

# 深圳市宏德公益基金会志愿者管理制度

## 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 本制度所指的志愿者，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、引导志愿者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 志愿者组织可采取公开招募与定向招募相结合、经常性招募与阶段性招募相结合、面向个人招募与面向集体招募相结合等方式开展招募工作，建立健全高效便捷的志愿者招募机制、稳定通畅的招募渠道。

(一)志愿者组织可根据志愿服务项目和岗位需求情况，通过报纸、电视、网络、广播、信息栏等多种形式向社会公开发布有关志愿者需求数量、岗位要求和报名方式等招募信息，为志愿者参与志愿服务创造便利条件。

(二)志愿者组织可深入社区、农村和机关、学校、企事业单位、社会团体等机构，有针对性地开展志愿者招募工作，吸引和动员热心公益的广大市民特别是有一技之长的专业人士就近、就便加入志愿者队伍，参加志愿服务活动。

第五条 建立基金会志愿者登记制度，成为基金会志愿者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)具备民事行为能力人，未成年或不具备民事行为能力人应当经监护人同意；
- (三)具备参加志愿服务所需要的基本能力和身体素质；
- (四)认可基金会的愿景是成为资助者和被资助者最依赖的公益组织，秉承团结、有爱、规范、高效的文化价值观，践行让每一位乡村教师和学生都有独立的人格、思维和创新意志，让他们敢于创新，善于创新的使命。

第六条 官网和官方公众号为基金会统一的志愿者注册平台。各项目组应建立健全志愿者档案管理，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。

基金会应当建立对接机制与深圳市统一的志愿者注册管理系统实现有效对接。

第七条 志愿者登记程序如下：

- (一)凡符合志愿者注册条件并志愿从事志愿服务的个人，可通过网络、电话或直接提出申请，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)各项目负责人对申请人进行审核；
- (三)审核合格后，将申请人的有关信息由各组统一录入志愿者数据库。

### 第三章 权利与义务

第八条 志愿者享有以下权利：

- (一)以志愿者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)有困难时优先获得志愿者组织和其他志愿者提供的服务；

(七)对志愿者组织进行监督，提出批评和建议；

(八)要求志愿者组织出具参加志愿服务的证明；

(九)其他依法享有的权利。

第九条 志愿者应当履行以下义务：

(一)遵守国家法律法规及志愿者组织的相关规定，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)履行志愿服务承诺或者协议约定的义务，完成志愿服务；

(四) 志愿者应展示出积极、健康、奉献、阳光的精神面貌，不传播负能量；

(五) 在志愿者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，以任何目的向他人募集资金；

(七) 自觉维护志愿者组织和志愿者的形象和声誉；

(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的个人隐私、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)不得以志愿者身份从事任何以营利为目的或违背社会公德的活动；

(十三) 服从基金会各项目组的工作安排，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

第十条 项目部负责统筹志愿者日常管理工作，各项目部根据自己项目内容开展相关志愿者服务工作。

第十一条 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。引导爱心人士加入志愿者行列，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。

第十二条 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。

第十三条 志愿活动中志愿者行为规范，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、以文明的举止展现志愿者的风貌；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。

第十四条 加强日常管理，为志愿者开展志愿服务提供必要的保障与支持。

(一)鼓励志愿者使用统一标识，提倡志愿者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)志愿者的培训工作由项目部负责，对于普通志愿者，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；对于骨干志愿者可通过集中轮训、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) 志愿者参加志愿服务，应坚持自愿和力所能及的原则，要通过与志愿者组织或服务对象签订服务协议等形式，明确服务内容、时间和有关权利、义务、责任。

(四) 志愿者参加志愿服务后，由服务对象或组织者提供志愿者的服务时间、服务内容、服务质量等证明，志愿者组织予以认定并记录，作为对志愿者评价和激励表彰的主要依据。

(五) 志愿者组织应落实和保障志愿者的合法权益。如服务对象在接受服务过程中对志愿者造成损害，志愿者组织应当支持受损害的志愿者要求有关服务对象赔偿损失，并提供必要的帮助。

(六) 志愿者组织在招募志愿者时，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，由志愿者组织或接受服务的组织为志愿者购买人身意外伤害保险；经常性志愿服务中，有条件的志愿者组织可根据需要，为志愿者购买人身意外伤害保险。

第十五条 建立健全志愿服务的需求对接机制和项目管理机制，实现志愿者参与志愿服务和群众接受志愿服务的便利化。

(一) 鼓励志愿者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，在各类志愿者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，各项目小组要在志愿者组织的指导下，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。

目，建立多层次、多元化、开放式的志愿服务项目库。

第十六条 基金会志愿者活动包括三个部分，各项目组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、志愿者岗位安立、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，志愿者应当遵循本制度第十一条、第十二条、第十三条规定。

（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，项目组总结活动情况，取得效果以及感悟心得，各个志愿者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

第十七条 建立志愿者表彰激励制度。

（一）长期参与基金会项目活动达到十次以上的可成为骨干志愿者，骨干志愿者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）骨干志愿者的由志愿者部统一关怀，志愿者在面临困难时候，基金会派员问候鼓励。

（三）骨干志愿者的故事，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志愿者相关公众媒体介绍中。

（四）骨干志愿者可以参评年度优秀志愿者。

第十八条 在重大活动志愿服务和应急志愿服务中，对志愿者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。

第十九条 基金会充分利用大众传媒和文化宣传设施，广泛宣传实践中涌现出的优秀志愿

---

者、志愿者组织及其典型事迹，加强正面宣传引导，营造有利于志愿者队伍发展的良好氛围。

## **第六章 附 则**

第二十条 本制度由深圳宏德公益基金会负责解释。

第二十一条 本制度自发布之日起执行。