



Q/110114BJJLZ

北京记录者职业资格鉴定有限公司企业标准

Q/110114BJJLZ 001—2022

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年04月28日 14点18分

公益记录者技术规范

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年04月28日 14点18分

2022 - 04 - 06 发布

2022 - 04 - 22 实施

北京记录者职业资格鉴定有限公司 发布



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。

本文件由北京记录者职业资格鉴定有限公司提出。

本文件起草单位：北京记录者职业资格鉴定有限公司。

本文件主要起草人：刘红尘、郭昌泓、张红兵、徐建华。

本文件首次发布。

企业标准信息公共服务平台
2022年04月28日 14点18分

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年04月28日 14点18分



公益记录者技术规范

1 范围

本文件规定了公益记录者技术规范的术语和定义、基本要求、服务管理、评估与改进。
本文件适用于公益记录者和公益组织在公益活动的运行和管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公益记录者 public record

用自己的时间、知识和技能等，通过自己的图片、视频、文字和语音从事公益宣传服务的自然人，是“志愿性、公益性、无偿性”的。

3.2

公益组织 public service organization

依法成立，以开展志愿服务、公益慈善服务为宗旨的非营利性组织。

4 基本要求

4.1 基本条件

4.1.1 年龄在 18 周岁以上，具有大专以上学历，有一定的写作和文字编辑能力。

4.1.2 公益记录者必须热爱社会公益事业，自愿为社会公益事业服务，以弘扬人间的大爱和传统美德，为促进社会的和谐稳定服务。

4.1.3 了解社会学、新闻学、志愿服务、慈善领域等相关知识，了解国家和行业主管部门有关志愿服务、基金会、慈善的法律、法规。

4.1.4 掌握与服务对象的沟通技巧。

4.1.5 身体健康，品行良好，无各类传染性疾病。

4.1.6 具有一定的组织、协调、应变等能力和亲和力，遵守服务组织的规章制度，服从工作安排。

4.1.7 热心公益活动，有志愿服务精神和团队协作精神。

4.2 服务礼仪

公益记录者的志愿服务言行举止应符合以下要求：

——端庄、大方；

——表情自然、亲切，微笑服务；



——具有主动意识，符合相应服务礼仪规范。

4.3 岗位要求

- 4.3.1 自觉遵守时间，不迟到、不早退。
- 4.3.2 应保持整洁，资料、设备器材用具放置有序。

4.4 形象要求

- 4.4.1 穿着应整洁得体，不得穿背心、短裤和短裙（标准为及膝），一律不得穿拖鞋。
- 4.4.2 建议化淡妆或不化妆，不得佩戴花哨发饰、夸张首饰和浓妆艳抹。
- 4.4.3 应不随地吐痰，不乱扔垃圾，不大声喧哗。
- 4.4.4 应爱护公共设施、花草树木，遵守公共秩序。
- 4.4.5 公共场所应严禁勾肩搭背、吵闹等。

4.5 语言要求

- 4.5.1 应培养良好的用语习惯，谈吐要高雅，使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确；多用称呼语、介绍语、迎候语、告别语、歉意语、致谢语等文明用语。
- 4.5.2 应不讲脏话、粗话、禁讲忌语。
- 4.5.3 说话应注意场合，区分对象，称谓得体。
- 4.5.4 打电话时，应先通报单位身份、姓名；接电话时应先说“您好，请问有什么事”或“请问您找谁”。

4.6 公益活动要求

4.6.1 会议

- 4.6.1.1 外出参加活动应自觉遵守预约的时间、地点、事项内容规定，要文明、谦和、讲礼貌。
- 4.6.1.2 参加公益活动时，要深入了解活动内容，不能杜撰和篡改活动内容。
- 4.6.1.3 严禁对公益组织和服务对象提额外要求，不宜接受不合适的馈赠。
- 4.6.1.4 对安排的集中活动任务，应按时参加，严禁不到现场或押后办理。
- 4.6.1.5 参加各种会议和活动等应自觉遵守组织者的各项规定，按时签到入场。
- 4.6.1.6 进入活动现场后应按要求将手机关闭或者调到静音状态。
- 4.6.1.7 开会期间应遵守会场纪律，不随便出入、来回走动。
- 4.6.1.8 会议期间不可交头接耳，不看与会议无关的材料，不从事与会议无关的活动。

4.6.2 公益写作

4.6.2.1 公益记录者具有一定的文字功底，应保证：

- 用简洁的语言将事实叙述清楚；
- 用准确的语言叙事和评论；
- 用生动的语言实现良好的公益活动传播效果。

4.6.2.2 公益记录者在写作过程应满足以下要求：

——培养敏感性：收集和整理公益活动中有用的素材与角度，进行组织与完善，编写报道；善于从社会学的角度，把某一社会现象挖掘出给人们启示的信息；

——主题明确：应有明确的主题，从开始到结束要让人们看出一个中心，应设计主题中心，并运用记录者写作六要素；

注：六要素应包括人物、时间、地点、事件、原因、发生过程。



——简练：写作要求快，要求迅速及时，应满足以下要求：

- 每次只报道一事实或只写出一个人物。内容和结构应简单，可做到条理分明。报道的事件若比较复杂，牵涉较多人物，可采用分篇报道；
- 直接写明事实，精选事实，报道事件的来龙去脉；
- 直接叙述事实本身，不作过多的解释，言简意赅，应短小精悍；
- 语言要通俗，应采用最接近口语形式的书面语写报道，尤其是广播、电视和新媒体所用的语言，更应该接近口语。在可能的情况下，要尽量少用或避免使用只有少数人或部分人才看、听懂的字眼或话语。

5 人员管理

5.1 招募

根据公益活动需求和公益活动岗位设置情况组织开展记录者招募。通过现场，网络等方式，及时公布公益活动时间、地点、内容、记录者的条件和数量，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记录者。

5.2 注册

5.2.1 宜引导公益记录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。

5.2.2 在开展公益活动前应确认记录者已注册。

5.3 培训

根据公益活动项目要求，及时对公益记录者进行职能通用培训、专业培训和岗位培训。

5.4 保障

5.4.1 公益组织安排公益记录者参与公益活动，应与公益记录者的年龄、知识、技能和身体状况相适应。

5.4.2 应根据活动需要提供必要条件，解决公益记录者在公益活动过程中遇到的困难，维护公益记录者的合法权益。

5.4.3 公益组织安排公益记录者参与可能发生人身危险的公益活动前，应就公益活动的主要内容协商一致并为公益记录者购买相应的人身意外伤害保险。有下列情形之一的，应签订书面协议：

- 对公益记录者人身安全、身心健康等有较高风险的；
- 公益记录者连续提供一个月以上专职服务的；
- 为大型社会活动提供公益服务的；
- 组织公益记录者赴外地开展公益活动的；
- 公益活动涉及境外人员的；
- 公益记录者、公益组织和公益服务对象任何一方要求签订书面协议的。

5.4.4 公益组织应在公益记录者提供服务过程中给予指导、协调、监督。

5.5 服务记录

5.5.1 应如实注册公益记录者个人基本信息、公益服务情况、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。

5.5.2 应依据公益活动记录向有需要的公益记录者无偿、如实出具公益服务记录证明。

注：公益组织可引导记录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。



5.6 表彰激励

- 5.6.1 建立记录者服务时间累计和绩效评价制度，对长期开展公益服务且服务效果较好的记录者；给予相关荣誉表彰和激励回馈。
- 5.6.2 可根据公益服务时间、服务绩效等对记录者进行评定。

6 服务管理

6.1 服务类别

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。

6.2 活动管理

6.2.1 了解需求

- 6.2.1.1 调查了解社会需要的公益服务内容。
- 6.2.1.2 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，确定公益活动的形式和规模。

6.2.2 制定计划

制定公益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。

6.2.3 开展服务

根据活动计划和服务对象需求，组织公益记录者安全、有序地开展服务。

6.2.4 活动总结

- 6.2.4.1 公益活动结束后，宜收集公益记录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。
- 6.2.4.2 应定期将公益活动情况、项目总结和财务信息等反馈给资助方或进行公示。
- 6.2.4.3 活动结束后宜组织公益记录者交流分享体会，总结经验，宣传典型案例及记录者事例。

6.3 资料管理

6.3.1 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，重要文档应采取纸质和电子文档两种模式分别保存。

6.3.2 记录管理

建立记录信息管理制度。记录信息应至少保存5年，并做好记录信息的保密工作。

6.3.3 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。



7 评估与改进

7.1 公益记录者的业绩评估

- 7.1.1 应建立全面有效的评估管理机制，实行内部日常监管和行业自律，接受行政监管和社会监督。
- 7.1.2 可采用自评或第三方评价的方式定期对公益记录者进行评估。
- 7.1.3 应建立公益活动投诉平台，畅通投诉渠道。

7.2 持续改进

- 7.2.1 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。
- 7.2.2 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进公益记录者服务质量，并及时向投诉方反馈。
- 7.2.3 应建立持续改进机制，推进公益活动建设。

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年04月28日 14点18分



参 考 文 献

GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年04月28日 14点18分

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年04月28日 14点18分