

惠州市精神文明建设委员会办公室 惠州市志愿服务联合会 文件

惠文明办〔2015〕44号



关于印发《惠州市行业志愿服务标准化暂行办法》的通知

各县（区）文明办，市直和驻惠各有关单位、各志愿服务组织：

《惠州市行业志愿服务标准化暂行办法》经惠州市志愿服务联合会第一届理事会第三次会议审议通过，并征求了相关单位意见，现印发给你们，请遵照执行。

惠州市精神文明建设委员会办公室

惠州市志愿服务联合会

2015年9月2日

惠州市行业志愿服务标准化暂行办法

一、适用范围

本标准根据《关于发展广东行业志愿服务工作的意见》、《惠州市文明单位（窗口）示范点测评标准》、全国文明城市测评体系标准，结合惠州实际，制定本标准。

本标准规定了惠州市行业志愿服务工作的服务原则、组织管理、志愿者管理、服务项目、服务要求及服务流程。

本标准适用于惠州市各行业单位志愿服务的建设和管理。

二、术语和定义

（一）志愿服务

个人或团体自愿无偿服务社会和帮助他人的公益性行为。

（二）志愿服务组织

由志愿者组成的，提供公益服务的非营利性组织。本标准所称志愿服务组织必须在惠州志愿服务网注册成立。

（三）志愿者

在惠州志愿服务网注册并参加志愿服务活动的自然人。

三、基本原则和主要目标

（一）基本原则

1.坚持创先争优、奉献社会。发挥公共服务和窗口行业以及党（团）员、公职人员的先锋表率作用，引领带动社会各行业、群体广泛参与志愿服务。

2.坚持立足本行、服务群众。引导各行业工作者在做好本职工作基础上，发挥专长，为身边群众和社会提供专业的志愿服务。

3.坚持服务民生、面向基层。重点围绕关系群众切身利益的民生领域开展，重点面向社区、农村、企业、学校和困难群体开展。

4.坚持统筹协调、政社协同。发挥行政推动和社会协同双轮驱动的功能，推动行业志愿服务“有序、规范、活跃”发展。

（二）主要目标

至 2018 年，全市行业注册志愿者人数占行业从业人员总人数的 20%以上，行业注册志愿者年人均志愿服务时数达到 50 小时以上，形成“服务多元、体系完善、机制健全、运行规范”的行业志愿服务工作新格局，使行业志愿服务成为文明创建的重要载体、政府公共服务的有效补充、推动社会建设的重要力量。

四、常态化标准

（一）各行业单位及社会组织均可牵头成立行业志愿服务组织，并在惠州志愿服务网上注册。

（二）各行业单位、社会组织从业人员志愿服务参与率高。本行业注册志愿者人数占在职从业人员（16岁至70岁）

比例 $\geq 30\%$ ，行业注册志愿者年人均志愿服务时数达到50小时以上。

（三）建立志愿服务运行机制。建立行业志愿服务组织，培育志愿服务项目，搭建和运用志愿服务信息平台，畅通本行业志愿服务供需渠道。有上岗前的志愿服务培训，有表扬奖励措施，有相应的资金保障。

（四）重大节假日期间集中开展志愿服务活动。行业志愿服务组织在元旦、春节、“五一”、端午节、“七一”、中秋节、“十一”、“12.5国际志愿者日”等重大节假日前后集中开展便民服务、义务咨询、爱心探访等志愿服务活动。

（五）推行“行业志愿服务组织+社区”结对联动方式，有效整合资源，优势互补，形成“党工+社工+志愿者半小时服务圈”。

（六）行业党员带头做志愿服务。通过开展“党员责任岗”活动，引导行业党员到社区报到认岗，利用“集中上岗服务日”和业余时间，积极开展专业性志愿服务。

（七）经常性开展本行业单位志愿服务活动。以空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人等困难群众为主要服务对象，围绕本行业专项内容，广泛开展形式多样的行业志愿服务活动。

（八）多渠道宣传行业志愿服务理念和活动，大力弘扬志愿精神，推广行业志愿服务品牌活动，市民对行业志愿服务活动认同和支持率 $\geq 90\%$ 。志愿服务受众可填写《行业志愿服务组织满意度调查表》（见附件1）

五、志愿者管理

（一）志愿者条件

志愿者应当具备与其所从事的行业志愿服务活动相适应的民事行为能力。

（二）志愿者招募

1.信息发布

行业志愿服务组织应通过适当的方式，公布志愿者招募渠道或志愿服务项目，接受志愿者的报名。

2.申请

（1）个人申请

申请人携带有效身份证件和照片，向本行业单位志愿服务组织提出申请，并填写《行业志愿者注册登记表》（见附件2）。

（2）志愿服务组织申请

各行业志愿服务组织设立前，需向所在行业单位提出申请，填写《行业志愿服务组织注册登记表》（见附件3），并提交本组织负责人的个人资料和照片。

为便于开展服务，每个行业志愿服务组织超过50人以上的，可根据情况设总队、支队、分队。

3.审核

（1）行业志愿服务组织对个人申请对象进行审核，确定是否接受申请。

（2）各行业单位负责对本行业志愿服务组织申请进行审核，确定是否成立。

4.注册

行业志愿服务组织经所在行业单位批准成立后，必须在惠州志愿服务网注册。

行业志愿服务组织统一在惠州志愿服务网为志愿者册，对志愿者的资料建档备案，并打印发放志愿服务证，发放志愿服务标识（徽章）等；同时对志愿者的纸质资料建档备案。

（三）志愿者培训

行业志愿服务组织应组织志愿者每年至少参加 1 次培训；培训内容包括志愿理念、专业知识、专业技能；培训方式包括知识讲座、现场示范、学习体验等。

（四）志愿者权益保障

行业志愿服务组织应逐步建立志愿者权益保障机制，依据有关法律法规、政策规定维护志愿者正当权益；行业志愿服务组织应根据实际需要，为志愿者办理相应的保险，并鼓励引导志愿者为自身购买相关保险。

（五）志愿服务记录

志愿服务活动结束后，行业志愿服务组织按照民政部《志愿服务记录办法》确定的内容、格式和记录方式，对志愿者的服务时间、服务内容和服务质量等进行及时、完整、准确记录，汇总后提交给市志愿服务联合会，由联合会秘书处录入“志愿云”信息系统，使服务记录能够异地转移和接续，同时为表彰激励提供依据。

（六）服务评价和激励回馈

建立行业志愿者星级认定制度。根据民政部确定的认定标准，志愿服务累计达到 100 小时、300 小时、600 小时、1000 小时和 1500 小时的志愿者，可依次认定为一至五星级志愿者，行业志愿服务组织根据志愿者服务时数，统一向有资质的认证机构申请星级认证。

建立志愿者嘉许制度。行业志愿服务组织对志愿者年度服务时间和服务质量进行综合评价，每年评选出优秀志愿者，并对优秀志愿者给予表彰和奖励；对在志愿服务活动中作出突出贡献的团队和个人优先推荐参加相关评选和表彰。

建立志愿服务回馈制度。志愿者可以利用参加志愿服务的工时，适度换取一定的行业服务、社区服务，同时在就学、就业、就医等方面享受优惠或优待。

六、服务项目、要求及流程

（一）服务项目

1.设定依据

行业志愿服务组织的志愿服务项目根据相关法律法规和行业特点，并结合社会需求来设定。

2.爱心帮扶志愿服务

与社区结对，针对空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人等特殊群体，开展扶贫济困、居家养老、扶残助残、幼儿托管、青少年帮教及微慈善等志愿服务。

3.行业专业志愿服务

根据行业特点，针对社会志愿服务需求，开展本行业的专业志愿服务。

4.大型社会公益活动志愿服务

针对大型社会公益活动，开展接待、咨询、联络、秩序维护、宣传文明行为规范、劝导不文明言行等志愿服务。

（二）服务要求

1.基本要求

开展志愿服务活动应从实际出发、量力而行、注重实效。

2.服务形象

服务时应仪表端庄，穿着志愿服装、佩戴行业志愿服务标识（徽章）、待人真诚。

3.服务纪律

提供志愿服务时，志愿者应遵守以下纪律：

（1）服从志愿服务活动组织者的指导和安排，履行行业志愿服务承诺，加强团队合作；

（2）遵守约定的服务时间，不得无故迟到、早退；

（3）不得索取任何形式的报酬；

（4）尊重服务对象的意愿和隐私等人格权利；

（5）不得泄露志愿服务活动中获悉的依法应当保密的信息。

4.服务安全

服务过程中应注意保护自身和他人的人身、财产安全。

（三）服务流程

1.受理登记

行业志愿服务组织工作人员指导供需双方做好登记，分别填好《志愿服务需求记录表》(见附件 4)、《行业志愿服务组织供给记录表》（见附件 5）。

2.信息公开

通过惠州志愿服务网、行业单位网站、微信、微博、手机 APP 等方式及时公布供需双方信息。

3.服务对接

工作人员确定服务团队或提供服务的志愿者，确定需求对象的住址、联系方式、服务时间、服务内容等基本情况。

4.服务提供

组织志愿者（团队）开展行业志愿服务活动。

5.服务总结

在行业志愿服务活动结束后，牵头开展活动的行业志愿服务组织，根据志愿服务活动开展情况填写《行业志愿服务活动记录表》(见附件 6)，并主持召开活动小结会，总结经验，查找不足，提出努力方向。志愿者及时到行业志愿服务组织登记服务信息，记录服务时数。

- 附件：
- 1.行业志愿服务组织满意度调查表
 - 2.行业志愿者申请登记表
 - 3.行业志愿服务组织申请注册登记表
 - 4.行业志愿服务需求记录表
 - 5.行业志愿服务组织供给记录表
 - 6.行业志愿服务活动记录表

附件 1

行业志愿服务组织满意度调查表

调查时间： 年 月 日

项 目	满 意	较满意	一 般	不 满 意
行业志愿服务活动组织开展情况				
行业志愿服务项目实施效果				
行业志愿者服务质量				
对行业志愿服务的意见和建议				

注：请在认为合适的项目栏里打“√”。如有意见和建议写不下，可另附页。

附件 2

行业志愿者申请登记表

全国统一注册编号：

填表时间： 年 月 日

姓名		性别		民族		身高		照 片
专业 (职称)		学历 (学位)		出生 年月		健康 状况		
政治 面貌		行业 专长						
服务时间	☐ 周末 ☐ 假期 ☐ 全日制 ☐ 其他_____							
职业类型	☐ 学生 ☐ 军人 ☐ 公务员 ☐ 企事业职员 ☐ 自由职业者 ☐ 其他							
工作单位							邮编	
家庭住址							邮编	
身份证 号码						E - mail		
联系电话	座机： 手机：							

服务意向	☐卫生保洁 ☐爱绿护绿 ☐治安巡逻 ☐交通劝导 ☐广播宣传 ☐文艺表演 ☐教育培训 ☐家电维修 ☐水电维护 ☐义务理发 ☐健康咨询
专业特长	
个人简历	
备注	

注：1、表内项目已注明内容的，只需在方框内打“√”选择即可。

2、为保持资料完整性，表内栏目请详细填写，本站承诺对内容保密。

附件 3

行业志愿服务组织申请注册登记表

填表时间： 年 月 日

组织名称		组织人数		负责人	
联系电话	座机： 手机：				
服务时间	☐ 周末 ☐ 假期 ☐ 全日制 ☐ 其他_____				
组织类型	☐ 企业 ☐ 事业单位 ☐ 机关单位 ☐ 法人社会团体 ☐ 民办非企业单位 ☐ 基金会				
所属单位名称				单位负责人	
志愿服务组织地址				邮编	
服务方向	☐ 卫生保洁 ☐ 爱绿护绿 ☐ 治安巡逻 ☐ 交通劝导 ☐ 发放资料 ☐ 广播宣传 ☐ 文艺表演 ☐ 教育培训 ☐ 家电维修 ☐ 水电维护 ☐ 义务理发 ☐ 健康咨询 ☐ 学习辅导 ☐ 爱老敬老 ☐ 其他 ☐ 扶贫助残 ☐ 纠纷调解 ☐ 捐款捐物 ☐ 义务献血				

专业 专长	
服务 组织 简历	
备 注	

注：1、表内项目已注明内容的，只需在方框内打“√”选择即可。

2、为保持资料完整性，表内栏目请详细填写，本站承诺对内容保密。

附件 4

行业志愿服务需求记录表

日 期	姓 名	需求内容	服务地址	电 话	服务落实情况	备注

附件 5

行业志愿服务组织供给记录表

日期	姓名	提供服务内容	服务对象	服务地址	电话	备注

附件 6

行业志愿服务活动记录表

活动主题	
活动时间	
活动地点	
参加人员	
活动内容简介	
(附活动照片2张，并注文字说明)	