

广州市视源公益慈善基金会

志愿者管理制度

为了加强广州市视源公益慈善基金会（以下简称“视源基金会”）志愿者的管理，保障和维护志愿者的权利，更好的服务于受助人，视源基金会根据有关法律法规，制订《广州市视源公益慈善基金会志愿者管理制度》。

第一条 志愿者概念

视源基金会志愿者指的是认同视源基金会理念、宗旨和价值观，按照程序在视源基金会登记备案，自愿贡献个人的时间、精力，为社会和他人提供无偿服务的社会人员和在校学生。

第二条 志愿者行动宗旨

通过志愿服务体现视源基金会的价值观，推动教育信息化建设、帮扶农村经济发展、开展志愿服务活动，为推动社会的进步贡献自己的力量。

第三条 志愿者誓言

我愿成为一名光荣的视源志愿者。我承诺：尽我所能，帮助他人，服务社会，践行视源志愿者精神，传播视源志愿者服务理念，为建设团结互助、平等友爱、共同发展的美好社会贡献力量。

第四条 志愿者规范

视源基金会在志愿者的招募、服务、考核、评估等方面，建立一整套相适应的志愿者管理体系。志愿者的选拔、培训与服务严格按照管理体系的规章制度进行，以此制度为基础开展志愿者队伍的建设，充分发挥志愿者服务网络的作用，广泛动员更多的人员参与视源基金会志愿服务，采取必要措施不断提高志愿者的服务质量和技能。

（一）志愿者资格

- 1、年满18周岁且具备独立行为能力的自然人，认同视源基金会理念、宗旨与价值观，具有奉献精神；
- 2、18岁以下未成年人，可由其监护人代为申请，且在监护人的陪同下参加视源基金会志愿服务；
- 3、具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的基本素质；

4、服从视源基金会安排，按程序要求，申请从事一定时间的志愿服务工作。

（二）志愿者认证与等级

视源公益志愿者分为 1~5 星志愿者几个等级。在完成实名注册后即为“志愿者”；

完成实名注册，通过培训并考核合格的，为“一星志愿者”。

当年服务时长满 15 小时且考核合格的，为“二星志愿者”；

当年服务时长满 40 小时且考核合格的，为“三星志愿者”；

当年服务时长满 100 小时且考核合格的，为“四星志愿者”；

当年服务时长满 180 小时且考核合格的，为“五星志愿者”。

以上称号自获得起沿用至下一年；若出现某年（1月1日至12月31日）没有满足该等级当年服务时长要求的，下一年取消该等级资格及其所有对应权限。

（三）志愿者权利

- 1、可自行选择参加志愿服务活动；
- 2、接受相关的志愿服务培训，获得志愿服务活动相关的真实、必要信息；
- 3、享有从事志愿服务机构提供的必需条件和必要保障；
- 4、对志愿服务工作提出意见和建议；
- 5、享有相关法律、法规、政策所赋予的权利；
- 6、申请取消登记注册志愿者身份；
- 7、在服务过程中服务对象提出无理的要求志愿者有权拒绝。

（四）志愿者义务

1、基金会志愿者须履行志愿服务的承诺，不以志愿者身份从事任何以赢利为目的或违背社会法律、公德的活动；

2、自觉维护视源基金会声誉形象，不辱基金会使命，并遵守相关法律法规，履行视源基金会规定的其它义务。

（五）志愿者招募程序

1、申请人提出申请并填写相关视源公益志愿服务协议，并以指定方式发送至视源基金会；

2、经基金会审核批准后发送确认通知，并将志愿者申请人的个人资料信息存档；

3、根据基金会计划安排，参加基金会开展的志愿服务及相关项目、活动。

（六）志愿者工作职责

1、必须具备良好的思想素质和道德操守，遵守国家的法律法规和基金会各项规章制度；

2、有爱心和助人为乐的精神，具有较强社会责任感和敬业精神，能自始至终、满腔热忱地履行岗位职责及相关义务；

3、具备充分的沟通能力，语言表达和理解能力，还要具备符合岗位要求的相关专业能力和资质要求，根据具体岗位职责与工作说明书，保证在承诺的时间里参加基金会安排的各项工作；

4、志愿服务时如遇任何困难或服务对象有特殊要求时（如不良行为、借钱等），应立即向志愿服务负责人报告并交由相应机构处理。

（七）志愿者岗位纪律

1、遵纪守法，依照机构的服务宗旨及规章制度提供服务，接受服务负责人的指导；

2、应尊重及爱护服务对象，并以友爱态度与他们相处；

3、遵纪守法，依照机构的服务宗旨及规章制度提供服务，接受服务负责人的指导；

4、妥善保管服务对象的资料且不得在服务机构所要求用途外使用，不得向第三方泄露，不得利用志愿者的身份及基金会资源为其他机构提供服务，不得在同类型的公益机构进行服务；

4、尽力履行服务承诺，如需因故缺席，应尽早通知项目负责人；

5、应定期接受项目培训，提升服务技能和自身水平；

6、志愿者在提供服务过程中如遇危机事件，应第一时间向所属当地团队负责人以及秘书处进行情况报告，在确保自身安全的情况下进行合理的应急处理，尽力避免服务对象或自身陷于危险状况中；

7、志愿者应充分支持合作搭档与合作伙伴开展工作，相互尊重、关心和鼓励，营造良好的团队协作氛围；

8、志愿者如通过博客、微博、微信等渠道公开相关服务信息，应就所发布的内容征询机构的意见，发布照片时应注意维护服务对象的肖像权和隐私权不受侵犯；

9、不应滥用志愿者的身份，向服务对象索取金钱或其他物资上的回报，或

作任何欺诈性行为；

10、不应服务对象的情况妄下判断，或提供服务机构服务范围以外的服务或建议；

11、不应强加个人的政治、信仰或价值观念于服务对象；

12、提供服务时，应顾及自身安全，不可作出危险的行为。

第五条 志愿者服务协议

志愿者活动坚持自愿的原则，由本人与基金会签订志愿服务协议书，明确服务内容、时间和各方的权利、义务，遵守视源基金会及项目的各项规定与制度，认真履行职责。

第六条 志愿者的管理和培训

（一）志愿者的管理及表彰

1、视源基金会负责建立志愿者档案，进行制度化和规范化管理；

2、定期向志愿者发送基金会的资料及简讯，便于志愿者了解和选择服务项目；

3、定期统计志愿者的志愿服务时长，以此作为志愿工作评估的依据；

4、志愿者服务及事迹在基金会网站上的日常更新；

5、根据志愿者的要求，提供参与活动类型及《志愿服务证明》或相关志愿者证书；

6、其它志愿者管理工作。

（二）志愿者的培训

基金会义务为志愿者提供培训，帮助志愿者熟悉工作内容和工作方法，提升志愿服务理念、知识和有关技能。

第七条 工作评估与自我总结

基金会将从志愿者服务态度、工作时数、服务质量等方面对志愿者工作进行评估鉴定。对在活动中表现突出的典型个人和典型事例通过基金会网站和相关媒体进行表彰、宣传。志愿者本人亦可自愿填写《志愿者工作总结与评估报告》，对志愿服务的工作环节进行自我总结、并提出工作建议和改进意见。

第八条 志愿者保密协定及争议处理

（一）保密协定

1、基金会负责建立志愿者档案管理体系，确保志愿者的个人资料保密；

2、如有需要在公共媒体公布志愿者姓名或经由志愿者指定的化名，将不涉及个人其它隐私；

3、志愿者要尊重服务对象和合作伙伴的隐私和工作机密，对于机构的项目资料、受助人情况等，未经过项目负责人同意，不得对外泄露或公布。

（二）违纪处理

对在开展志愿服务中的志愿者有违法违规行为或者对基金会荣誉及声誉造成影响的，志愿者服务部门可对志愿者进行相应处罚或走法律程序。

（一）扣除志愿服务积分

在服务期内有以下行为者扣除志愿服务积分，或取消年度评优。

- 1、未按照活动规定到达活动现场，并对活动举行造成影响的；
- 2、不服从所在地区团队管理并造成重大影响，私自行动、不尊重服务对象，与服务对象发生冲突。

（二）警告与除名

1、在服务期内不遵守法律法规、职业道德和社会公德，以及基金会相关管理规定者，先进行警告，警告无效则进行除名处理；

2、在公共场合及社交平台以视源公益志愿者身份造谣传谣诋毁等行为，先进行警告，警告无效则进行除名处理；

3、在项目服务过程中，协同求助者提供虚假信息或隐瞒重要信息、私自将患者信息提供其它企业、机构或个人者，进行除名处理；

4、因个人过错造成重大安全事故者，进行除名处理；

5、利用自身职务的便利非法获得经济及其它相关利益者，进行除名处理。

（三）争议解决

如志愿者对机构和服务有任何意见或不满，应向基金会负责人反映相关情况，谋求做出改善。如若双方就某一问题发生较大争议，应谋求协商解决。

本制度解释权属于广州市视源公益慈善基金会所有，本办法自发布之日起执行。