

# 团 体 标 准

T/BJCSA 00-2024

## 志愿服务团队网络安全服务能力等级 认证规范

Certification specification for cyber security service capability level  
of volunteer team

(征求意见稿)

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

北京网络空间安全协会 发布  
广东省网络空间安全协会



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 认证级别划分 .....	2
5 认证通用要求 .....	3
6 各认证级别要求 .....	6
7 认证评价 .....	8

## 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。

本文件由网安联认证中心有限公司提出。

本文件由北京网络空间安全协会和广东省网络空间安全协会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

# 志愿服务团队网络安全服务能力等级认证规范

## 1 范围

本文件规定了志愿服务团队网络安全服务能力的认证级别划分、认证通用要求、各认证级别要求和认证评价内容。

本文件适用于认证机构对志愿服务团队的网络安全服务能力等级认证。

## 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

**志愿服务** *volunteer service*

志愿者、志愿服务团队和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

### 3.2

**志愿者** *volunteer*

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

### 3.3

**志愿服务团队** *volunteer team*

由多名志愿者自发组成的，以开展志愿服务为目的的非营利性的团队。

### 3.4

**法律法规** *law*

中华人民共和国现行有效的法律、行政法规、司法解释、地方法规、地方规章、部门规章及其他规范性文件以及对于该等法律法规的不时修改和补充。

### 3.5

**网络安全** *cybersecurity*

通过采取必要措施，防范对网络的攻击、侵入、干扰、破坏和非法使用以及意外事故，使网络处于稳定可靠运行的状态，以及保障数据的完整性、保密性、可用性的能力。

[来源:GB/T22239-2019, 3.1]

### 3.6

**网络安全技术 cyber security technology**

保障网络系统硬件、软件、数据及其服务的安全而采取的信息安全技术。

3.7

**网络文明 cyber civilization**

随着信息技术的应用而产生的一种新的文明形式。含义十分广泛，主要包括网络技术文明、网络精神文明和网络制度规范文明三个层面。网络文明建设的目的在于创建一个健康、有序、安全、具有活力、没有污染的“绿色”网络环境，防止和制止网络建设和发展过程中一些不文明的东西。

3.8

**志愿服务项目 volunteer service project**

在一定的周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

3.9

**网络安全志愿服务 cyber security volunteer service**

以宣传网络安全知识，宣讲网络安全法律法规、传播网络文明、防范网络诈骗、网络陷阱，普及网络安全技术的应用等为目的的志愿服务活动。

3.10

**网络安全志愿服务团队 cyber security volunteer team**

以开展网络安全志愿服务活动为目的的志愿者团体。

3.11

**网络空间安全公益讲师 cyberspace security public welfare instructors**

志愿参与网络空间安全相关的法律法规、知识、技术、常识、网络文明等公益宣传活动，并在活动中担任讲师的人员。

3.12

**网络空间安全公益讲师认证 certification of cyberspace security public welfare lecturer**

通过对人员的学历、所受培训、工作经验、授课技能等方面进行综合评价，判断是否符合公益讲师能力标准要求的合格评定活动。

3.13

**网民网络安全感满意度调查活动 Survey activity on satisfaction with internet security among netizens**

网民网络安全感满意度调查活动是为全面了解、客观反映网民对我国网络安全状况的感受和看法的全国性大型公益社会调查，由全国135家网络安全行业协会及相关社会组织联合发起，采取线上问卷调查方式，网民可通过参与答卷，提出对网络安全的意见。

4 认证级别划分

志愿服务团队网络安全服务能力等级分五级，分别一星级、二星级、三星级、四星级、五星级，其

中一星级级别最低，五星级级别最高。

## 5 认证通用要求

### 5.1 基本要求

#### 5.1.1 网络安全志愿服务团队成立

团队成立应满足下列要求：

- a) 依照法律法规设立；
- b) 有明确的网络安全方面的志愿服务范围，如网络安全咨询、开展网络安全讲座、关注网络平台上的网络安全威胁和风险并预警、网络知识和网络安全培训、网络安全技术应用推广、参加全国网络安全满意度调查活动等；
- c) 具有与其网络安全志愿服务范围相适应的团队管理人员和志愿者；
- d) 网络安全志愿团队应具有相应的资源，如电脑、软件、网络和其他必要的资源来支持网络安全志愿服务；
- e) 具有合法的资金来源来支持网络安全志愿服务。

#### 5.1.2 网络安全志愿服务团队管理人员

管理人员应满足下列要求：

- a) 热心社会公益事业,具有志愿服务精神；
- b) 熟悉有关志愿服务相关的国家法律、法规和政策；熟悉网络安全、数据安全方面的法律法规；了解团队所在地的政策法规，确保服务活动符合相关法律要求；
- c) 具备良好的团队、沟通、协调能力，掌握有关网络及网络安全方面的知识及技能；
- d) 尊重服务对象和志愿者；
- e) 确保团队成员具备志愿服务所需的网络相关知识和技能。

#### 5.1.3 志愿者

网络安全志愿服务团队的志愿者应满足下列要求：

- a) 热心社会公益事业,具有志愿服务精神；
- b) 具备参加网络安全志愿服务所需要的能力和素质，如掌握网络知识和网络安全知识、熟练应用网络安全技术工具、熟悉网络安全方面的法律法规等。

### 5.2 团队管理

网络安全志愿服务团队的团队建设应：

- a) 建立团队内部的组织架构，明确各岗位的职责与权限；
- b) 建立良好的沟通渠道，明确沟通的方式和时机。建立志愿者权益保护和反馈机制；
- c) 在开展志愿服务活动时，志愿服务团队和志愿者应规范使用志愿服务标志；
- d) 遵守国家有关消防安全管理规定，建立并执行安全管理制度，有应对自然灾害、消防及其他突发安全事件的应急预案。

### 5.3 信息管理

#### 5.3.1 文件管理

文件应分类清晰，便于检索，使用时能方便获取。

### 5.3.2 志愿服务记录管理

应保留网络安全服务的相关记录。记录信息应至少保存1年，并做好记录信息的保密工作。

### 5.3.3 志愿服务档案管理

网络安全志愿服务相关档案应长期、完整保存，并做好档案的保密工作。

## 5.4 志愿者管理

### 5.4.1 招募

根据网络安全志愿服务需求和志愿服务岗位设置情况团队开展志愿者招募。通过现场、网络等方式，及时公布志愿服务时间、地点、内容、志愿者的条件和数量、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志愿者。

### 5.4.2 注册

具体要求包括：

- a) 志愿服务团队应引导志愿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。
- b) 志愿服务团队在开展志愿服务活动前应确认志愿者已注册。

### 5.4.3 培训

具体要求包括：

- a) 根据网络安全志愿服务项目要求，及时对志愿者进行志愿者通用培训、专业培训和岗位培训；
- b) 团队内部网络安全公益宣传员、公益讲师等，培训后应经认证合格后方可上岗，确保公益宣传达到预期效果；
- c) 持续更新和优化培训内容，适应不断变化的网络安全威胁和技术发展。

### 5.4.4 保障

具体要求包括：

- a) 志愿服务团队安排志愿者参与志愿服务活动，应与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应。
- b) 志愿服务团队应根据服务需要提供必要条件，解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难，维护志愿者的合法权益。
- c) 志愿服务团队安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应就志愿服务的主要内容协商一致并为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。有下列情形之一的，应签订志愿服务书面协议：
  - 1) 对志愿者人身安全、身心健康等有较高风险的；
  - 2) 志愿者连续提供一个月以上专职服务的；
  - 3) 为大型社会活动提供志愿服务的；
  - 4) 团队志愿者赴外地开展志愿服务活动的；
  - 5) 志愿服务活动涉及境外人员的；
  - 6) 志愿者、志愿服务团队和志愿服务对象任何一方要求签订书面协议的。
- d) 志愿服务团队应在志愿者提供服务过程中给予指导、协调、监督；
- e) 志愿服务团队应与志愿者签订隐私保密协议，确保服务过程中保护服务对象的个人敏感信息不被泄露和非法利用。



#### 5.4.5 服务记录

- a) 志愿服务团队应如实注册志愿者个人基本信息、志愿服务情况、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。
- b) 志愿服务团队应依据志愿服务记录向有需要的志愿者无偿、如实出具志愿服务记录证明。

注：志愿服务团队可引导志愿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。

#### 5.4.6 表彰激励

- a) 建立志愿者服务时间累计和绩效评价制度，对长期开展志愿服务且服务效果较好的志愿者，给予相关荣誉表彰和激励回馈，鼓励推行志愿者信用评价体系。
- b) 可根据志愿服务时间、服务绩效等对志愿者进行星级评定，其中一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者的累计志愿服务时间分别不少于 100h、300h、600h、1000h 和 1500h。

### 5.5 服务管理

#### 5.5.1 服务类别

网络安全志愿服务团队可提供包括但不限于网络知识培训、上网指导、网络安全公益宣传、网络安全知识培训、防网络诈骗公益宣传、文明上网公益宣传、网络安全技术培训、网络安全技术应用指导、参加全国网民网络安全满意度调查等方面的志愿服务。

#### 5.5.2 网络安全志愿服务管理

##### 5.5.2.1 了解需求

具体内容包括：

- a) 调查了解社会需要的网络安全志愿服务内容。
- b) 分析社会需求，结合本团队实际并综合分析所能链接社会资源等，确定网络安全志愿服务活动。

##### 5.5.2.2 制定计划

制定网络安全志愿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，可考虑与其他基层公众性自治团队、公益活动举办单位和公共服务机构合作。

##### 5.5.2.3 开展服务

根据活动计划和服务对象需求，团队志愿者安全、有序地开展服务。

##### 5.5.2.4 活动总结

具体内容包括：

- a) 志愿服务结束后，宜收集志愿者和服务对象反馈意见，如对服务对象进行满意度调查等，并对提供的服务进行总结，及时整理归档活动材料。
- b) 应定期将志愿服务情况、项目总结和财务信息等反馈给资助方或进行公示。
- c) 活动结束后宜与团队志愿者交流分享体会，总结经验，宣传典型个案及星级志愿者事例。

### 5.6 项目管理

#### 5.6.1 概述

网络安全志愿服务组织应重点从项目组织、资源筹集、风险与质量控制、项目评估等环节对项目进

行管理。

### 5.6.2 资源筹集

志愿服务资金和物品等资源的筹集、管理和使用应向社会公开，并依法接受有关部门、志愿者、捐赠者、资助者和社会的监督。

### 5.6.3 项目组织

网络安全志愿服务组织应根据项目计划组织志愿者实施网络安全志愿服务项目。可与志愿者签订协议，明确服务的内容、时间，约定双方的权利和义务。

### 5.6.4 风险与质量控制

在项目实施前或实施过程中，宜对可能出现的危险和（或）损失、存在的弱点、造成的影响等进行识别、分析和评价。开展重大活动时，应按照法律法规规定向主管部门备案。

### 5.6.5 项目评估

志愿服务组织宜根据志愿服务时间和质量，对项目达成的绩效进行评估确认。

## 5.7 评估与改进

### 5.7.1 团队评估

具体内容包括：

- a) 实行团队内部日常监管和行业自律，接受行政监管和社会监督；
- b) 可采用自评或第三方评价的方式定期对志愿服务团队的基础条件、服务资源、服务能力、服务机制、服务效果、信用与荣誉等进行评估；
- c) 应建立志愿服务投诉平台，畅通投诉渠道；
- d) 应建立志愿服务满意度调查机制，收集服务对象满意程度的数据，并对数据进行分析评价，确定是否需要采取改进措施，增强满意度。

### 5.7.2 持续改进

具体内容包括：

- a) 可通过对投诉意见、满意度调查、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；
- b) 应对所采取措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量；
- c) 应建立持续改进机制，推进志愿服务团队诚信体系建设。

## 6 各认证级别要求

### 6.1 志愿服务团队一星级网络安全服务能力认证要求

志愿服务团队一星级网络安全服务能力除满足第5章的通用要求外，还需满足如下要求：

- a) 年度做了不少于5场网络安全志愿活动；
- b) 服务站招募了不少于50名网络安全志愿者；不少于5名公益宣传员；不少于1名公益讲师；
- c) 开展不少于1场网络安全志愿者培训活动；
- d) 年度网络安全培训课件完成数不少于2；

- e) 全年服务站总服务时数不少于 100 小时（备注：参与调查活动可换算服务时长，完成 1 份问卷可转换为 1 分钟服务时长）；
- f) 全年没有发生违规违章的事件；
- g) 服务对象满意度 60%以上。

## 6.2 志愿服务团队二星级网络安全服务能力认证要求

志愿服务团队二星级网络安全服务能力除满足第5章的通用要求外，还需满足如下要求：

- a) 年度做了不少于10场网络安全志愿活动；
- b) 服务站招募了不少于100名网络安全志愿者；不少于10名公益宣传员；不少于3名公益讲师；
- c) 开展不少于2场网络安全志愿者培训活动；
- d) 年度网络安全培训课件完成数不少于4；
- e) 全年服务站总服务时数不少于300小时（备注：参与调查活动可换算服务时长，完成1份问卷可转换为1分钟服务时长）；
- f) 全年没有发生违规违章的事件；
- g) 服务对象满意度70%以上。

## 6.3 志愿服务团队三星级网络安全服务能力认证要求

志愿服务团队三星级网络安全服务能力除满足第5章的通用要求外，还需满足如下要求：

- a) 年度做了不少于20 场网络安全志愿活动；
- b) 服务站招募了不少于300名网络安全志愿者；不少于20名公益宣传员；不少于5名公益讲师；
- c) 开展不少于3场网络安全志愿者培训活动；
- d) 年度网络安全培训课件完成数不少于6；
- e) 不少于2名网络安全志愿者获得信息安全、网络安全、计算机技术等专业人员证书或职称证书；
- f) 全年服务站总服务时数不少于500小时（备注：参与调查活动可换算服务时长，完成1份问卷可转换为1分钟服务时长）；
- g) 全年没有发生违规违章的事件；
- h) 服务对象满意度80%以上。

## 6.4 志愿服务团队四星级网络安全服务能力认证要求

志愿服务团队四星级网络安全服务能力除满足第5章的通用要求外，还需满足如下要求：

- a) 年度做了不少于30 场网络安全志愿活动；
- b) 服务站招募了不少于600名网络安全志愿者；不少于30名公益宣传员；不少于8名公益讲师；
- c) 开展不少于4场网络安全志愿者培训活动；
- d) 年度网络安全培训课件完成数不少于8；
- e) 有不少于2名网络安全志愿者拥有网络安全、信息安全、计算机技术等相关方向的中级或以上技术职称；或不少于4名网络安全志愿者获得信息安全、网络安全、计算机技术等专业人员证书；
- f) 全年服务站总服务时数不少于700小时（备注：参与调查活动可换算服务时长，完成1份问卷可转换为1分钟服务时长）；
- g) 全年没有发生违规违章的事件；
- h) 服务对象满意度85%以上。

## 6.5 志愿服务团队五星级网络安全服务能力认证要求

志愿服务团队五星级网络安全服务能力除须满足第5章的通用要求外，还需满足如下要求：

- a) 年度做了不少于50 场网络安全志愿活动；
- b) 团队招募了不少于1000名网络安全志愿者；不少于50名公益宣传员；不少于10名公益讲师；
- c) 开展不少于5场网络安全志愿者培训活动；
- d) 年度网络安全培训课件完成数不少于10；
- e) 有不少于4名网络安全志愿者拥有相关方向的中级或以上技术职称（如网络安全、信息安全、计算机技术等相关方向）；或不少于8名网络安全志愿者获得信息安全、网络安全、计算机技术等专业人员证书；
- f) 全年团队总服务时数不少于1100小时（备注：参与调查活动可换算服务时长，完成1份问卷可转换为1分钟服务时长）；
- g) 全年没有发生违规违章的事件；
- h) 服务对象满意度95%以上。

## 7 认证评价

### 7.1 认证评价方式

认证评价方式包括书面评价和现场审核。

### 7.2 书面评价

申请志愿服务团队网络安全服务能力等级认证的团队，提交认证的申请材料，包括但不限于团队组织架构、信息管理制度、志愿者管理制度、志愿服务活动管理制度、志愿服务项目管理制度、团队主要负责人身份证明材料等。

- a) 收到申请材料后，认证机构的申请评审人员负责审查申请人提交的申请资料，若申请人提交的资料齐全、填写清楚、正确，且资料表明符合认证准则基本要求的则予以正式受理。
- b) 在资料审查过程中，申请评审人员应将所发现的与认证条件不符合之处通知申请人。
- c) 认证审核人员对申请团队提交认证申请材料进行审查，并给出符合性评价结论。
- d) 认证审核人员对申请团队进行综合评价，以决定直接推荐认证或需进一步现场审核评价。

### 7.3 现场审核（必要时）

通过书面评价的团队如需要进一步现场审核的，认证机构将排审核员到网络安全志愿服务团队站点进行现场审核，现场审核包括但不限于团队组织实际架构，信息管理、志愿者管理、志愿服务活动管理、志愿服务项目管理等管理制度的制定与落实情况审核。

现场审核人员对现场审核给出是否推荐认证的评价结论。

### 7.4 认证批准

具体内容包括：

- a) 认证机构认证决定人员负责审核认证书面评价、现场审核（必要时）的意见，并最终决定是否批准认证。
- b) 认证决定人员和书面评价人员、现场审核人员不应为同一人员。
- c) 最终决定结果是以下三种类型之一：
  - 通过认证；
  - 不予通过认证；
  - 补充证据或信息，再行认证评定。

## d) 颁发证书与公告：

认证机构将发布公告，公告通过认证的团队名单，并发放认证证书，认证证书有效期3年。

## 7.5 年度确认

获证团队在证书有效期内每年须接受认证机构的年度监督审核，年度监督审核方式为书面审核和必要时的现场审核，确定团队是否持续满足认证条件。

## 7.6 再认证

获证团队在证书过期前 90 天内应向认证机构提交资料申请再认证申请，认证机构将对团队进行再认证评价。

## 7.7 变更

获证团队在证书有效期内提出级别的变更，如升级、降级时，均可提交变更申请，以及提供标准中要求的符合性证明材料以供评价。

## 7.8 暂停、恢复、撤销和注销认证

### 7.8.1 暂停认证

获证团队如不能持续地符合认证条件和要求，包括不能通过年度监督审核等，第三方认证机构可以暂停其认证资格。

暂停期不小于 60 天，但不大于 180 天，获证团队在暂停期间不再享有相应权利，不得使用被暂停的证书，也不得以任何明示或隐含的方式向外界表示被暂停认证的范围仍然有效。

### 7.8.2 恢复认证

被暂停认证的，在规定的暂停期限内达到认证要求后，申请并经确认符合，可恢复认证资格。

### 7.8.3 撤销认证

在下列情况下，认证机构应撤销认证：

- a) 被暂停认证的，超过暂停期仍不能恢复认证（部分暂停的则部分撤销）；
- b) 当认证规则、认证准则变更时，在规定时间内不能满足新要求的；
- c) 获证团队不能履行认证机构的相关认证规则中规定的义务；
- d) 获证团队被证实不再符合认证准则所规定的要求。

### 7.8.4 注销认证

在下列情况下，认证机构应注销认证：

- a) 获证团队自愿申请撤销认证；
- b) 认证有效期满未申请再认证。

### 7.8.5 暂停、恢复、撤销和注销认证公告

在暂停、恢复、撤销和注销认证决定后，认证机构将发布认证公告，部分撤销认证的同时更新原有发布的电子证书。