广州市小家公益服务中心
志愿者管理制度

第一章 总 则

第一条 为组织和动员社会各界人士以志愿服务的形式参与儿童保护、家庭成长、社区发展等公益项目，促进社会和谐发展，加强对志愿者工作的管理，特制定本制度。

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，自愿参与机构组织开展的各项公益活动，无偿为公益事业提供服务和帮助的人。

第二章 加入与退出

第三条 基本条件：

（一）年满 18 周岁或以上，身体健康，并具有完全民事行为能力；未满 18 周岁需要征得监护人同意；

（二）具有良好的思想道德品质和社会奉献精神；

（三）遵守国家的各项法律、法规和规章制度；

（四）具备与所参加的志愿服务相适应的基本技能、素质和时间。

制订日期：2023 年 3 月 1 日（第一版） 实施日期：2023 年 3 月 2 日起实施

第四条 机构根据工作需要制定志愿者招募计划。招募志愿者应明确服务内容、服务时间和所需条件。有关志愿者的招募由项目部统一负责。

第五条 加入志愿者队伍

（一）申请人可根据机构网站和其他媒体公布的服务需求信息，下载或向机构索取志愿者申请表格，填报后提交志愿者申请表。

（二）申请人经机构项目部审核通过后，即成为机构志愿者。

第六条 退出志愿者队伍。志愿者退出机构志愿者服务，须向本机构提出书面申请。

第三章 权利和义务

第七条 志愿者权利

（一）参加志愿服务；

（二）获得与服务相关的志愿服务培训及志愿者活动；

（三）获得从事志愿服务的必要保障；

（四）优先获得志愿者组织和其他志愿者提供的服务；

（五）对志愿服务工作提出意见和建议；

（六）相关法律、法规、政策所赋予的权利；

（七）可申请取消注册志愿者身份。

第八条 志愿者义务

（一）遵守国家法律法规及志愿者相关服务守则；

（二）认同并执行本机构理念，维护机构声誉，服从机构管理，积极参与志愿者服务；

（三）维护志愿者的形象，志愿服务不计报酬；

（四）自觉维护服务对象的合法权益，严格遵守儿童保护政策，对服务对象的隐私、背景及资料予以保密；

（五）禁止任何以志愿者身份从事的赢利活动或其他违背社会公德的行为。

第四章 志愿服务

第九条 志愿者服务领域

符合机构宗旨，由机构所开展的各类公益项目。

第十条 志愿者服务形式包括但不限于活动协助、探访、拍摄、视频剪辑、资料录入、法律服务、财务服务、后勤保障及机构其他工作的需要。

第五章 组织与管理

第十一条 组织机构

（一）项目部负责志愿者工作的规划、协调和指导；

（二）项目部负责注册志愿者的管理服务，建立健全宣传动员、注册登记、管理培训、激励表彰等制度。

第十二条 志愿者管理

（一）志愿者招募

符合基本条件的申请人，可通过机构网站、公众号、现场等渠道，获取志愿者招募信息。凡申请成为机构志愿者，须填写《志愿者申请表》，经项目部审核通过后，即可成为志愿者。以集体形式为机构大型公益活动提供志愿服务的临时志愿者，以集体名义与机构签订志愿服务协议，在协议后附上志愿者名单。

（二）志愿者资料建档

项目部负责统一保管和管理志愿者电子档案。档案内容包括志愿者的基本信息、专业背景等。机构对注册志愿者资料进行保密。

（三）志愿者培训

志愿者需接受由项目部组织的相关志愿服务培训，包括岗前培训、基础培训、专业技能培训等。

（四）志愿者服务管理

项目部指导志愿者按照有关规定开展工作，并评估其志愿服务质量，记录实际服务时数。如发现志愿者违反志愿服务协议的情况，可提前解除协议，报执行主任批准后由项目部门办理。

（五）志愿者激励措施

对在开展活动中提供良好服务、表现出色的志愿者，采取以下鼓励措施：

1. 将志愿者的表现和工作成绩反馈给其所在的单位或社区，或在机构网站进行宣传、推介；
2. 向广州志愿者协会等组织推荐，参与有关奖项的评比；
3. 作为在校学生实习基地，可为志愿者做出实习鉴定；
4. 志愿者若申请机构项目资助，在同等条件下，享有优先权；
5. 根据本制度上述原则，志愿者均为机构提供无偿志愿服务。但机构亦或根据具体预算给予志愿者志愿服务补贴，相应费用从项目活动费用中列支。

（六）意见反馈及投诉处理

如有志愿者被工作员、服务对象或其它志愿者投诉，项目部人员应予以核实及处理。

1. 志愿者受到投诉时，及时由项目部工作人员进行介入，开展调查了解情况，对投诉事件核查情况不属实的，工作人员与投诉者沟通，尽力消除其对志愿者的误会，并尽量减低事件对被投诉的志愿者产生严重影响；
2. 经核查投诉情况属实，并对机构、服务对象或其他志愿者造成一定的损失或不良影响，将追究志愿者相应责任；
3. 经核查投诉情况属实，且出现注销志愿者资格情况之一的，给予注销志愿者资格处理。

（七）凡有以下行为之一的志愿者，将注销其志愿者资格：

1.违反国家有关法律法规的；

2.违反机构相关规定和本管理办法的；

3.向小家申请自愿退出的。

第六章 附则

第十五条 本制度由广州市小家公益服务中心理事会颁布、解释及修订，最终解释权归广州市小家公益服务中心。

【温馨提示】：若需查阅全套制度，请复制下列链接移步至慈善中国官方平台：

https://cszg.mca.gov.cn/biz/ma/csmh/a/csmhadetail.html?aaee0101=2c944f43838cd0b10183b6a417a10efb