位的实际情况和背景。</p> <p>7.4c 在合作伙伴的指导下进行评估和筛选，并尽可能让他们在评估过程中平等参与。（注：个人或专业机构的推荐信，这是为了快速了解志愿者并建立信任的方法。而无犯罪证明或儿童保护背景调查，是避免对利益相关方及志愿服务组织造成伤害很影响）</p> <p>7.4d 组织获取个人或专业机构的推荐信，并进行无犯罪证明或儿童保护背景调查。</p> <p>7.4e 组织有评估志愿者健康状况的流程。</p>

领域8：培训准备

Description

为了最大限度发挥志愿者的岗位影响力，向志愿者和合作伙伴提供岗前的支持和培训，确保志愿者做好充分准备。

关键行动	具体指标
8.1 志愿流程（核心） 让志愿者和合作伙伴熟悉与岗位有关的所有相关政策和程序。	8.1a 志愿者通过线上或线下方式收到岗位规范和 workflows，在整个在岗期间都可以使用。 8.1b 志愿者签署并同意在其参与的整个过程中遵守这些规范。 8.1c 合作伙伴获得并熟悉所有相关规范和流程，为志愿者的在岗服务提供恰当的帮助。 8.1d 合作伙伴要确保志愿者在上岗前后获得并遵守的所有支持和管理流程是一致的。（注：包含了国家和行业方面的条例与规范，以及组织本身的使命、愿景、价值观、战略、目标的关系，从项目角度包含项目介绍、操作流程、岗位描述、支持保障等信息）
8.2 合作伙伴（核心） 在志愿者上岗前，与合作伙伴达成切合实际的期待，确保合作伙伴清楚彼此的角色和责任。	8.2a 合作伙伴明确了解志愿者的能力和其参与可能产生的影响。 8.2b 合作伙伴了解志愿者的行为规范，并获得督导支持。 8.2c 合作伙伴对志愿者的行为、态度和心态有明确的期望，以便实现最佳效果。 8.2d 合作伙伴应该了解社会与文化的敏感性问题。
8.3 培训材料 确保所有的培训和学习材料，包括上岗前和在岗中的培训和学习材料，都是最新的、可免费获得的、相关的，并能吸引不同学习方式的志愿者。	8.3a 志愿者参加必要的培训，并感到这些技能和知识对志愿工作有益。 8.3b 组织的工作人员将定期审查和更新每个合作伙伴的培训学习过程和內容，以及与志愿者相关的政策，确保高质量、相关性和可及性。
8.4 岗位背景 向志愿者介绍其上岗的背景。	8.4a 志愿者清楚地了解可持续志愿服务的内在挑战、发展议题的关联性（即气候变化、教育、健康、贫困等），以及他们的工作岗位对可持续发展目标的影响。 8.4b 向志愿者提供项目的发展目标，包括是如何设计的，以及志愿者的参与对项目的帮助。 8.4c 让志愿者进一步了解组织，包括组织的目标和价值观，以及项目如何与组织及其合作伙伴的更广泛的使命和愿景相结合。
8.5 厘清期待（核心） 在志愿者开始工作之前，为他们设定切合实际的期待，确保他们清楚自己的角色、期待的行为以及当地情况。	8.5a 志愿者清楚了解其参与的影响、长期成果以及志愿服务项目对可持续发展的有效性。 8.5b 我们鼓励志愿者与参与过类似项目的志愿者分享经验，并在可能的情况下与当地的工作人员交流。 8.5c 志愿者在岗期间需要签署并遵守行为准则。参阅：具体指标中2.3a和2.3b的关联性。 8.5d 志愿者知悉并有时间讨论有效志愿服务的最佳行为、态度和心态。 8.5e 志愿者知悉与其岗位有关的所有社会或文化敏感问题。 8.5f 志愿者接受的上岗培训中要包括志愿工作所在地的文化相关内容。 8.5g 志愿者获得志愿工作的明确位置（或初始位置）和联系方式，以便在没有其他辅助的情况下能够安全抵达。 8.5h 志愿者应当明白其岗位对社会和经济的影响。

领域9：岗位支持

描述

为确保志愿者能够在岗位上发挥积极作用，志愿者应当获得有效的在岗支持、专业支持和个人支持。

	关键行动	具体指标
9.1 责任分工 (核心)	清晰表明志愿服务组织、合作方以及所有志愿者的岗位角色和责任。	<p>9.1a 合作方应当与志愿服务组织签订协议，清晰表明各方的角色和责任，应涵盖从需求评估到岗位结束的所有相关阶段。</p> <p>9.1b 志愿者、合作方及志愿服务机构三方之间应当签订协议，明确各方角色及责任，并列明工作安排的条款和条件。</p> <p>9.1c 志愿者应当理解协议条款，而协议条款应当被一致、透明和公正的执行。</p> <p>9.1d 志愿服务机构应当向合作方及工作人员持续提供安全保障、健康福祉，以及志愿者招募和志愿者管理方面的支持。</p> <p>9.1e 上岗时，志愿者应当接受与工作地点、当地环境、合作方和社区相关的培训。（注：志愿服务组织，在中国现行法律规范下，一般指在政府部门正式注册并标识的组织类型，其他类型一般称为志愿服务团体或志愿服务队伍）</p>
9.2 检测进展 (核心)	定期检查工作进展、志愿者绩效以及条款和条件。	<p>9.2a 上岗时，志愿者与合作方均应检查并签署岗位描述、岗位目标和工作计划，该项工作应属于整体项目计划的一部分。</p> <p>9.2b 志愿服务组织应将志愿者检查督导工作的结果告知志愿者，包括绩效及任何确定的岗位成效。</p> <p>9.2c 志愿者条款和条件应当定期接受评估与检查。</p>
9.3 申诉规则	向志愿者告知投诉与申诉的规则和流程，确保志愿者理解其内容。	<p>9.3a 志愿者应了解投诉和申诉的规则和流程。</p> <p>9.3b 志愿服务组织处理志愿者提出的投诉应当始终保证一致性和公开公正。</p>
9.4 实施机制	确保有机制保障志愿者和其可能相关的社区成员的健康与安全。	<p>9.4a 志愿服务组织应当向志愿者及合作方提供紧急联系人及其电话号码。各方应当依据安保计划和事故报告流程，以标准化的方式处理紧急来电。</p> <p>9.4b 志愿者应当通标准的过事故报告流程向志愿服务组织报告安全、安保事故。</p> <p>9.4c 志愿服务组织应当定期检查保障、事故管理和安全卫生等方案。</p> <p>9.4d 志愿者应当遵守行为准则，遵循安全与保障准则。</p>
9.5 志愿支持 (核心)	向所有志愿者提供专业支持和个性化支持。	<p>9.5a 志愿服务组织应根据需要提供专业支持与针对志愿者个人的支持。</p> <p>9.5b 外籍志愿者和本国志愿者应获得同等对待。</p> <p>9.5c 所有志愿者均能向其信任的同僚或工作人员详细表达顾虑，并得到相对对应的支持。</p> <p>9.5d 志愿服务组织遵循义务原则，在工作场所树立良好的身心健康示范。9.5e 工作人员应当定期根据志愿者的贡献作出反馈，此反馈要以帮助志愿者学习、提升为前提。</p>
9.6 离岗服务	在志愿者结束服务时提供的支持。	<p>9.6a 志愿服务组织的离岗流程和支持文件应当写明志愿者和每个合作方的责任，并列明可用资源。</p> <p>9.6b 志愿者应当获得充分的信息和通知，以便于在项目结束时完成其职责。</p> <p>9.6c 志愿者服务组织提供离岗面谈，帮助志愿者及机构学习和发展。</p>

领域10：激励赋能（工作汇报、成绩认可、持续参与）

描述

志愿服务组织及志愿者应从岗位经历中有所学习，志愿者的贡献应该获得认可，并得到持续支持，以便参与后续发展。（注：激励赋能，志愿服务组织为志愿者提供岗位管理的内核是赋能，包含认可、沟通、激励以及对其岗位内的有效授权，这也是志愿者满意度与可持参与的重要原因）

	关键行动	具体指标
10.1 个人成长 (核心)	支持志愿者反思、分析自己岗位产生的影响。	<p>10.1a 志愿服务组织应当为志愿者、社区成员和相关员工提供时间和工具，用于反思此岗位的志愿工作，分析其带来的影响。</p> <p>10.1b 志愿者和志愿服务组织应当留存记录，记录具体岗位对个人发展和项目开发的影响。</p> <p>10.1c 志愿者应当接受指导，了解如何在专业环境和社会环境下介绍和讨论自己的志愿经历。</p>
10.2 沟通渠道 (核心)	为志愿者提供全面有效的岗位服务和个人情况汇报渠道。	<p>10.2a 志愿服务组织中负责记录工作情况和个人汇报的工作人员，应当遵循既定流程并接受相关培训。</p> <p>10.2b 志愿服务组织应告知志愿者与汇报有关的程序，如有志愿者要求进行汇报，志愿服务组织应当听取。</p> <p>10.2c 志愿服务组织应告知志愿者，将如何处理志愿者在汇报时提出的问题。</p> <p>10.2d 志愿者了解调查和回应申诉的渠道。</p>
10.3 认可证明	对志愿者作出的贡献给予正式和非正式的认可与感谢。	<p>10.3a 在志愿服务结束时，组织有公开透明的工作鉴定流程和商定的激励方法。</p> <p>10.3b 志愿服务组织需保留志愿者个人发展和绩效成就的情况记录，以便提供对志愿者正式的鉴定，例如个人推荐信及志愿服务证明。</p> <p>10.3c 志愿服务组织应对所有圆满完成工作的志愿者表达赞赏。</p>
10.4 同伴关怀	为从异地志愿者提供正式和非正式的安置支持。	<p>10.4a 志愿服务组织帮助促进现届和往届志愿者为其提供帮助。</p> <p>10.4b 志愿服务组织帮助志愿者重新融入当地社会，提供教育、培训、就业和退休方面的指导。</p>
10.5 持续赋能	支持和鼓励志愿者继续深造，以参与到更广泛的发展工作。	<p>10.5a 志愿服务组织应当为志愿者提供机会，与地方团体、国家组织建立可持续发展的伙伴关系。</p> <p>10.5b 志愿服务组织应当为志愿者提供机会与当地组织，包括往届志愿者的社群取得联系。</p> <p>10.5c 志愿服务组织应当促成线上志愿活动以及志愿服务再次参与。</p> <p>10.5d 积极促使志愿者离岗前分享服务感受和经验。</p> <p>10.5e 志愿服务组织应当积极促成志愿者向公众分享他们的知识。</p>





影响力评估

承诺

项目的预期影响在项目开始前，由社区成员、资助者和其他利益相关方共同讨论并全程跟踪。项目的成功程度由社区来定义。

范围

借助本标准，志愿服务组织、合作方、志愿者和社区成员能够通力合作，衡量志愿服务对促进当地发展的影响。本标准还提供了继续学习和提升的框架，能够对今后志愿者项目的设计和计划有所帮助。（注：志愿服务促进发展，是指通过志愿服务项目推动当地经济、社会的发展，并不会对环境造成伤害。目前主要参考联合国可持续发展目标为主要参考指标）

领域11：过程机制

描述

衡量志愿服务促进发展（Volunteering for Development）项目的影响，需要使用具有包容性和参与性的规划框架和机制，并回应当地社区、利益相关方和可持续发展目标的需求。

	关键行动	具体指标
11.1 成功指标 (核心)	项目需要建立在一个规划框架的基础上，其中包括与社区确定的具体成功指标。	11.1a 志愿服务组织应当检查项目目标是否与行动相关联，预期是否被定义和检验。 11.1b 志愿服务组织应当确立相关指标，以反映社区和利益相关方的需求与期待。 11.1c 如有可能，志愿服务组织应使用可持续发展目标作为指标。 11.1d 与社区及利益相关方商定合适的项目投入、产出和成果的基准信息。 11.1e 确保项目的设计基于社区或利益相关方的需求评估、风险评估和环境考量。
11.2 收集数据 (核心)	收集项目对社区产生的影响的数据。	11.2a 集中收集确定后的项目目标和成果数据。 11.2b 社区和利益相关方参与数据和信息的收集。 11.2c 确保为开展数据收集的人员（员工、志愿者、顾问或社区成员）提供培训。
11.3 多方验证	从社区投入来衡量项目的影响。	11.3a 通过参与式调研（定性）社区和利益相关方的看法和意见。 11.3b 社区成员和利益相关方从影响调研中获得反馈，来验证获得数据、信息和结论的真实性。
11.4 资源价值	确保清晰体现志愿者所创造的价值。	11.4a 组织在设计、执行和评估环节中，明确志愿者的参与为实现可持续发展目标带来的具体价值。 11.4b 确保志愿者的具体贡献被逐条体现在项目计划和执行框架中。
11.5 评估工具	根据本地特点，使用简单有效的评估改进工具。	11.5a 评估流程和方法应做到简单，且能够被社区成员、利益相关方和志愿者接受。 11.5b 将测量评估方法翻译成本地语言。 11.5c 为不同弱势群体提供合适的评估工具（如为文化程度不同的人群提供包括视觉工具在内的不同能力水平的工具）。 11.5d 组织的影响测评过程要遵循“不造成伤害”原则。 11.5e 各组织确保数据的隐私性、保密性和安全性。

领域12：成果产出

描述

一个有影响力的志愿发展项目通过项目和项目中志愿者扮演的角色对社区、志愿者和组织带来的变化。（注：成果产出，是指对社区、志愿者、组织以及其他利益相关方是否有积极的改变，这是测量成果产出的主要衡量标准）

	关键行动	具体指标
12.1 测量影响 (核心)	根据已明确的产出和成果逐步衡量项目进度和成果。	12.1a 通过明确的可交付成果，衡量组织与合作伙伴开展有影响力项目的能力。 12.1b 组织定期衡量自身优势及对影响力的发展情况。 12.1c 志愿者了解如何衡量自身能力与达成确定目标的关系。 12.1d 组织将检测改进项目影响力设立为一个具体目标。
12.2 人群分类	对社区弱势和边缘群体进行分类评估。	12.2a 志愿者和组织按照不同的人员特征形成影响报告，以证明项目设计具备包容性。 12.2b 组织重点列出在项目覆盖和影响范围方面未被充分代表的群体的数据。
12.3 志愿人员	衡量项目对志愿者的影响。	12.3a 组织追踪志愿服务对志愿者自身的影响。
12.4 社区视角 (核心)	社区对变化的看法影响评估结果。	12.4a 与社区一起举行参与式研讨会，收集社区成员对于项目成果的看法。 12.4b 社区能够提供关于不可预见的成果（积极和消极）的信息。 12.4c 让社区感到自己是衡量影响力的重要参与者。

领域13：评估报告

描述

具有影响的志愿服务需要向所有利益相关方报告与可持续发展目标相关的成果。（注：评估报告，其目的为证明志愿服务对达成可持续发展目标的贡献提供数据支撑，此领域包含了组织所属国家和项目开展所在国，重点强调跨区域目标达成以及尊重在地国家的政策法规；可持续发展目标，由联合国发布，包含17个主要目标和169个子目标，预计到2030年会进行再次修订）

	关键行动	具体指标
13.1 定期反馈 (核心)	定期的报告和反馈。	13.1a 合作伙伴收到关于协调一致的项目或工作方案，在各自或不同社区、区域或国家的执行情况的工作报告。 13.1b 组织以适当的语言和形式定期向社区和其他利益相关方报告。
13.2 目标关联	确保在报告中将志愿者的贡献与可持续发展目标联系起来。	13.2a 组织的报告将项目的影响与可持续发展目标联系起来，并强调志愿服务的作用。 13.2b 组织向所在国政府报告，确保反映出志愿者和项目对可持续发展目标的贡献。 13.2c 组织在向政府和其他利益相关方报告时，遵循“不造成伤害”原则，确保社区、利益相关方和受益方的权利得到尊重。
13.3 加强协作	加强行业内合作，分享志愿服务对可持续发展产生积极影响的数据和证据。	13.3a 组织与更多行业分享成果、报告和其他文件，改善实践，并衡量对可持续发展目标的影响。

行动倡议

致志愿者伙伴们，志愿服务组织以及所有为推动发展提供志愿服务的朋友们：

联合国、各国政府以及所有志愿者组织都逐渐认识到，建立明确的架构、优化志愿服务对国家发展和2030可持续发展议程带来的贡献。

毋庸置疑，我们需要一套志愿服务的指导性原则。针对开展志愿服务的国家/社区的不同情况，能被大家共同采用并不断优化调整。

为解决这一问题，我们率先迈出了这一步，制定了这套标准。我所服务的肯尼亚志愿者组织非常荣幸能够积极地参与到这一国际标准的制定中。

肯尼亚志愿者组织相信，这一套国际标准为志愿服务组织学习和改进提供了有效工具，能够帮助大家为所服务的社区带来积极的影响。

我认为，制定更好的指导方针来满足我们所有人对志愿促进发展的期望和满足我们社区内的迫切需要是一项非常艰巨的任务。

在我全身心地投入志愿服务的这些年，我一直在思考我们的行业，志愿服务领域既有挑战也有机遇，对我们南半球国家更是如此。因此，我满怀谦逊地提议：更多志愿服务组织能接纳并执行这套标准，同时也帮助我们不断地对标准进行改进。

谢谢。

弗雷德·萨迪亚

秘书兼国家协调员

肯尼亚志愿者组织协会

专业术语

动物权益

动物对其生存环境的应对情况及状态，需要考虑生物特点及心理状态。

生物多样性

所有来源的生命形式的多样性。其来源包括但不限于陆地、海洋和其他水生态系统以及所属的生态综合体。包括物种内部、物种之间以及生态系统的多样性。

碳足迹

对个人、组织、经济体或产品在其生命周期中所排放的温室气体的计量，以二氧化碳为度量。

气候变化的适应

在气候变化的影响下帮助社会维持其发展的行动。

气候变化的减缓

通过人为干预减少温室气体的排放量或提高温室气体的消减。

社区

志愿者在服务中合作的组织或相关群体，例如村庄整体代表或者是为该社区带来改善的网络或倡导性组织。

捐赠方

为志愿活动自愿提供资金或资源的组织或机构。捐赠方可能包括政府机构、企业或信托和基金会。

生态系统方案

是一种将人类与社会视为一个整体的解决方案，该解决方案视人类、社会和生物世界同等重要。人力是自然资源的一部分，没有人力资源，社会将无法发展。该解决方案的目的旨在以可持续发展的方式管理土地、水和生物资源。

基于性别的暴力

基于性别对个人身心及收入造成直接危害的行为。性别暴力源于性别不平等、滥用职权和不公平的规则，妨碍个人完全平等地融入社会的权利。

整体解决方案（生态农业）

一种再生和恢复生态系统的方法，尤其是畜牧业对草原和热带少树生态系统的有效解决方案。

基于自然的解决方案

通过行动、保护、可持续管理以及恢复自然和改进生态系统的措施，在应对各种社会发展挑战的同时，提供人类福祉和生物多样性的同步发展。

自然资源

自然资源是地球上人类可开发的资源。包括水、土壤、矿产资源或有机生物体。自然资源通常分为可再生资源和非可再生资源。

组织

是指参与和促进志愿活动和志愿服务发展的团体，在此特指志愿服务组织。

孤儿院

指所有不与家庭一起生活儿童的场所，包括短期托管还是长期寄宿。

合作伙伴

是指直接参与并对志愿者实施的活动承担责任的组织。包括志愿者参与组织，还有志愿转介及服务托管组织。

项目计划

国际标准常利用“项目”一词来概述志愿者参与执行的活动，无论该组织隶属于社区还是在社区开展活动。对于一些组织来说，“项目”是最高级别的工作载体，它通过多个活动组合进行交付。国际标准将“项目”用作通用术语，在这些级别中均不应妨碍组织应用国际标准。

弹性

社会、经济和环境体系应对危险事件、趋势或干扰的能力，它们通过各种方式做出响应，或重新组织以维持其重要功能、身份和结构，同时还能保持应变、学习和改革能力。

性虐待

无论是在暴力条件下，还是在平等或胁迫下均构成性虐待。

性剥削

实际、蓄意或尝试乘人之危、滥用权利及身份信任来谋取性利益，包括从中谋取金钱、社交或政治利益。

性骚扰

不受欢迎的性骚扰（无接触）。其包括索取性利益或其它语言或身体暗示，这会造成敌对或被冒犯性的环境。

基于性别的暴力

基于性别对个人身心及收入造成直接危害的行为。性别暴力源于性别不平等、滥用职权和不公平的规则，妨碍个人完全平等地融入社会的权利。

志愿者

一指任何贡献自己时间帮助他人，并以任何形式与组某组织达成志愿协议的人。包含任何年龄性别、经验水平、长期短期、国际国内、有偿无偿的志愿者。但不包括没有正式组织机构志愿者及社区活动家。

安全保障

一个组织有责任确保其员工、志愿者、合作伙伴，在运营组织和项目中不对儿童和其他弱势群体造成伤害；避免他们受到歧视、忽视、剥夺、危害和虐待，对出现的问题应该及时汇报给相关部门。该组织的责任还包括保护受该组织工作影响的员工、志愿者和社区。

此外，国际标准基于以原则：

不得造成伤害：

其原则是组织在他们向某一社区或自然环境提供志愿者活动或服务期间避免无意对其造成伤害的原则。

基于权利为基础方法：

此原则中的志愿活动以超越“慈善”为范畴，以个人权利为基础，并致力于赋予人们知情权和主张自己的权利。因为志愿服务项目是基于人为核心价值，发展问题的核心所在是不平等、歧视做法和权利分配不公平带来的。为了确保志愿服务活动不加剧以上问题，所以通个赋权属性作为推动可持续发展的基础。

负责和有影响力的志愿活动：

以上术语在国际标准中被定义，符合上述标准的志愿组织可以声称：“自己提供负责任和具有影响力的志愿服务”。





车轮上的文字-日惹, 印度尼西亚 (新加坡国际基金会)

附录：参与机构

论坛理事会希望感谢以下组织，他们的工作人员在制定国际志愿标准过程中慷慨地贡献了自己的时间和专业技能。

论坛标准工作组（2017年 - 至今）

论坛标准工作组由负责领导国际标准发展的成员组成。

组织机构	角色	国家/地区
手牵手	联合主持	爱尔兰
国外志愿服务（VSA）	联合主持	新西兰
海外志愿服务组织（VSO）	合作方	英国
澳大利亚红十字会（ARC）	成员	澳大利亚
澳大利亚国际志愿者（AVI）	成员	澳大利亚
学习与国际合作（CECI）	成员	加拿大
加拿大国际大学海外服务处	成员	加拿大
德国国际合作协会（GIZ）	成员	德国
基督教组织联合会国际志愿服务（FOCSIV）	成员	意大利
法国志愿者	成员	法国
日本国际协力机构（JICA）	成员	日本
尼泊尔联谊会	成员	尼泊尔
雷励国际	成员	英国
单元	成员	瑞士
联合国志愿者（UNV）	成员	德国
加拿大全球大学服务事务所（WUSC）	成员	加拿大

领先标准参考组（2018 年-2019 年）

领先标准参考组由非论坛成员组织，代表全球协商提供支持，并为制定国际标准提供专业技术。

组织机构	角色	国家/地区
阿尔托全球咨询（ALTO）	成员	澳大利亚
最佳护理网络	成员	英国
柬埔寨志愿者网络（VolCam）	成员	柬埔寨
儿童保护国际（ECPAT）	成员	泰国
加拿大无国界工程师	成员	加拿大
欧洲志愿者中心（CEV）	成员	比利时
冈比亚志愿者	成员	冈比亚
人类栖息地	成员	菲律宾
儿童希望之家	成员	英国
人道主义学院	成员	英国
国际红十字会和红新月会联合会(IFRC)	成员	瑞士
约翰霍普金斯大学	成员	美国
“荧光闪烁”慈善机构（Lumos）	成员	英国
许诺铅笔基金	成员	美国
菲律宾志愿服务联盟(PhilCV)	成员	菲律宾
海外项目	成员	英国
不停歇发展协会	成员	英国
鲁巴鲁	成员	印度
非洲转型联盟	成员	肯尼亚
联合国儿童基金会	成员	美国
葡萄藤基金会（Vine Trust）	成员	英国
志愿者参与组织协会(VIO协会)	成员	肯尼亚
世界麻醉医师学会联盟	成员	英国

试点组织（2020年）

试点组织（Pilot Organisations）由志愿服务组织组成，负责通过自我评估测试国际标准（the Global Standard），并提供反馈，从而帮助国际标准（the Global Standard）及其相关工具和资源的开发。下文中提及的30个组织中，有18个组织已经成功完成自我评估，其他机构则通过其他方式支持试验过程。

组织机构	角色	国家/地区
健康环境志愿者协会(AVES)	试点组织	多哥
理想的社会进步组织 (ASPS)	支援组织	孟加拉国
国际人力资源合作网络和专门办公室	支援组织	德国
社区青年与劳工国际合作协会 (JSA)	试点组织	多哥
国际研究与合作中心 (CECI)	试点组织	加拿大
马拉维的教室	支援组织	英国
志愿联盟平台 (CNPC)	试点组织	马达加斯加
加拿大国际大学海外服务处	试点组织	加拿大
国际志愿者协会(IAVE)	支援组织	不适用
青年宣教团	试点组织	多哥
姆加罗·姆塔尼扶贫组织	试点组织	肯尼亚
国际宣传论坛	试点组织	尼泊尔
菲律宾志愿者联盟(PhilCV)	支援组织	菲律宾
雷励国际	支援组织	英国
卢旺达可持续发展协会	试点组织	卢旺达
卢旺达志愿者网	试点组织	卢旺达
卢旺达和平青年俱乐部	试点组织	卢旺达
新加坡国际基金会	试点组织	新加坡
团结工会合作(SUCO)	支援组织	加拿大
苏丹红新月会	支援组织	苏丹
斯维亚姆·贝内·戈帕尔志愿组织	支援组织	尼泊尔
持续发展志愿组织国家联盟(CNOVD)	试点组织	刚果
联合之路	支援组织	美国
志愿者参与网	试点组织	塞拉利昂
志愿者参与组织协会	支援组织	肯尼亚
卢旺达 (VSO)	试点组织	卢旺达
加拿大全球大学服务事务所 (WUSC)	试点组织	加拿大
学生志愿者基金会 (YSS)	试点组织	马来西亚
志愿军	支援组织	斯洛文尼亚
津巴布韦工作营协会	试点组织	津巴布韦

审查工作组（2021年）

审查工作组由专业志愿组织组成，负责为2021年版国际标准的审查和更新提供具体的专业知识。

组织机构	角色	国家/地区
行动援助	成员	希腊
国际十字路协会	成员	加拿大
加拿大国际大学海外服务处	成员	加拿大
雷励国际	成员	英国
莫桑比克国家志愿者委员会	成员	莫桑比克
诺雷克	成员	挪威
加拿大全球大学服务事务所（WUSC）	成员	加拿大
学生志愿者基金会 (YSS)	成员	马来西亚
海外志愿服务组织	成员	英国

论坛理事会感谢以下组织：

澳大利亚国际发展委员会 (ACFID)、核心人道主义标准联盟 (CHS)、爱尔兰全球团结行动、英国海外志愿服务组织等分享的“国际公民服务计划和儿童安全保障”的相关标准和经验。来自66个国家的488名志愿者参与了2018年的全球咨询调查。调查反馈对国际标准的完成做出了贡献。

有144名志愿者参加了在柬埔寨、加拿大、斐济、几内亚、印度、秘鲁、菲律宾、卢旺达和英国举办的9个全球咨询研讨会。这些研讨会对制定国际标准的内容做出了贡献。

附录：参考文献

国际标准主要来源于论坛成员组织和关心志愿发展人员的相关经验，并列出了以下参考文献和资料来源。

外部来源：

- 澳大利亚国际发展委员会 (ACFID)：有关“负责任的志愿活动发展”的实践笔记，2018年2月。
- ACFID行为准则，2019年。
- 爱尔兰全球团结行动规范操作守则，2019年。
- 国际人道主义问责伙伴组织联盟 (CHS)：核心人道主义标准及其相关的自我评估和核查工具。
- 欧洲机构安全论坛：小型非政府组织的安全风险管理：<https://www.eisf.eu/wp-content/uploads/2017/06/2157-EISF-June-2017-Security-Risk-Management-a-basic-guide-for-smaller-NGOs.pdf>
- 国际志愿服务项目：<https://www.france-volontaires.org/actualites/ivo4all-8-recommendations-to-create-a-fair-inclusive-environment/>
- 儿童安全保障：国际儿童保护标准
- OECD/DAC发展评估的质量标准，2010年。
- 团结组织 (Unité)：人员发展合作的稳定性和参与性影响评估，2018年。
- 加拿大志愿者准则
- 澳大利亚志愿活动国家准则
- 英国海外志愿服务组织 (VSO)，《国际公民服务质量保证手册》，2018年。
- 资料还来自以下机构提供的信息：儿童希望之家 (Hope and Homes for Children)，援助人员 (People In Aid)，更好的护理网络 (Better Care Network)，及WUSC, CUSO, AVI, VSO, UNICEF等机构。

内部文档：

- 论坛主要标准工作组文件《志愿服务促进发展的主要标准商定框架》，2018年2月。
- 2016年-2020年论坛的战略计划。
- 国际标准案头审查，2018年7月。
- 论坛成员调查分析，2019年4月。
- 论坛研讨会的笔记和总结分析，2018年/2019年。
- 国际志愿组织合作年会 2019框架文件，制定国际标准。
- 论坛理事会和论坛标准工作组会议纪要。

特别鸣谢

看完这份贡献组织的名单就能感受到共同开发国际标准这项工作的感人之处。这一进程由论坛标准工作组领导，并得到了理事会的支持和帮助。我们感谢标准工作组成员及其联合主席：全球团结行动（爱尔兰）的马克·卡明和海外志愿服务（英国）的斯蒂芬·古德曼。我们感谢在2020年试行国际标准的18个组织，并与我们分享了它们的经验和建议。

我们感谢英国外交、联邦和发展局和加拿大全球事务部为这一工作提供的大量资金支持。

我们要感谢乔纳森·波特（Jonathan Potter），他作为技术专家加入了这个项目，并一直是值得信赖的顾问；还要感谢珍妮特·克拉克（Janet Clark），她制作了试点报告，并帮助我们参与的组织中提取学习和改进的关键点。如果没有他们两位的努力，国际标准就不会如此强大。

最后，衷心感谢论坛的詹姆斯·奥布莱恩（James O'Brien）和海外志愿服务服务的拉希姆·哈萨纳利（Rahim Hassanali），两人从一开始就一直是国际标准的核心，并负责协调国际标准的开发、试点、审查和推出。

该项目得到英国政府及加拿大政府的援助。



并由无国界翻译组织和清扬全球提供翻译；中文版由青益社工中心提供了翻译支持。



全球的志愿者
为建立一个人人参与的美好世界
而共同努力。