

# 深圳市宏德公益基金会志愿者管理手册

## 第一章 总则

第一条 为加强基金会志愿者队伍建设，促进志愿者管理工作的规范化、制度化，进一步推动志愿服务事业持续、健康发展，根据《中华人民共和国慈善法》结合本基金会实际，制定本制度。

第二条 本制度所指的“宏德人”，是指出于奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神和社会责任感，不以物质报酬为目的，以自己的时间、技能等资源，自愿为社会和他人提供服务和帮助的人。

第三条 鼓励、引导“宏德人”按照本制度规定的程序进行登记注册，以便参与志愿服务，享受专业培训、服务认证、权益保护、表彰激励等服务。

## 第二章 招募与注册

第四条 宏德公益基金会志愿者统一昵称：宏德人。加入宏德人组织采取推荐制，由理事、捐赠人或宏德人推荐、递交宏德人申请表成为预备宏德人，经过六个月考核期合格后成为正式宏德人。

第五条 建立基金会宏德人登记制度，成为基金会宏德人需具备以下基本条件：

(一)热心社会公益事业，具有“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神；

(二)具备参加志愿服务所需要的基本能力和身体素质；

(三)认可基金会的愿景、价值观，使命。

(四)宏德人自愿捐赠 1000 元/年，用于宏德人团队的日常管理。

第六条 宏德人团队管理机制

(一)宏德人团队实行分区分队管理，采取队长负责制。

(二) 设立队长、上届队长、第一副队、第二副队，采取两年轮值机制，逐级提升，每两年选一名第二副队。

(三) 每队人数 25 人以上，同行业不超过两人。

第七条 官网为基金会统一的宏德人注册平台。各宏德人团队应建立健全宏德人档案管理，实现网上注册和管理，促进注册和管理工作的科学化、制度化、规范化、信息化。各宏德人团队需定期上报、汇总更新宏德人档案。

第八条 宏德人登记程序如下：

(一) 凡符合宏德人注册条件并志愿从事志愿服务的个人，可通过推荐人推荐提出申请，提供个人的基本信息及可参加的志愿服务的类别、方式、时间等必要信息。申请人身份证号是注册的必要信息；

(二) 各宏德人团队队长对申请人进行审核，成为预备队员，颁发宏德人徽章和勋章；

(三) 满六个月考核期后，由队长组织专项考核会议进行审核，合格后成为正式宏德人，颁发宏德人证书。

### **第三章 权利与义务**

第九条 宏德人团队队长享有以下权利：

(一) 宏德人团队整体运营管理。日常团队人员招募、资金募集、项目管理、财务管理等；

(二) 宏德人团队人事管理。招募选拔第一副队、第二副队、队员，并总体统筹、安排分工；

(三) 宏德人团队资金管理。有权代表基金会以公益的目的募集资金；

(四) 宏德人团队项目管理。可根据团队实际情况提交项目申请，并立项和执行；

(五) 宏德人团队审核管理。

人事审核：六个月预备队员考核期满宏德人团队审核，并上报办事处复核存档，上传官网；

财务审核：行政、项目费用支出审核，并上报办事处复核。

(六) 其他依法应履行的权利。

第十条 宏德人团队队长履行以下义务：

- (一) 遵守国家法律法规及宏德人组织的相关规定，不得违反国家法律法规的规定，参与志愿活动期间不谈论关于政治、党和国家等敏感事件；
- (二) 保证本宏德人团队的队员提供真实、准确、完整的注册相关信息，如有信息变更及时联系修改；
- (三) 应展示出积极、健康、奉献、阳光的精神面貌，不传播负能量；
- (四) 不得私自利用机构名义，以非公益的目的向他人募集资金；
- (五) 自觉维护基金会、宏德人组织和宏德人的形象和声誉；
- (六) 对宏德人团队的分工和工作内容有监督和管理义务；
- (七) 保护基金会、宏德人团队、个人隐私及其他依法受保护的信息；
- (八) 服从基金会整体统筹及工作安排，及时上报、汇报宏德人团队运营情况，每月组织宏德人团队例会；
- (九) 其他依法应履行的义务。

第十一条 宏德人享有以下权利：

- (一) 以宏德人的身份参与志愿服务活动；
- (二) 获得志愿服务的真实、准确、完整的信息；
- (三) 获得志愿服务所需的条件和必要的保障；
- (四) 获得志愿服务活动所需的教育和培训；
- (五) 请求开展志愿服务活动的组织帮助解决在志愿服务活动中遇到的问题；
- (六) 有困难时优先获得宏德人组织和其他宏德人提供的服务；
- (七) 对宏德人组织进行监督，提出批评和建议；

(八)要求宏德人组织出具参加志愿服务的证明;

(九)其他依法享有的权利。

第十二条 宏德人应当履行以下义务:

(一)遵守国家法律法规及宏德人组织的相关规定,不得违反国家法律法规的规定,参与志愿活动期间不谈论关于政治、党和国家等敏感事件;

(二)提供真实、准确、完整的注册相关信息,如有信息变更及时联系修改;

(三)服从宏德人团队队长的工作安排,履行志愿服务承诺或者协议约定的义务,完成志愿服务;

(四)宏德人应展示出积极、健康、奉献、阳光的精神面貌,不传播负能量;

(五)在宏德人服务过程中不主动提及宗教信仰,并规劝他人信仰宗教;

(六)不得私自利用机构名义,以非公益的目的向他人募集资金;

(七)自觉维护宏德人组织和宏德人的形象和声誉;

(八)参与志愿活动过程中,未经基金会许可不得私自携带物品给服务对象,不承诺服务对象私自提出的要求并自觉维护服务对象的合法权益;

(九)退出志愿服务活动时,履行合理告知的义务;

(十)保守在参与志愿服务活动过程中获悉个人隐私、商业秘密或者其他依法受保护的信息;

(十一)不得向接受志愿服务的组织或者个人索取、变相索取报酬;

(十二)不得以宏德人身份从事任何以营利为目的或违背社会公德的活动;

(十三)服从基金会宏德人团队的工作安排,及时反馈志愿服务活动的情况,对于项目发生的重大情况及时汇报;

(十四)其他依法应当履行的义务。

#### **第四章 管理与服务**

第十三条 宏德人团队队长负责统筹宏德人日常管理工作，各宏德人团队根据自己项目内容开展相关宏德人服务工作。

第十四条 基金会志愿活动宗旨是通过志愿服务传递爱心，让彼此都感受到温暖、友爱、和谐。引导爱心人士加入宏德人行列，凝聚成人人可以参与的净化心灵、善行实践的平台；为社会注入一股清流，普及爱的教育，让每个人内心的善良都得以启发，显现。

第十五条 志愿活动原则，知恩报恩、敬人自尊；服从管理、诚信不谈政治、不谈论商务赢利；以团体形象为我行标准，以合作为分工的前提。以倾听代替争论、以协商代替批评、以配合代替坚持己见、以礼仪代替冷漠、以相互勉励代替聊天、以感恩代替观过。

第十六条 志愿活动中宏德人行为规范，微笑是建立良好沟通的基础，是打开心扉的钥匙，请用微笑迎接每个人。温柔的话语是获得好感的开始。不互相批评、挖苦、不闲聊。以轻柔有序的动作保持内心平静、喜悦、以文明的举止展现宏德人的风貌；代人着想，存一颗利益别人、方便别人的心。互相配合、统一行动。

第十七条 加强日常管理，为宏德人开展志愿服务提供必要的保障与支持。

(一)鼓励宏德人使用统一标识，提倡宏德人在开展志愿服务活动时穿着统一服装或者佩戴统一标识。

(二)宏德人的培训工作由宏德人团队队长负责，对于普通宏德人，可通过初次培训、阶段性培训和临时性培训等方式，进行权利义务、服务理念、服务态度、服务技能等方面的基础性培训；对于骨干宏德人可通过集中轮训、参观学习、经验交流、考察观摩等方式进行专业服务技能、项目管理方法等方面的提高性重点培训，不断加强和改进服务工作，提高服务质量和水平。

(三)宏德人参加志愿服务，应坚持自愿和力所能及的原则，要通过与宏德人组织或服务对象

签订服务协议书等形式，明确服务内容、时间和有关权利、义务、责任。

(四)宏德人参加志愿服务后，由服务对象或组织者提供宏德人的服务时间、服务内容、服务质量等证明，宏德人组织予以认定并记录，作为对宏德人评价认证和激励表彰的主要依据。

(五)宏德人组织应落实和保障宏德人的合法权益。如服务对象在接受服务过程中对宏德人造成损害，宏德人组织应当支持受损害的宏德人要求有关服务对象赔偿损失，并提供必要的帮助。

(六)宏德人组织在招募宏德人时，应当公布与志愿服务项目有关的真实、准确、完整的信息，并明确告知志愿服务过程中可能出现的风险。重大活动志愿服务和应急志愿服务中，由宏德人组织或接受服务的组织为宏德人购买人身意外伤害保险；经常性志愿服务中，有条件的宏德人组织可根据需要，为宏德人购买人身意外伤害保险。

第十八条 建立健全志愿服务的需求对接机制和项目管理机制，实现宏德人参与志愿服务和群众接受志愿服务的便利化。

(一)鼓励宏德人根据自己的特长和意愿，组成项目小组，根据需求计划自主认领服务项目，在各类宏德人组织的统筹安排和合理调配下，为服务对象提供志愿服务，实现志愿服务供给与需求的有效对接。

(二)认领项目确定后，各项目小组要在宏德人组织的指导下，设计制定项目实施方案，明确服务项目的总体目标、职责分工、实施步骤和评估监督等要求，并按照项目方案分步组织具体实施，保证志愿服务活动的规范性和有效性。

(三)各部组要加强志愿服务项目品牌化建设，巩固传统项目，拓展创新项目，做好项目的方案策划、服务承接、资金筹集、公关宣传、督导评估、总结完善等各个环节的工作，打造优质服务品牌，逐步开发一批符合实际、社会所需、效果明显、影响广泛的志愿服务项目，建立多层次、多元化、开放式的志愿服务项目库。

第十九条 基金会宏德人活动包括三个部分，各宏德人团队在开展志愿活动时候都应该遵循：

（一）前行，在举办活动前 1-3 天内举行，由项目或者活动召集人负责组织，前行会议主要讲述活动缘起、意义、活动内容、宏德人岗位安立、志愿服务过程中应当注意的问题等。

（二）正行，活动正行即是活动执行过程中，宏德人应当遵循本制度第十四条、第十五条、第十六条规定。

（三）结行，活动结束后必须召开结行会议，由活动召集或者负责人主持，宏德人团队总结活动情况，取得效果以及感悟心得，各个宏德人分享活动过程的故事、内容、以及心得体会，互相交流，互相激励。

## **第五章 激励与其他**

第二十条 建立宏德人表彰激励制度。

（一）长期参与基金会项目活动达到十次以上的可成为骨干宏德人，骨干宏德人的可以根据自身条件向基金会申请基金会内可开展内容的项目；

（二）骨干宏德人的由宏德人部统一关怀，宏德人在面临困难时候，基金会派员问候鼓励；

（三）骨干宏德人的故事，可以在宏德公益微信公众号等新媒体中推送，以及优先入选宏德公益宏德人相关公众媒体介绍中；

（四）骨干宏德人可以参评年度优秀宏德人；

（五）充分发挥、激发队员管理和学习的能力、鼓励扶持参与晋升机制。由队员晋升为第二副队——第一副队——队长；

（六）发挥宏德人团队之间资源共享、交流提升、培训学习；

（七）优秀宏德人团队及企业和个人可获得社会责任等级证书。

第二十一条 在重大活动志愿服务和应急志愿服务中，对宏德人在从事志愿服务活动中由本人所支出的交通、误餐等费用给予适当的补贴。

第二十二条 基金会充分利用大众传媒和文化传播设施，广泛宣传实践中涌现出的优秀宏德人、宏德人组织及其典型事迹，加强正面宣传引导，营造有利于宏德人队伍发展的良好氛围。

## **第六章 附 则**

第二十三条 本手册最终解释权归深圳宏德公益基金会。

第二十四条 本手册自发布之日起执行。