

ICS 03.080.99

**MZ**

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 061—2015

---

志愿服务信息系统基本规范

Basic specification for volunteer service information system

2015-07-22 发布

2015-07-22 实施

---

中华人民共和国民政部 发布

# 目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 缩略语.....	2
5 基础数据元.....	2
5.1 数据元格式.....	2
5.2 志愿者信息管理数据元.....	3
5.3 志愿团体信息管理数据元.....	5
5.4 志愿服务项目信息管理数据元.....	6
5.5 培训信息管理数据元.....	7
5.6 表彰奖励信息管理数据元.....	8
5.7 志愿服务时间信息管理数据元.....	8
5.8 评价投诉信息管理数据元.....	9
5.9 志愿服务证书信息管理数据元.....	9
5.10 审核信息管理数据元.....	10
6 功能要求.....	10
6.1 基本功能.....	10
6.2 志愿者信息管理基本要求.....	11
6.3 志愿团体信息管理基本要求.....	11
6.4 志愿服务项目信息管理基本要求.....	12
6.5 培训信息管理基本要求.....	12
6.6 表彰奖励信息管理基本要求.....	12
6.7 志愿服务时间信息管理基本要求.....	13
6.8 评价投诉信息管理基本要求.....	13
6.9 志愿服务证书信息管理基本要求.....	13
6.10 审核信息管理基本要求.....	13
7 信息共享与交换接口.....	14
8 安全要求.....	15
8.1 应用系统安全.....	15
8.2 数据安全.....	15
8.3 安全等级.....	15
参 考 文 献.....	16

# 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会工作司提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口。

本标准起草单位：中国志愿服务联合会、中华志愿者协会、中国青年志愿者协会、北京中青华云新媒体科技有限公司、北京市志愿服务联合会、紫光软件系统有限公司、北京社会管理职业学院、西安交通大学。

本标准主要起草人：寇京晶、王虎、王赢、陈明、邢翠霞、汤俊、张婷、吉焜、王佳、高硕、赵阳、胡明军、马自强。

# 引 言

中央文明委《关于推进志愿服务制度化的意见》（文明委〔2014〕3号）提出要“规范志愿者招募注册”、“建立志愿服务记录制度”、“实行服务记录的异地转移和接续”。志愿服务信息系统是有效管理志愿者、合理配置志愿服务资源、开展志愿服务记录、实现志愿服务信息化的重要技术支撑平台。为规范志愿服务信息系统数据采集和功能要求，奠定数据共享与交换基础，实现志愿服务记录的异地转移和接续，制定本标准。

# 志愿服务信息系统基本规范

## 范围

本标准规定了志愿服务信息系统建设的基础数据元、功能要求、信息共享与交换接口、安全要求等。

本标准适用于各级各类志愿服务信息系统数据元和功能设计，为管理人员、工程技术人员、系统运维人员提供管理和技术参考。

## 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 2261.1 个人基本信息分类与代码 第一部分：人的性别代码
- GB/T 2261.4 个人基本信息分类与代码 第四部分：从业状况(个人身份)代码
- GB/T 2659 世界各国和地区名称代码
- GB/T 4658 学历代码
- GB/T 4754 国民经济行业分类
- GB/T 4762 政治面貌代码
- GB/T 4880.3 语种名称代码 第三部分：所有语种的3字母代码
- GB/T 4881 中国语种代码
- GB/T 6865 语种熟练程度和外语考试等级代码
- GB/T 8561 专业技术职务代码
- GB 11643 公民身份号码
- GB/T 11714 全国组织机构代码编制规则
- GB/T 13745 学科分类与代码
- GB 17859 计算机信息系统 安全保护等级划分准则
- GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求
- GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
- GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
- GB/T 22239 信息安全技术 信息系统安全等级保护基本要求
- GB/T 22240 信息安全技术 信息系统安全等级保护定级指南
- GB/T 25070 信息安全技术 信息系统等级保护安全设计技术要求
- MZ/T 012-2014 民政业务数据共享与交换 编码
- 中华人民共和国乡镇行政区划简册 2015年 中华人民共和国民政部

## 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**志愿服务** volunteer service

不以获取物质报酬为目的，自愿以自己的时间和知识、技能、体力等帮助他人、服务社会的公益活动。

### 3.2

**志愿者** **volunteer**  
提供志愿服务的自然人。

### 3.3

**志愿团体** **voluntary organization**  
开展志愿服务的组织或单位。

### 3.4

**志愿服务项目** **volunteer service project**  
为实现明确的志愿服务目标，在一定时间内利用有限的资源（人力、物力、财力等）开展的系列活动。

### 3.5

**志愿服务时间** **volunteer service hour**  
志愿者实际提供志愿服务的时间。

### 3.6

**志愿服务信息系统** **volunteer service information system**  
处理志愿者、志愿团体、志愿服务项目等志愿服务相关信息的应用系统。

## 缩略语

下列表1所示缩略语适用于本文件。

缩略语名称

编号	缩略语	中文名称	英文名称
1	URL	统一资源定位符	Uniform Resource Locator
2	APIId	接入应用的唯一编号	Application Program Interface Id

## 基础数据元

### 数据元格式

#### 中文名称

按照MZ/T 012-2014中3.1的规定。

#### 标识符

在志愿服务信息系统建设中使用统一的数据元标识符。  
该标识符由1位字母和4位数字组成：

第一位字符代表数据元所属数据类别，用大写英文字母 A、B、C、D、E、F、G、H 或 I 表示。具体数据类别见表 2。

数据类别

数据类别	数据类别标识符
志愿者信息管理数据元	A
志愿团体信息管理数据元	B
志愿服务项目信息管理数据元	C
培训信息管理数据元	D
表彰奖励信息管理数据元	E
志愿服务时间信息管理数据元	F
评价投诉信息管理数据元	G
志愿服务证书信息管理数据元目录	H
审核信息管理数据元	I

第二、三、四、五位字符是数据元在数据类别中的顺序号，用阿拉伯数字表示。例如，数据元“志愿者统一编号”是“志愿者信息管理数据元”中的第一个数据元，其标识符见表 3。

“志愿者统一编号”标识符示例

A	0	0	0	1
志愿者信息管理数据元	顺序号			

### 数据类型

按照MZ/T 012-2014中3.3的规定。

### 数据格式

按照MZ/T 012-2014中3.4的规定。

### 值域

按照MZ/T 012-2014中3.5的规定。

### 选项

选项为“M”，是志愿服务信息系统应设置的数据项。选项为“0”，是志愿服务信息系统宜设置的数据项。

### 志愿者信息管理数据元

志愿者信息管理数据元见表4。

志愿者信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
A0001	志愿者统一编号	string	n18	由 18 位数字编码组成，AABBCCDDDEEEEEEEEE : AABBCC 是“A0020,居住区域”对应前六位编码，DDD 是志愿服务信息系统 ID 编码，EEEEEEEE 是不重复随机数字	M
A0002	证件类型	string	n1	见 MZ/T 012-2014 表 13	M
A0003	证件号码	string	..18	对于身份证件类型为“内地居民身份证”的人员，证件号码值域见 GB 11643	M
A0004	证件图片	string	..u1	图片 URL 地址	O
A0005	姓名	string	..72	无要求	M
A0006	出生日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
A0007	性别	string	n1	见 GB/T 2261.1	M
A0008	国籍	string	n3	见 GB/T 2659	M
A0009	民族	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 14；当“A0008,国籍”值非“中国”时，“A0009,民族”值为空	M
A0010	政治面貌	string	n2	见 GB/T 4762；当“A0008,国籍”值非“中国”时，“A0010,政治面貌”值为空	M
A0011	毕业院校名称	string	..100	无要求	O
A0012	专业类别	string	n9	见 GB/T 13745	O
A0013	所学专业	string	..50	无要求	O
A0014	学历	string	n2	见 GB/T 4658	M
A0015	中国语种	string	a2	见 GB/T 4881	O
A0016	外语语种	string	a3	见 GB/T 4880.3	O
A0017	熟练程度	string	n1	见 GB/T 6865	O
A0018	血型	string	..10	无要求	O
A0019	籍贯	string	n9	见《中华人民共和国乡镇行政区划简册》	M
A0020	居住区域	string	n9	见《中华人民共和国乡镇行政区划简册》	M
A0021	联系地址	string	..100	无要求	O
A0022	联系地址邮政编码	string	n6	国家邮政局编制的邮政编码目录中的编码	O
A0023	固定电话	string	..32	“A0023,固定电话”与“A0024,移动电话”不可同时为空值	M
A0024	移动电话	string	..32	“A0023,固定电话”与“A0024,移动电话”不可同时为空值	M
A0025	电子邮箱	string	..64	无要求	M
A0026	其他联系方式	string	..100	无要求	O
A0027	从业状况	string	n2	见 GB/T 2261.4	M
A0028	工作年限	integer	n2	无要求	O
A0029	职称	string	n3	见 GB/T 8561	O
A0030	职务	string	..100	无要求	O
A0031	工作单位名称	string	..100	无要求	O



表4 (续)

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
A0032	工作单位行业性质	string	a1	见 GB/T 4754	0
A0033	工作单位性质	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 12	0
A0034	服务区域	string	n9	见《中华人民共和国乡镇行政区划简册》	M
A0035	服务方式	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 144	0
A0036	特长	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 142	M
A0037	服务对象	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 143 志愿者服务对象代码 01 至 12	0
A0038	可提供服务的时间	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 145	0
A0039	志愿者累计志愿服务时间	float		初始值为 0, 以小时为单位	M
A0040	志愿者累计培训时间	float		初始值为 0, 以小时为单位	M

### 志愿团体信息管理数据元

志愿团体信息管理数据元见表5。

#### 志愿团体信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
B0001	志愿团体编号	string	an15	无要求	M
B0002	志愿团体名称	string	..100	无要求	M
B0003	上级志愿团体编号	string	an15	无上级志愿团体时, “B0003, 上级志愿团体编号” 值为空	M
B0004	登记/备案情况	string	n2	01: 已登记 02: 已备案 03: 未登记备案	M
B0005	登记/备案证书复印件	string	..ul	图片 URL 地址; 当 “B0004, 登记/备案情况” 值为 “03: 未登记备案” 时, “B0005, 登记/备案证书复印件” 值为空	M
B0006	登记/备案机构	string	..100	当 “B0004, 登记/备案情况” 值为 “03: 未登记备案” 时, “B0006, 登记/备案机构” 值为空	M
B0007	组织机构代码	string	..10	见 GB 11714; 当 “B0004, 登记/备案情况” 值为 “03: 未登记备案” 时, “B0007, 组织机构代码” 值为空	0
B0008	志愿团体印章	string	..ul	图片 URL 地址; 当 “B0004, 登记/备案情况” 值为 “03: 未登记备案” 时, “B0008, 志愿团体印章” 值为空	M
B0009	所在单位	string	..100	无要求	0
B0010	所在单位性质	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 12	0
B0011	所在区域	string	n9	见《中华人民共和国乡镇行政区划简册》	M

表5 (续)

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
B0012	详细地址	string	..100	无要求	0
B0013	成立日期	date	YYYYMMDD	无要求	0
B0014	团体人数	integer		无要求	0
B0015	团体简要描述	string	..ul	无要求	M
B0016	联系人姓名	string	..100	无要求	M
B0017	联系人移动电话	string	..32	“B0017,联系人移动电话”与“B0018,联系人固定电话”不可同时为空值	M
B0018	联系人固定电话	string	..32	“B0017,联系人移动电话”与“B0018,联系人固定电话”不可同时为空值	M
B0019	联系人电子邮箱	string	..64	无要求	M
B0020	服务对象	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 143 志愿者服务对象代码 01 至 12	M
B0021	服务类别	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 146	M
B0022	团体累计志愿服务时间	float		初始值为 0, 以小时为单位	M

### 志愿服务项目信息管理数据元

志愿服务项目信息管理数据元见表6。

志愿服务项目信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
C0001	志愿服务项目编号	integer	n10	无要求	M
C0002	项目名称	string	..100	无要求	M
C0003	项目类别	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 146	M
C0004	所属志愿团体编号	string	an15	无要求	M
C0005	项目开始日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
C0006	项目结束日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
C0007	项目预算成本来源类型	string	n2	01: 政府购买 02: 单位拨款 03: 企业捐助 04: 资源置换 05: 公众支持 06: 成员自筹 07: 其他	M
C0008	项目预算成本各来源类型金额	float		无要求	M
C0009	项目预算总成本	float		无要求	M
C0010	服务方式	string	n2	01: 现场服务 02: 远程服务	0
C0011	服务区域	string	n9	见《中华人民共和国乡镇行政区划简册》	M
C0012	服务详细地点	string	..100	无要求	0
C0013	服务对象	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 143 志愿者服务对象代码 01 至 12	M
C0014	计划服务人数	integer		无要求	0

表6（续）

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
C0015	项目简要描述	string	..u1	无要求	0
C0016	招聘岗位名称	string	..100	无要求	M
C0017	招聘岗位人数	integer		无要求	M
C0018	招聘岗位描述	string	..u1	无要求	M
C0019	招聘岗位条件	string	..u1	无要求	M
C0020	志愿者保障	string	n2	01: 志愿者保险 02: 集中乘车 03: 交通补贴 04: 餐饮或食物 05: 提供饮水 06: 提供住宿 07: 志愿者服装 08: 志愿服务工具 09: 免费体检 10: 专项培训 11: 志愿服务证书 12: 其他（手工录入）	M
C0021	志愿服务时间	string	n2	见 MZ/T 012-2014 表 14	0
C0022	志愿者报名开始日期	date	YYYYMMDD	无要求	0
C0023	志愿者报名结束日期	date	YYYYMMDD	无要求	0
C0024	项目联系人姓名	string	..100	无要求	M
C0025	项目联系人固定电话	string	..32	“C0025, 项目联系人固定电话”与“C0026, 项目联系人移动电话”不可同时为空值	M
C0026	项目联系人移动电话	string	..32	“C0025, 项目联系人固定电话”与“C0026, 项目联系人移动电话”不可同时为空值	M
C0027	项目联系人电子邮箱	string	..64	无要求	M
C0028	实际服务人次	integer		初始值为 0	0
C0029	项目累计志愿服务时间	float		初始值为 0, 以小时为单位	M

### 培训信息管理数据元

培训信息管理数据元见表7。

### 培训信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
D0001	培训类型	string	n2	01: 通用培训 02: 岗位培训 03: 专业培训	0
D0002	培训方式	string	n2	01: 远程培训 02: 面授培训	0
D0003	培训主题	string	..100	无要求	M
D0004	培训开始日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
D0005	培训结束日期	date	YYYYMMDD	无要求	M

表7（续）

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
D0006	培训所在区域	string	n9	见《中华人民共和国乡镇行政区划简册》	M
D0007	培训详细地点	string	..100	无要求	M
D0008	培训对象	string	..ul	无要求	O
D0009	培训内容	string	..ul	无要求	M
D0010	培训讲师	string	..ul	无要求	O
D0011	培训学时	float		无要求	M
D0012	计划培训人数	integer		无要求	O
D0013	培训组织者	string	..ul	无要求	O
D0014	联系人姓名	string	..100	无要求	M
D0015	联系人固定电话	string	..32	“D0015,联系人固定电话”与“D0016,联系人移动电话”不可同时为空值	M
D0016	联系人移动电话	string	..32	“D0015,联系人固定电话”与“D0016,联系人移动电话”不可同时为空值	M
D0017	联系人电子邮箱	string	..64	无要求	O
D0018	报名开始日期	date	YYYYMMDD	无要求	O
D0019	报名结束日期	date	YYYYMMDD	无要求	O
D0020	实际培训人数	integer		无要求	O
D0021	培训名录	string	..ul	无要求	M

## 表彰奖励信息管理数据元

表彰奖励信息管理数据元见表8。

表彰奖励信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
E0001	获得日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
E0002	表彰奖励获得者	string	..ul	无要求	M
E0003	表彰奖励名称	string	..100	无要求	M
E0004	表彰奖励文书名称及文号	string	..100	无要求	O
E0005	表彰奖励内容	string	..ul	无要求	O
E0006	表彰奖励颁发者	string	..ul	无要求	M

## 志愿服务时间信息管理数据元

志愿服务时间信息管理数据元见表9。

志愿服务时间信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
F0001	获得日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
F0002	志愿服务时间	float		初始值为0，以小时为单位	M

表9（续）

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
F0003	所属志愿团体	string	..100	无要求	M
F0004	所属志愿服务项目	string	..100	无要求	M
F0005	所属志愿者	string	..72	无要求	M
F0006	备注	string	..1024	无要求	0

### 评价投诉信息管理数据元

评价投诉信息管理数据元见表10。

评价投诉信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
G0001	评价投诉对象	string	..100	无要求	M
G0002	评价投诉内容	string	..1024	无要求	M
G0003	评价投诉方	string	..100	无要求	M
G0004	评价投诉时间	datetime	YYYYMMDD hhmm	无要求	M
G0005	处理状态	string	n2	01: 待处理 02: 已处理	M
G0006	处理志愿团体名称	string	..100	无要求	M
G0007	处理意见	string	..1024	无要求	M
G0008	处理时间	datetime	YYYYMMDD hhmm	无要求	M

### 志愿服务证书信息管理数据元

志愿服务证书信息管理数据元见表11。

志愿服务证书信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
H0001	志愿服务证书编号	string	n26	由 26 位数字编码组成，AABBCCDDDEEEEEEEYYYYMMDD : AABBCCDDDEEEEEEE 是志愿者统一编号，YYYYMMDD 是颁发日期	M
H0002	姓名	string	..72	无要求	M
H0003	证件类型	string	n1	见 MZ/T 012-2014 表 13	M
H0004	证件号码	string	..18	对于身份证件类型为“内地居民身份证”的人员，证件号码值域见 GB 11643	M
H0005	近期正面免冠证件照片	string	..u1	图片 URL 地址	0

表11（续）

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
H0006	志愿者统一编号	string	n18	见“A0001, 志愿者统一编号”	M
H0007	志愿服务时间	float		初始值为0, 以小时为单位	M
H0008	对应志愿服务项目名称	string	..100	无要求	O
H0009	颁发志愿团体名称	string	..100	无要求	M
H0010	颁发志愿团体印章	string	..ul	图片URL地址; 当“B0004, 登记/备案情况”值为“03: 未登记备案”时, “H0010, 颁发志愿团体印章”值为空	M
H0011	颁发日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
H0012	公示开始日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
H0013	公示结束日期	date	YYYYMMDD	无要求	M
H0014	备注	string	..1024	无要求	O

### 审核信息管理数据元

审核信息管理数据元见表12。

审核信息管理数据元

标识符	中文名称	数据类型	数据格式	值域	选项
I0001	审核类型	string	n2	01: 志愿者 02: 志愿团体 03: 志愿服务项目 04: 培训 05: 表彰奖励 06: 志愿服务时间 07: 评价投诉 08: 志愿服务证书	M
I0002	对应审核内容	string	..100	无要求	M
I0003	审核人	string	..100	无要求	M
I0004	审核日期	datetime	YYYYMMDD hhmm	无要求	M
I0005	审核周期	string	..100	无要求	M
I0006	审核状态	string	n2	01: 待审核 02: 已通过 03: 未通过	M
I0007	审核意见	string	..ul	无要求	O

### 功能要求

#### 基本功能

系统应具备表13所示基本功能。

### 志愿服务信息系统的基本功能

序号	功能
1	志愿者信息管理
2	志愿团体信息管理
3	志愿服务项目信息管理
4	培训信息管理
5	表彰奖励信息管理
6	志愿服务时间信息管理
7	评价投诉信息管理
8	志愿服务证书信息管理
9	审核信息管理

### 志愿者信息管理基本要求

系统应具备表14所示志愿者信息管理基本服务功能。

#### 志愿者信息管理基本服务功能

功能	描述
注册管理	志愿者账号的注册、审核、注销
认证管理	志愿者认证的申请、审核，认证通过后获得注册志愿者统一编号
志愿者个人信息管理	志愿者个人信息的提交、修改
参加志愿服务项目	搜索项目，查询受邀项目，项目报名
参加志愿团体管理	志愿者申请加入、退出志愿团体，处理收到的志愿团体的加入邀请
参加培训记录	由志愿团体添加，可查询培训记录，要记录培训主题、时间、培训单位及类型
志愿服务时间记录	查询记录，主要由志愿团体记录志愿服务内容和服务时间
星级评定	根据志愿服务记录系统自动提示可申请评定的志愿者星级
表彰奖励记录	查询获得的表彰奖励信息
评价投诉管理	志愿者提交对志愿团体、志愿服务项目的评价、投诉信息，查询志愿团体对个人的评价
证书管理	志愿者下载、查询志愿服务证书

### 志愿团体信息管理基本要求

系统应具备表15所示志愿团体信息管理基本服务功能。

#### 志愿团体信息管理基本服务功能

功能	描述
注册管理	志愿团体账号的注册、审核、注销
认证管理	志愿团体认证的申请、审核
基础信息管理	志愿团体提交、修改团队的基础信息

表15（续）

功能	描述
管理志愿者	志愿团体邀请志愿者，处理收到的志愿者的加入申请，上传志愿者信息
志愿服务项目管理	发布志愿服务项目，可修改、取消志愿服务项目，更新项目动态，无服务记录时可删除项目。
志愿服务时间管理	查询、分配、修改、统计志愿者服务时间，由志愿团体记录服务时间信息可不再进行审核
表彰奖励管理	对志愿者进行表彰奖励，记录表彰奖励信息
评价投诉管理	查看志愿者对项目的评价，处理投诉信息
志愿服务证书管理	志愿团体对参加过志愿服务项目的志愿者核发志愿服务证书
培训管理	志愿团体发布、修改、取消培训活动，更新培训动态，邀请志愿者加入，处理志愿者报名，确认培训名单，完成培训系统记录

### 志愿服务项目信息管理基本要求

系统应具备表16所示志愿服务项目体信息管理基本服务功能。

#### 志愿服务项目信息管理基本服务功能

功能	描述
项目管理	项目的发布、修改、删除，更新项目动态
项目审核	需要上级志愿团体或系统运营方审核
招募管理	设置招聘岗位，邀请志愿者加入，允许志愿者申请加入与退出
志愿服务时间管理	对参加过志愿服务项目的志愿者分配、修改志愿服务时间，由志愿团体记录服务时间信息可不再进行审核
评价投诉管理	对志愿者进行服务评价，处理投诉信息
志愿服务证书管理	对参加过志愿服务项目的志愿者核发志愿服务证书

### 培训信息管理基本要求

系统应具备表17所示培训信息管理基本服务功能。

#### 培训信息管理基本服务功能

功能	描述
培训创建管理	培训的发布、审核、取消、删除，由志愿团体记录培训信息可不再进行审核
基础信息管理	提交、修改培训基础信息
培训记录管理	处理报名信息，完成系统培训记录的录入

### 表彰奖励信息管理基本要求

系统应具备表18所示表彰奖励信息管理基本服务功能。



### 表彰奖励信息管理基本服务功能

功能	描述
表彰奖励创建管理	表彰奖励的生成、审核、取消、删除，由志愿团体记录表彰奖励信息可不再进行审核
表彰奖励信息管理	提交、修改表彰奖励基础信息
表彰奖励核发、修改、取消管理	对志愿者或志愿团体进行表彰奖励核发、修改、取消

### 志愿服务时间信息管理基本要求

志愿服务时间信息管理基本要求见表15、表16相关描述。

### 评价投诉信息管理基本要求

系统应具备表19所示评价投诉信息管理基本服务功能。

### 评价投诉信息管理基本服务功能

功能	描述
评价投诉管理	评价投诉的提交、修改、取消、删除，由志愿团体记录评价投诉信息可不再进行审核
评价投诉信息管理	志愿者、志愿团体提交、修改评价投诉基础信息
评价投诉处理管理	志愿团体处理收到评价投诉信息

### 志愿服务证书信息管理基本要求

系统应具备表20所示志愿服务证书信息管理基本服务功能。

### 志愿服务证书信息管理基本服务功能

功能	描述
志愿服务证书创建管理	志愿服务证书的生成、审核、修改、取消、删除
志愿服务证书信息管理	提交、修改志愿服务证书基础信息
志愿服务证书核发、修改、取消、公示管理	对参加过志愿服务项目的志愿者进行志愿服务证书核发、修改、取消、公示

### 审核信息管理基本要求

系统应具备表21所示审核信息管理基本服务功能。

### 审核信息管理基本服务功能

功能	描述
审核授权管理	审核类型及权限设置
审核周期管理	设置审核周期
审核信息管理	修改、取消、提交、通过等审核处理

表21（续）

功能	描述
审核日志	对审核操作进行记录，可查询

信息共享与交换接口

若干志愿服务信息系统之间应使用表22所示信息共享与交换接口种类。

信息共享与交换接口种类

编号	接口名称	描述	参数说明
1001	志愿者信息增加接口	增加志愿者信息，返回志愿者统一编号	A0002-A0040: 志愿者信息 KEY: 密钥 APIId: 1001
1002	志愿者信息删除接口	通过志愿者统一编号删除志愿者信息	A0001: 志愿者统一编号 KEY: 密钥 APIId: 1002
1003	志愿者信息修改接口	通过志愿者统一编号修改志愿者信息	A0001-A0040: 志愿者信息 KEY: 密钥 APIId: 1003
1004	志愿者信息查询接口	通过志愿者统一编号查询志愿者信息	A0001: 志愿者统一编号 KEY: 密钥 APIId: 1004
1005	志愿团体信息增加接口	增加志愿团体信息，返回志愿团体编号	B0002-B0022: 志愿团体信息 KEY: 密钥 APIId: 1005
1006	志愿团体信息删除接口	通过志愿团体编号删除志愿团体信息	B0001: 志愿团体编号 KEY: 密钥 APIId: 1006
1007	志愿团体信息修改接口	通过志愿团体编号修改志愿团体信息	B0001-B0022: 志愿团体信息 KEY: 密钥 APIId: 1007
1008	志愿团体信息查询接口	通过志愿团体编号查询志愿团体信息	B0001: 志愿团体编号 KEY: 密钥 APIId: 1008

表22（续）

编号	接口名称	描述	参数说明
1009	志愿服务项目信息增加接口	增加志愿服务项目信息，返回志愿服务项目编号	C0002-C0029:志愿服务项目信息 B0001:志愿团体编号 KEY:密钥 APIId:1009
1010	志愿服务项目信息删除接口	通过志愿服务项目编号删除志愿服务项目信息	C0001:志愿服务项目编号 B0001:志愿团体编号 KEY:密钥 APIId:1010
1011	志愿服务项目信息修改接口	通过志愿服务项目编号修改志愿服务项目信息	C0001-C0029:志愿服务项目信息 B0001:志愿团体编号 KEY:密钥 APIId:1011
1012	志愿服务项目信息查询接口	通过志愿服务项目编号查询志愿服务项目信息	C0001:志愿服务项目编号 B0001:志愿团体编号 KEY:密钥 APIId:1012

## 安全要求

### 应用系统安全

通过在信息系统中部署软硬件并正确的配置其安全功能，保证信息系统的授权用户正常应用。对不同的用户提供分级权限管理，对关键的操作提供日志记录，确保综合信息平台使用的保密性、认证性、完整性和可追溯性。

### 数据安全

应提供完善的数据保障机制，包括：数据库安全策略、数据访问痕迹记录、敏感数据存储和传输加密、数据备份和恢复机制等功能。根据数据备份策略定期进行异机备份，完整、真实、准确地转储到不可更改的介质上。

### 安全等级

志愿服务信息系统应按照GB 17859、GB/T 22240合理确定安全等级，并应符合GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271、GB/T 22239、GB/T 25070等信息系统安全等级保护相关配套标准中相应安全等级保护要求。

## 参 考 文 献

- [1] 社区公共服务综合信息平台基本规范 2014-07-07 民政部
  - [2] 志愿服务记录办法 2012-10-23 民政部
  - [3] 快递服务与电子商务信息交换标准化指南 2012-07-10 国家邮政局
  - [4] 中国注册志愿者管理办法（2013年11月修订） 2013-12-09 共青团中央
-