

全 国 妇 联 文 件 中 央 文 明 办

妇字〔2021〕2号

关于推动新时代巾帼志愿服务发展的意见

(试 行)

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，落实党中央关于志愿服务的决策部署，在中国特色志愿服务大局中进一步发挥巾帼志愿服务优势、贡献巾帼志愿服务力量，广泛开展巾帼志愿服务关爱行动，推动新时代巾帼志愿服务创新发展，依据相关法规政策，结合妇联实际，制定本意见。

一、准确把握新时代巾帼志愿服务发展的总体要求

1. 用习近平新时代中国特色社会主义思想统领巾帼志愿服务。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于妇女和妇联工作、关于

志愿服务的重要指示精神，从党和国家事业发展特别是志愿服务发展的全局高度，从妇联组织履行引领服务联系职责的角度，深刻认识新时代推动巾帼志愿服务发展的重要意义，坚定走中国特色志愿服务之路，使巾帼志愿服务成为加强妇女思想政治引领的重要抓手、培育和践行社会主义核心价值观的重要载体和参与基层社会治理的重要途径。

2. 深入践行以人民为中心的发展思想。坚持以人民为中心的工作导向，牢固树立群众观点，积极回应妇女儿童和家庭所忧所急所盼，立足更好满足人民日益增长的美好生活需要，精心设计巾帼志愿服务载体，拓展巾帼志愿服务领域，让广大妇女儿童和家庭充分感受到党的温暖，提升幸福感、获得感、安全感，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，紧紧凝聚在党的周围。

3. 彰显巾帼志愿服务优势特色。巾帼志愿服务是由各级妇联组织开展，由巾帼志愿者、巾帼志愿服务组织自愿、无偿向社会和他人提供的公益服务。要服务大局发展、融入百姓生活、突出家庭特色，以宣传妇女、凝聚妇女、服务妇女儿童和家庭为基本职责，以“立足社区、面向家庭、扶危济困、守望互助”为宗旨，健全完善巾帼志愿服务体系，建立健全帮困解难巾帼志愿服务机制，动员引导广大妇女大力弘扬志愿精神和雷锋精神，在关爱服务他人中促进社会变得更加美好。

二、发展壮大巾帼志愿者队伍

4. 广泛招募巾帼志愿者。坚持需求导向，面向社会，广泛动员引导广大妇女加入巾帼志愿者队伍，形成巾帼志愿者的主体力量。组织妇联干部、妇联执委带头加入巾帼志愿服务组织，积极参与巾帼志愿服务，发挥示范带动作用，形成巾帼志愿者的主导力量。整合机关单位专业人才资源，联合妇联所属团体会员和女性社会组织力量，积极吸纳教育、科技、司法、文化体育、卫生健康、环境保护、社会工作等领域的专业人才加入，形成巾帼志愿者的专业力量。动员各级三八红旗手（集体）、巾帼建功标兵（巾帼文明岗）、维护妇女儿童权益先进个人（集体）、致富女带头人、最美家庭、五好家庭等加入巾帼志愿服务行列，形成巾帼志愿者的骨干力量。鼓励社会各方面力量积极参与，形成巾帼志愿者的社会力量。通过多种途径、多方动员，建立具有鲜明特色和一定规模的，以女性为主体、男性共同参与的巾帼志愿者队伍。

5. 积极发展巾帼志愿服务组织。各地妇联要整合各类巾帼志愿人才资源，积极组建多种类型的巾帼志愿服务组织，有条件的地方可建立巾帼志愿服务协会（联合会）等行业组织。鼓励和支持各级党政机关、企事业单位、人民团体、社会组织等成立巾帼志愿服务队伍，扩大巾帼志愿服务社会覆盖。依托各地志愿服务组织和社会组织孵化基地，加

大中巾帼志愿服务队伍和组织的孵化力度，在项目开发、能力培养、合作交流等方面提供有针对性的扶持。各地要充分利用妇联独特优势和阵地设施，通过政策引导、重点培育、项目资助等方式，重点建设一批活动规范有序、作用发挥明显、社会影响力强的示范性巾帼志愿服务组织。鼓励有条件的地区建立专门的巾帼志愿服务组织孵化基地，支持巾帼志愿服务组织的启动成立和初期运作，帮助提升服务能力。

6. 切实加强巾帼志愿服务培训。推动巾帼志愿服务队伍建设，着力培养巾帼志愿者骨干，使她们成为巾帼志愿服务的中坚力量。建立分级分类的巾帼志愿服务培训体系，开发培训课程，创新培训形式，建设巾帼志愿服务培训云平台，通过线上线下相结合的形式，扩大培训覆盖面，为巾帼志愿者和巾帼志愿服务组织提供专业培训。跟踪掌握巾帼志愿者接受培训、参加服务的情况，评估服务效果，及时改进提高。

三、实施巾帼志愿服务关爱行动

7. 大力推进文明实践巾帼志愿服务。顺应社会文明进步的新要求，聚焦人民群众的新期待，积极构建文明实践巾帼志愿服务体系，依托新时代文明实践中心，深入推进文明实践巾帼志愿服务。着力传播党的创新理论，宣传宣讲政策法规，用宣讲加服务的方式，推动创新理论深入人心；围绕培育践行主流价值、丰富活跃文化生活、持续深入移风易俗

等方面，开展制止餐饮浪费、厉行节约、群众文化活动等巾帼志愿服务，助力新时代文明实践中心建设向纵深推进。

8. 创新开展常态化巾帼志愿服务。聚焦妇女儿童和家庭关切，推动巾帼志愿服务常态化、便利化开展。开展关爱帮扶志愿服务，对困难妇女儿童和家庭及时知悉、及时帮扶、常态关爱，为困难、残疾、患病妇女儿童等提供精准关爱，为贫困家庭、困难退役军人家庭、中小學生家庭等提供专业服务，为运用智能技术困难的老年妇女提供有力帮扶，多做扶贫帮困、雪中送炭、化解矛盾、凝聚人心的工作。开展家风家教志愿服务，深化好家风传承、寻找“最美家庭”、家庭教育指导等活动，推动社会主义核心价值观在广大家庭中落地生根。开展妇女儿童维权志愿服务，宣传普及妇女权益保障、未成年人保护等法律知识，开展婚姻家庭纠纷调解，参与和支持妇女信访工作，为妇女儿童提供直接便捷的维权服务。开展卫生健康志愿服务，通过卫生健康知识普及、心理疏导、文化娱乐、健身保健等活动，让妇女儿童和家庭幸福感不断提升。开展绿色环保志愿服务，以巾帼之力倡导生态文明理念，助力美丽中国建设。开展创客志愿服务，围绕经济建设、妇女发展，为广大妇女特别是青年女性、贫困妇女提供创业就业服务。

9. 积极推动应急巾帼志愿服务发展。发挥巾帼志愿服务独特优势，逐步建立应急巾帼志愿服务体系。根据突发事

件的不同类别、级别，建立各级应急巾帼志愿服务指挥协调机制，提前制定应对方案，提高快速反应能力，确保服务过程科学安全有序。根据属地管理、安全第一、依法有序参与原则，组织开展应急巾帼志愿服务活动，动员巾帼志愿者广泛普及防灾避险、疏散安置、急救技能等应急处置知识，参与突发公共事件的卫生防疫、群众安置和心理安抚等工作，提高应急巾帼志愿服务专业化水平，使巾帼志愿者关键时刻能服务、会服务。

四、推动巾帼志愿服务品牌化发展

10. 精准设计巾帼志愿服务项目。坚持目标导向、需求导向、效果导向，围绕党和国家中心工作，聚焦妇女儿童和家庭关切，加强巾帼志愿服务项目策划、设计和组织，发挥巾帼志愿阳光行动示范作用，推动巾帼志愿服务项目高质量发展。支持巾帼志愿服务组织了解和征集群众需求，结合自身能力特点，有针对性地做好服务规划，精准设计服务项目，开展服务活动。创新志愿服务方式方法，开展在线志愿服务项目。探索开展点单配送服务，实行点单、派单、接单、评估的项目化开展机制。逐步建立巾帼志愿服务供需有效对接机制和服务长效机制，做到巾帼志愿服务项目可复制、能持续、见实效。

11. 培育孵化巾帼志愿服务项目。对于各地开展的服务社会发展、贴近群众需求的重点项目，给予重点指导和扶

持，培育推出一批对象明确、内容精准、方法科学、效果显著的巾帼志愿服务项目，让更多妇女儿童和家庭受益。鼓励各地建立巾帼志愿服务项目库，定期收集、整理和评选精品特色项目。对于入库的优秀组织和项目，各级妇联应加强培训、扶持、推广。举办展示交流活动，选拔推介主题鲜明、特色突出、成效明显的巾帼志愿服务项目，发挥典型项目的带动示范效应。

12. 打造巾帼志愿服务阵地。鼓励各地因地制宜，结合实际，探索建立巾帼志愿服务阵地，为巾帼志愿服务发展提供空间支持。依托妇女儿童活动中心、妇女之家、儿童之家、家长学校、维权服务站点、妇女儿童博物馆、妇女爱国主义教育基地等妇联工作阵地和新时代文明实践中心（站、所），设立有标识、有人员、有活动、有资金的标准化巾帼志愿服务阵地，打造巾帼志愿服务示范站点，引领带动巾帼志愿服务阵地建设。发挥互联网优势，打造巾帼志愿服务网上阵地。依托各类巾帼志愿服务阵地，策划开展好巾帼志愿服务活动，充分发挥阵地的使用效能。

13. 塑造巾帼志愿服务品牌形象。统一巾帼志愿服务标识，规范使用全国妇联发布的巾帼志愿服务标识、旗帜、徽章等，在巾帼志愿服务阵地、活动中亮出巾帼志愿服务标识，提高巾帼志愿服务辨识度。在常态化开展巾帼志愿服务的同时，充分利用重要节日节点，抓住学雷锋纪念日、国际

志愿者日、“三八”妇女节、寒暑假、“5·15”国际家庭日、“六一”儿童节、重阳节、妇女儿童权益保障相关法律实施纪念日等契机，集中力量策划开展贴近群众需求的巾帼志愿服务活动，打造一批叫得响、影响力大、让人耳熟能详的品牌项目，提高巾帼志愿服务的社会关注度和影响力。

五、建立健全巾帼志愿服务管理机制

14. 规范巾帼志愿者管理。制定实施巾帼志愿者管理办法，对巾帼志愿者的招募、注册、记录、保障等给予明确规范。建立完善巾帼志愿者招募制度，指导巾帼志愿服务组织根据工作需要，及时发布招募信息，规范开展招募工作。完善巾帼志愿者注册管理制度，规范巾帼志愿者的注册登记，建立巾帼志愿者的个人志愿服务档案，及时完整准确记录巾帼志愿者参加志愿服务的信息，规范开具巾帼志愿服务记录证明。

15. 加强巾帼志愿服务组织管理。巾帼志愿服务组织要建立科学合理的内部运行机制，制定完善议事、决策、执行、监督等管理制度。鼓励有条件的巾帼志愿服务组织依法到民政部门登记，支持巾帼志愿服务组织到各地妇联组织备案。各地妇联要加强对巾帼志愿服务组织的指导、联系、服务，建立完善对巾帼志愿服务组织的管理制度，推动巾帼志愿服务组织规范化发展。

16. 健全巾帼志愿服务激励机制。彰显价值导向，制定以精神奖励为主的褒奖激励措施，增强巾帼志愿者的成就感和荣誉感。结合各地实际，建立完善巾帼志愿服务评价体系和激励机制。建立巾帼志愿者回馈制度，给予志愿者星级评定、积分兑换、免费保险等礼遇。建立巾帼志愿者嘉许制度，宣传表彰优秀巾帼志愿者、巾帼志愿服务组织、巾帼志愿服务工作者，在道德模范、文明家庭、三八红旗手、巾帼建功标兵、维护妇女儿童权益先进、五好家庭等评选表彰中向优秀巾帼志愿者倾斜，调动和保护巾帼志愿者的积极性和服务热情。

17. 完善巾帼志愿服务信息化管理。探索运用大数据手段，构建智慧型巾帼志愿服务管理体系，提升巾帼志愿服务的信息化管理水平。着力建设巾帼志愿服务数据系统，加强与全国、省级志愿服务信息平台的互联互通，在全国志愿服务工作中打响妇联品牌、凸显巾帼力量。充分利用信息化技术手段，动态发布供需信息，发布志愿服务项目和活动安排，及时有效匹配巾帼志愿服务供给与需求，探索建设各类巾帼志愿服务资源库，动态管理配置巾帼志愿服务队伍、组织、项目、专家等方面资源。

六、加强对巾帼志愿服务的组织领导

18. 坚持集中统一领导。认真履行全国志愿服务工作协调小组赋予全国妇联的工作职责，进一步加强对巾帼志愿服

务的集中统一领导，确保正确政治方向、价值取向、工作导向。将巾帼志愿服务置于重要位置，加强统筹谋划，明确工作机构，制定工作规划，强化指导推动，构建全国统一、分级负责、上下联动、密切配合的巾帼志愿服务工作格局。有条件的地方可建立专门的巾帼志愿服务工作机构，担负起具体推动巾帼志愿服务的职责。各地文明办要加强对巾帼志愿服务的指导支持，各地妇联要持续加强与文明办、民政等相关部门联合联动，整合妇联内部力量资源，齐抓共管、共同参与，形成推进巾帼志愿服务的合力。

19. 加强经费支持和保障。争取推动各地党委政府把巾帼志愿服务工作纳入经济社会发展总体规划，加大财政资金对巾帼志愿服务发展的支持力度。县级以上妇联要为巾帼志愿服务发展提供必要经费，积极引导巾帼志愿服务可持续发展。探索设立巾帼志愿服务专项基金，引导社会资金参与支持巾帼志愿服务的发展。增加巾帼志愿服务工作力量，加强对巾帼志愿服务工作的人力投入。要多渠道筹资为巾帼志愿者购买保险，为巾帼志愿服务发展提供有力保障。

20. 深化研究交流。立足新发展阶段，贯彻新发展理念，着眼构建新发展格局和适应新时代志愿服务发展需要，加强巾帼志愿服务的理论与实践研究，建立巾帼志愿服务专家库，探讨巾帼志愿服务领域前沿和重大问题，提高巾帼志愿服务的前瞻性、科学性。鼓励各地开展巾帼志愿服务的论

坛研讨、实地考察、成果展示、创投大赛等活动，推广有益经验，促进巾帼志愿服务工作分享交流。

21. 营造良好氛围。广泛宣传巾帼志愿服务在加强妇女思想政治引领、融入社会治理创新、改善妇女儿童福祉中的重要作用，为巾帼志愿服务发展营造良好氛围。广泛普及巾帼志愿服务理念，大力弘扬志愿服务文化，在实践中培育提升巾帼志愿服务意识。运用全媒体手段宣传巾帼志愿服务先进典型和感人事迹，通过生动的文艺作品和丰富多彩的文化活动，讲好巾帼志愿服务故事，展示巾帼志愿服务风采，形成促进巾帼志愿服务发展的良好环境。

全 国 妇 联

中 央 文 明 办

2021年1月5日

送：全国志愿服务工作协调小组成员

全国妇联办公厅

2021年1月8日印发

