

浙江省云上公益服务中心志愿者管理制度（试行）

第一章 总则

第一条 为加强志愿者计划、招募、培训、服务开展、补贴、评估、证明、激励等方面的工作规范，以及进一步促进各界人士作为志愿者参与本中心发起的公益项目及活动，本中心特制定浙江省云上公益服务中心志愿者管理制度（下文简称“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帮助的人，具体应包括但不限于以下基本条件：

1. 提供有效身份证明，年龄原则上没有限制，但应具有自主行为的能力；
2. 理解并认同本中心的宗旨；
3. 自愿服从本中心的工作安排；
4. 具有相应的知识和服务技能，必要时需提供相关专业资质证明；
5. 品行端正，不能以志愿者服务名义进行产品宣传、销售等行为；
6. 身体健康，无精神疾病或传染病。

第三条 志愿者管理相关工作由本中心项目运营管理部门负责。

第二章 志愿者计划

第四条 建立志愿者档案。志愿者一人一档，档案采取电子无纸化，档案包含志愿者基本信息、能力资源、意向服务等内容，志愿者档案需及时保存以及更新。同步志愿者档案，借助互联网技术，建立志愿者服务微信群组、钉钉群组等。

第五条 设置志愿者长期计划。根据中心的实际发展情况，一般以3—5年为周期设立志愿者长期计划，长期计划通常以培养志愿者队伍规模、类型、质量、能力等目标，需包括达成目标的量化工作安排和资源支持等。

第六条 设置志愿者短期计划。志愿者短期计划以公益项目和活动的执行需要为导向。短期计划应包含项目（活动）的简介，志愿者人数、资质、知识能力，培

训计划，工作内容安排，补贴激励，能力提升等方面。

第三章 志愿者招募

第七条 开展志愿者招募：

1. 招募信息基本内容：项目（活动）简介，志愿服务时间、地点，志愿者人数、资质、服务内容，培训计划，补贴激励，报名方式，联系人等；
2. 招募途径：在已有志愿者服务群组、小红书、志愿汇、官网、村社联系人等渠道发布招募信息；
3. 志愿者招募入选：通过面试（语音、现场等方式）确定报名志愿者是否入选，在志愿者达到基本要求的前提下，入选采取是否已在本中心开展过志愿服务、是否在档、择优、先到先得的筛选顺序。

第四章 志愿者培训

第八条 根据项目（活动）的服务要求，对入选的志愿者进行培训，培训方式根据志愿者方便和服务内容复杂程度采取线上语音、视频或线下集中培训，培训需有方案、培训过程记录、培训合格认证等。

第五章 志愿者服务开展

第九条 志愿者根据项目（活动）负责人安排、培训内容开展志愿服务，不得进行与志愿服务无关的事情。

第十条 志愿者一般于项目（活动）开始前 15 分钟至 30 分钟到达服务场地进行签到，不早于项目（活动）结束时间签退。

第十一条 志愿者开展服务时候需保持良好态度，文明用语。

第十二条 遇到突发状况，保持冷静，及时与项目（活动）负责人联系。

第六章 志愿者补贴

第十三条 根据项目（活动）的预算发放志愿者补贴。本条补贴是指补偿志愿者为开展志愿服务付出必要成本，如交通费、误餐费等，如必要成本已由项目其他预算进行覆盖则不进行志愿者补贴的发放。志愿者补贴标准参考本中心所在市、

区公益创投资金使用管理办法，即项目等级市级及以上，不高于 100 元/人（每人开展志愿服务不少于 6 小时）；项目等级为区级及以下，不高于 60 元/人（每人开展志愿服务不少于 6 小时）。志愿者需填写志愿者补贴确认表，确认表一般包含志愿者姓名、身份证号码、时间、参与项目（活动）名称、服务时长、补贴金额等内容。

第七章 志愿者评估、证明、激励

第十四条 志愿者评估，是指志愿者每次完成志愿服务后，由项目（活动）负责人及相关人员根据志愿者开展服务的综合表现进行优秀、良好、合格、不合格的评定，评定结果直接影响证明的开具，评定等级为合格即以上的才能开具志愿服务有效性证明。

第十五条 本中心有义务为表现良好的志愿者（参考第十四条）开具志愿服务相关证明，证明内容格式一般由本中心统一提供，如志愿者有特殊内容格式要求，可与本中心协商。

第十六条 本中心为持续积极参与志愿服务的志愿者进行激励，激励一般采取志愿者等级称号授予、爱心回礼等方式。具体激励方式如下：

1. 志愿者等级称号（仅计算在本中心的志愿服务时间，以小时计算，由本中心颁发志愿者等级证书）

志愿服务时间累计满 100 小时，志愿者等级一星级；

志愿服务时间累计满 300 小时，志愿者等级二星级；

志愿服务时间累计满 600 小时，志愿者等级三星级；

志愿服务时间累计满 1000 小时，志愿者等级四星级；

志愿服务时间累计满 1500 小时，志愿者等级五星级。

2. 爱心回礼（根据本中心实际情况调整爱心回礼物资）

志愿者等级一星级，回礼小红花胸针一枚；

志愿者等级二星级，回礼小红花钥匙扣一个；

志愿者等级三星级，回礼小红花公仔一只；

志愿者等级四星级，回礼小红花周边一套；

志愿者等级五星级，回礼福碗礼盒一个。

第十八条 本制度解释权归浙江省云上公益服务中心。

第十九条 本制度于发布之日起执行，可根据实际情况进行修订。

浙江省云上公益服务中心