



## 晋青可持续发展公益服务中心

### 志愿服务管理办法

**第一条** 为加强本中心的志愿服务管理工作，，实现志愿服务工作常态化，推动志愿服务工作有效落实，特制定本办法。

**第二条** 晋青设立志愿服务工作部，负责志愿服务常态化管理工作。志愿服务工作部设立 1-2 名专（兼）职工作人员，并常设志愿服务岗承担日常志愿服务管理工作。志愿服务管理人员及志愿者应具备以下条件：

- （一）热心社会公益事业，具有志愿服务精神；
- （二）熟悉有关志愿服务的法律、法规和政策；
- （三）具备良好的组织、沟通、协调能力，掌握有关专业知识和技能；
- （四）尊重服务对象和志愿者。

**第三条** 志愿服务工作部负责人主要职责包括但不限于：

- （一）根据工作需要设立志愿服务管理相关的行政和业务等岗位，明确各岗位的职责和权限。
- （二）建立志愿服务工作与中心内部议事决策、日常管理、人事管理、财务管理、志愿者和志愿服务项目管理等制度；
- （三）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。
- （四）遵守国家有关消防安全管理规定，建立应对活动中突发灾害和安全事件的应急预案。
- （五）负责统筹志愿服务队伍建设，壮大公众参与力量。
- （六）负责志愿者管理的日常工作，包括但不限于志愿服务阵地建设、志愿服务岗位开发，志愿者招募、培训、交流、激励等日常管

理工作。

**第四条** 志愿服务工作部负责志愿服务工作文件管理工作，文件分类清晰，宜采用信息化手段进行管理；要建立志愿服务记录信息管理制度，并安排专人管理信息记录，记录信息保存期至少 10 年；建立志愿者和志愿服务活动档案管理制度，并长期保管；做好信息、档案保密工作。

**第五条** 中心根据志愿服务需求和志愿服务岗位设置情况组织开展志愿者招募。志愿者招募应通过现场、网络等方式，及时发布志愿服务时间、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。

通过互联网招募志愿者应通过民政部门指定的志愿服务信息系统。

**第六条** 中心实行志愿者注册制度，引导志愿者在民政部门指定的志愿服务信息系统以及本中心系统进行注册，确保志愿者在活动前已注册。

**第七条** 我中心根据志愿服务项目需求，及时对志愿者进行志愿者通用培训、专业培训和岗前培训。

通用培训包括晋青介绍、志愿服务相关政策解读、志愿服务基本概念、志愿服务精神、志愿者权利义务、志愿服务礼仪等内容。一般最少每个季度一次。

专业培训包括开展与我中心业务相关的知识、能力的相关培训。

岗前培训是在志愿服务活动前针对志愿者所服务的岗位进行针对性的岗位服务要求培训。

**第八条** 我中心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。安排未成年人参加志愿服务活动，应有学校老师或监护人共同参与。

**第九条** 我中心应根据服务需要提供必要的条件，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。

**第十条** 我中心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：

- （一）对志愿者人身安全、身心健康有较高风险的；
- （二）志愿者连续提供一个月以上专职服务的；
- （三）为大型社会活动提供志愿服务活动；
- （四）组织志愿者赴外地开展志愿服务活动的；
- （五）志愿服务活动涉及境外人员的；
- （六）我中心及志愿者、志愿服务对象任何一方要求签订书面协议的。

**第十一条** 我中心应在志愿者提供服务过程给予指导、协调、监督。

**第十二条** 我中心应如实注册志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训信息、表彰奖励情况、评价情况等信息按照统一的信息数据标准录入志愿服务信息系统。

**第十三条** 我中心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，并加盖“志愿服务证明专用章”，发出的志愿服务证明应统一编号并在志愿服务证明开具情况登记簿进行登记。

- （一）志愿者有志愿服务、社会实践相关统一格式表单的；
- （二）志愿者在志愿服务信息系统后台下载打印的志愿服务证明。
- （三）大型活动统一制作的志愿服务证明；
- （四）志愿服务工作部设计的统一志愿服务工作证明。

**第十四条** 我中心建立志愿服务时长累计制度，对长期服务且服



务效果较好的志愿者给予相关荣誉表彰和激励回馈。

**第十五条** 在我中心服务的志愿者，服务时长达到 50 小时、100 小时、300 小时、600 小时、1000 时分别授予晋青一星级至五星级志愿者荣誉。

**第十六条** 我中心推荐达到晋青五星级志愿者服务时长，且累计服务时间达到 1500 小时的志愿者参加上级部门五星级志愿者评定。

**第十七条** 我中心提供的志愿服务应符合业务范围。

**第十八条** 开展志愿服务活动前应开展可行性分析，调查了解志愿服务需求，结合我中心实际并综合分析所能链接的社会资源等，确定志愿服务活动是否开展。

**第十九条** 开展志愿服务活动应制定志愿服务活动方案（计划），按项目活动立项管理要求进行审核。活动方案（计划）应明确各阶段的活动目标、内容、时间、地点、人数、经费使用等事宜，可考虑与其他社会组织、政府部门、公共服务中心、企业级其他基层群众性自治组织合作。

**第二十条** 开展志愿服务活动中应根据活动计划和服务对象需求，组织志愿者安全、有序地开展服务。

**第二十一条** 志愿服务后应收集志愿者和服务对象的反馈意见，并对提供的服务进行总结，及时整理归档活动材料。

**第二十二条** 志愿服务活动结束后，应组织志愿者交流分享体会，总结经验。

**第二十三条** 我中心应定期将志愿服务情况、项目综合和财务信息等反馈给资助方或进行公示，详情参照《项目管理办法》。

**第二十四条** 志愿服务项目应从项目组织、资源筹集、风险与质量控制、项目评估等环节进行管理。

**第二十五条** 志愿服务资金和物品等资源的筹集、管理和使用应遵守《财务管理制度》《费用报销管理办法》《物资管理办法》等



规章制度，并向社会公开，并依法接受有关部门、志愿者、捐赠者、资助者和社会的监督。

**第二十六条** 我中心应根据项目计划组织志愿者实施志愿服务项目，可与志愿者签订协议，明确服务的内容、时间，约定双方的权利义务。

**第二十七条** 在项目实施前或实施中，应对可能出现的危险或损失、存在的弱点、造成的影响等按照《风险防控管理办法》进行识别、分析和评价。开展重大活动时应按照《重大事项报告制度》向主管部门备案。

**第二十八条** 我中心应按照《业务活动督导管理办法》逐步建立志愿服务项目质量控制体系，包括质量计划、质量控制、质量保证和质量改进等。

**第二十九条** 我中心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。

**第三十条** 对志愿服务项目活动实行内部日常监管和行业自律，接受上级主管部门和社会的监督。

**第三十一条** 本办法经 2022 年 11 月 4 日第一届第一次理事会表决通过。