

志愿者管理制度

第一部分 总则

第一条 为明确志愿者的工作职责、工作流程及工作内容，提高志愿者的工作质量和效率，促进衢州市衢江区生命绿洲公益服务中心（简称“机构”）工作更有序的进行，结合本机构实际，特拟定本制度。

第二条 志愿者（Volunteer，也称志愿人员、义工、志工）是指不以物质报酬为目的，基于良知、信念和责任，利用自己的时间、技能等资源，自愿参与本基金会组织开展的各项工作和活动，无偿为本机构公益事业提供服务和帮助的人。

第三条 开展志愿服务，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，不得违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益，不得危害国家安全。

第二部分 志愿者招募

第四条 业务部门根据业务需要，有志愿者需求时，提出志愿者招募申请，经部门负责人审批通过后，由综合部具体负责对外发布招募信息，开展招募工作。

第五条 志愿者基本要求：1、具备参加志愿活动基本的身体素质和技能；2、思想品质良好，有爱心，热情，无不良嗜好，无违法乱纪行为和犯罪前科，热爱祖国，拥护党的领导；3、志愿者应具备相应的民事行为能力；无民事行为能力，但年龄、智力状况适合志愿活动的，

应当征得由其法定监护人的同意，并由监护人补充签署协议，志愿活动期间由监护人陪同参与。

第六条 根据招募申请，由综合部发布志愿者招募信息。志愿者招募信息发布渠道包括但不限于：微信公众号、招聘网站、全国志愿服务信息系统、微信群、QQ群、朋友圈和其他媒体。志愿者可以联系综合部或志愿者需求部门的相关负责人，通过邮件方式发送《志愿者申请登记表》，等待通知，申请通过后申请成为志愿者。

第七条 申请机构志愿者岗位的志愿者，需由综合部或用人部门及时电话沟通，符合基本要求者，综合部门安排志愿者签署《志愿者服务协议》，建立志愿者档案，正式成为机构志愿者。志愿者在正式参与志愿项目服务之前，必须完成志愿服务协议的签署。

第八条 志愿服务协议由综合部主动联系志愿者办理续签手续，志愿者不愿续签的，将自动退出机构的自愿服务。合同签署手续，通过远程邮寄或传真的方式实施。志愿者因此而支付的快递费，机构会给予报销。

第九条 正式签署成为机构志愿者后，由综合部引导志愿者，到民政部“全国志愿服务信息系统”中注册志愿者信息。由各志愿项目负责人，在该系统中建立项目，并将参与该项目的志愿者加入到“全国志愿服务信息系统”的项目中。

第十条 志愿者在机构组织的志愿服务活动期间，必须享受志愿者人身意外伤害保险。目前，各城市每年由财政出资，通过招投标方式为实名注册志愿者购买人身意外伤害保险，因此，综合部要确保所有签

署协议的志愿者在“全国志愿服务信息系统”中必须注册成功。部分城市针对志愿者推出的“增值保险”，综合部门可以安排给志愿者购买，每人每年的保费不可超过 50 元。

第三部分 组织与管理

第十一条 对于签署协议后的志愿者，志愿者管理人员在一个月之内，通过电话或网络视频的方式对志愿者进行培训。培训内容包括本机构的介绍、项目的目的和宗旨、项目形式和流程、志愿活动注意事项等。

第十二条 为了方便日常管理以及和志愿者平时沟通和关系维护，建立志愿者 QQ 群/微信群。

1、志愿者建立群，便于发布志愿者招募信息，项目开展信息，该群由综合部维护管理。

2、建立项目志愿者群，针对某一具体志愿项目，加入参与该项目或意向参与的志愿者。该群由志愿项目负责人管理。

3、群管理员要带动活跃群，定期做时事、经典新闻等群内日常分享。实时发布志愿者服务情况、受助者因志愿者的服务所产生的变化、受助者对志愿者的感谢等信息。

第十三条 对于志愿者的服务项目、地点、时间期间，必须做好记录。记录工作由志愿项目管理人员完成。

第十四条 志愿者权利及荣誉

1、志愿者享有监督、建议、批评、出入组织自由的权利。

2、志愿者在志愿服务活动中遇到困难和问题，机构相关工作人员及

部门应尽最大努力帮助其解决。

3、优先获得志愿者组织、其他志愿者和机构工作人员提供服务的权利。

4、开具志愿服务证明：凡为机构项目提供过志愿服务的志愿者，如果有需要，均可由综合部门为其提供志愿服务证明，或为其在学校志愿服务证上盖章签字；特殊情况，由志愿者管理工作负责人具体决定。

5、优秀志愿者荣誉证书：每年由志愿者管理部门负责组织评选，给优秀志愿者颁发荣誉证书，对表现特别优异的志愿者，由志愿者管理部门撰写通讯稿，征得志愿者本人同意后，在本机构相关网站、微信公众平台和微博等网络媒体上予以宣传，在机构各办公室公告墙上予以公示宣传。

第十五条 在志愿服务过程中，相关工作人员应该注意防范和识别风险，并妥善采取措施，防范风险发生。

列举如：（一）风险识别：志愿者流失

风险分析：1、服务时间与志愿者时间安排冲突

2、工作内容枯燥没有吸引力

3、很难满足志愿者某些需求

风险应对：1、志愿者数据库中多储备志愿者，以备人

员不足时更替

2、与志愿者沟通，适当调整志愿者管理、

晋升、激励等措施

（二）风险识别：工作过程中志愿者的人身安全问题

风险分析：户外项目执行，存在交通意外等危险

风险应对：凡户外、出差类志愿服务工作，需为志愿者购买短期人身意外险

(三) 风险识别：服务过程中给机构的工作进程造成影响

风险分析：1.志愿者执行能力不足

2.机构培训不足

3.对机构了解不足

风险应对：加强对志愿者的培训（关于机构、志愿工作内容和流程等）

第十六条 志愿者退出，以下情况，志愿者可以退出机构的志愿服务团队，终止志愿服务协议。

1、在志愿服务协议约定的服务期间内，志愿者提出书面申请，由综合部出具解除协议通知。

2、志愿服务协议期满，未能续签协议的，自动解除志愿服务协议。

3、在志愿服务过程中，志愿者有违法乱纪行为或有违志愿精神的行为发生，根据协议约定，综合部出具解除协议通知。

附则：

第十七条 本办法解释权属于衢州市衢江区生命绿洲公益服务中心。

