

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〕45号



关于印发《惠州市社区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：

《惠州市社区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

惠州市社区志愿服务标准化暂行办法

一、范围

本标准根据《惠州市关于推进社区志愿服务的实施方案》、《惠州市文明社区示范点测评标准》、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社区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城镇社区、农村社区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。

（四）社区志愿服务站

社区围绕社会公益事业以及社区各类群体开展社区志愿服务，是组织、协调开展志愿服务活动的机构和志愿服务供需对接的平台。

三、服务原则

（一）自愿原则

社区志愿服务站应当尊重志愿者加入和退出社区志愿服务站的自由，不得强制要求志愿者参加志愿服务活动；志愿者、社区志愿服务站不得违背当事人意愿单方面提供志愿服务。

（二）无偿原则

志愿者、社区志愿服务站不应以盈利为目的开展志愿服务活动；志愿者在志愿服务活动中不应期待获得劳动报酬。

（三）平等原则

志愿者、社区志愿服务站与志愿服务对象之间法律地位平等；志愿服务关系各方主体具有独立的主体地位，平等地参与志愿服务。

（四）诚信原则

志愿者、社区志愿服务站必须遵守信用，按照自我允诺或彼此约定履行义务、兑现诺言；志愿者、社区志愿服务站不应擅自更改服务内容、降低服务质量或终止服务活动。

（五）合法原则

社区志愿服务站应按照相关法律法规的要求成立；志愿服务活动必须在法定范围内开展。

四、社区志愿服务制度化常态化标准

（一）社区要成立志愿服务组织。党支部和居委会牵头成立社区学雷锋志愿服务组织，并在惠州志愿服务网上注册。

（二）社区居民志愿服务参与率高。社区注册志愿者人数占常住适龄人口（16岁至70岁）比例 $\geq 8\%$ ，常住人口志愿服务参与率 $\geq 20\%$ ，注册志愿者年人均志愿服务时数达到20小时以上。

（三）建立志愿服务平台。建立社区志愿服务站，培育志愿服务项目，发展各类志愿服务组织及职业化、专业社工组织，搭建和运用志愿服务信息平台，畅通社区志愿服务供需渠道。

（四）有1+N个志愿服务组织。除拥有社区学雷锋志愿服务组织，通过引进和结对子方式，至少有5个志愿服务组织进驻社区开展志愿服务。

（五）探索志愿服务结对联动运行方式。推行“党工+社工+志愿者”、“社区+志愿服务组织”、“物业管理服务企业+志愿服务组织”、“志愿服务站+志愿服务组织”、“志愿服务组织+志愿服务组织”等联动形式，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）党员带头做志愿服务。通过开展“党员责任岗”活动，引导党员到社区报到认岗，利用“集中上岗服务日”和业余时间，积极组织或参与纠纷调解、安全协查、环保督查、法律援助、帮扶助困等志愿服务。

（七）经常性开展社区志愿服务活动。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，围绕家政服务、文体活动、医疗保健、法律援助等内容，广

泛开展形式多样的志愿服务活动，力争覆盖困难群众所需的各种服务。

(八) 培育志愿文化。多渠道宣传志愿服务理念和活动，大力弘扬志愿精神，市民对志愿服务活动认同和支持率≥90%。

五、组织管理

(一) 社区志愿服务站设立

1. 基本条件

社区设立志愿服务站应符合以下基本条件：

(1) 有专(兼)职志愿服务管理工作：由社区干部或社区学雷锋志愿服务组织负责人专任或兼任(即社区必须有负责志愿者工作的人员)，志愿者工作负责人员须佩戴工作证(或办公桌前摆放有个人信息的桌卡：姓名、职务、工作职责等)。

(2) 有经常性志愿服务项目：结合社区所需，开展家政服务、文体活动、医疗保健、法律援助等志愿服务活动，开展关爱空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人志愿服务活动。

(3) 有稳定的志愿服务组织：社区自建、引进、结对的志愿服务组织不少于6个，每个志愿服务组织志愿者原则上不少于10人。

(4) 有适于开展工作的场所并配备办公设备：标准化社区志愿服务站的办公场所可以是独立的办公室(使用面积不低于40平方米)；也可以与进驻社区的社工机构合署办公，

在社区综合服务中心设置独立办公桌。社区志愿服务站需配备必要的办公设备：一台电脑(能上网)、一部传真机、一部打印机、一台照相机、一台摄像机，以及办公桌椅、文件柜等。此外，配备专用志愿服务热线电话和社区志愿服务站标识牌(统一设计的标识牌须悬挂在社区办公楼墙体外或社区服务大厅内、服务站办公室门外等醒目位置)。

(5) 有规范的组织管理制度:按照《社区志愿服务方案》，建立志愿服务工作组织管理制度，确定社区志愿服务的工作流程和活动项目，并将工作制度、工作流程和活动项目张贴墙上。

(6) 有必要的投入经费和运行经费:应有开展工作所必需的投入和运行经费。

2. 设立程序

社区居委会向所在街道(镇)文明办递交申请，经核实后，由街道(镇)文明办统一报县(区)市文明办、县(区)志愿服务联合会审批。各县(区)文明办、志愿服务联合会将审批情况向市文明城市工作局、市志愿服务联合会备案。

(二) 组织机构

社区志愿服务站应建立健全组织机构，由社区志愿者代表推选站长、副站长；明确开展志愿服务活动的专职或兼职工作人员。社区志愿服务站可按服务项目设置不同的服务队。

(三) 标识标牌

1. 在社区志愿服务站悬挂志愿服务站标牌，全称为“××社区志愿服务站”，标牌规格尺寸应与场地面积协调。标牌由市志愿服务联合会统一制作安装。

2. 社区志愿服务站所使用的桌牌、工作牌、制度牌等应与标识标牌协调一致。

3. 志愿者在开展志愿服务活动时应穿着志愿者服装，或佩戴注册志愿者标识。

（四）工作人员管理

1. 基本要求

社区志愿服务站工作人员要热爱志愿服务事业，具有奉献、服务意识，能够自觉遵守法律法规和服务站的各项规章制度。

2. 值班要求

社区志愿服务站实行值班制度，保证每天有专人值班，做好值班登记及志愿服务管理。

（五）工作管理

1. 日常管理

社区志愿服务站应做好志愿服务需求的摸底调查、活动台账、活动记录、活动小结等工作，并每年进行一次总结，形成年度总结报告。

2. 满意度调查

社区志愿服务站每年通过发放《社区志愿服务站满意度调查表》（见附件1），对社区志愿服务情况进行满意度调查。

（六）经营管理

1. 社区志愿服务站应依法筹集、管理和使用志愿服务活动资金、物资。

2. 志愿服务经费应专款专用，任何单位和个人不得擅自、私分、挪用。

3. 志愿服务经费的筹集、管理和使用应当向社会公开并依法接受监督。

六、志愿者管理

（一）志愿者条件

志愿者应当具备与其所从事的志愿服务活动相适应的民事行为能力。限制民事行为能力人经其监护人同意或者由其监护人陪同，可以参加与其年龄、身心状况相适应的志愿服务。

（二）志愿者招募

1. 信息发布

社区志愿服务站应通过适当的方式，公布志愿者招募热线或志愿服务项目，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，向社区志愿服务站提出申请，并填写《社区志愿者注册登记表》（见附件2）。

（2）团队申请

团体需携带主管单位的推荐书及团体负责人的个人资料和照片，向社区志愿服务站提出申请，并填写《社区志愿服务组织注册登记表》（见附件3）。

3. 审核

社区志愿服务站对申请对象进行审核，确定是否接受申请。

4. 注册

社区志愿服务站对志愿者（志愿服务组织）统一在惠州志愿服务网注册，对志愿者的资料建档备案，并打印发放志愿者服务证，发放志愿者标识（徽章）等；同时对志愿者的纸质资料建档备案。

（三）志愿者培训

社区志愿服务站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、参观学习等。

（四）志愿者权益保障

社区志愿服务站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；社区志愿服务站应根据实际需要，为志愿者办理相应的保险，并鼓励引导志愿者为自身购买保险。

（五）志愿者服务记录

志愿服务活动结束后，社区志愿服务站按照民政部《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，并为表彰激励提供依据。社区志愿服务站也要建立志愿服务台账，为表彰激励提供依据。

（六）志愿者服务评价和激励回馈

建立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，社区志愿服务站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。社区志愿服务站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，适度换取一定的社区服务，同时在就学、就业、就医等方面享受优惠或优待。

七、服务项目、要求及流程

（一）服务项目

1. 设定依据

社区志愿服务站的志愿服务项目根据相关法律法规和社区的实际情况来设定。

2. 爱心帮扶志愿服务

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、青少年帮教等志愿服务。

3. 支教助学志愿服务

针对教育资源匮乏地区或贫困学生，开展支教、义务家教、430 课堂、爱心助学等志愿服务。

4. 卫生保健志愿服务

针对有卫生保健需求的群体，开展疾病防控知识宣传、健康咨询、义诊理疗等志愿服务。

5. 心理疏导志愿服务

针对认识偏差、自我封闭、心理失衡等对象，开展心理健康辅导、心理咨询等志愿服务。

6. 法律援助志愿服务

针对法律意识淡薄或有法律咨询需求的群体，开展普法宣传、法律咨询、法律培训等志愿服务。

7. 科技推广志愿服务

针对有科学技术需求或对科技知识感兴趣的群体，开展科普宣传、技术推广和运用等志愿服务。

8. 应急救援志愿服务

针对自然灾害和突发事件，开展抢险援助、卫生防疫、群众安置、设施抢修和心理安抚等志愿服务。

9. 平安惠州志愿服务

围绕平安惠州建设，开展治安宣传、治安巡逻、公共财物看护、禁赌禁毒、社区矫正和防范违法犯罪等志愿服务。

10. 公共文明引导志愿服务

针对公共场所各类不文明行为，开展劝导、引导、纠正等志愿服务。

11. 群众文体志愿服务

针对群众精神文化体育生活需求，开展群众文化活动组织、文化培训、文艺演出、体育活动组织等志愿服务。

12. 环境保护志愿服务

针对影响和破坏生态环境的现象，开展义务植树、绿化美化、清理脏乱、垃圾分类、整治污染、节能减排等志愿服务。

13. 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。

14. 小梦想·微慈善

向社区困难群体征集小梦想、小心愿，在社区志愿服务站“小梦想·微慈善”张贴，发动社区志愿者、到社区报到认岗的党员志愿者以及爱心人士认领，帮助其圆梦，实现心愿。

（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、穿志愿服装、佩戴标识（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

社区志愿服务站工作人员指导供需双方做好登记，分别填好《社区志愿服务需求记录表》（见附件 4）、《社区志愿服务供给记录表》（见附件 5）。

社区志愿服务站工作人员通过开通热线电话、微信微博、手机 APP、走访座谈等方式征集困难群体小梦想，登记填表（见附件 6），并进行调查核实。

2. 信息公布

通过惠州志愿服务网“小梦想·微慈善”页面、社区志愿服务站“小梦想·微慈善”墙、社区网站、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，确定需求对象的家庭住址、联系电话、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）开展志愿服务活动。

5.服务总结

在志愿服务活动结束后，牵头开展活动的志愿服务组织或社区志愿服务站，根据志愿服务活动开展情况填写《社区志愿活动记录表》(见附件 7)，并主持召开活动小结会，总结经验，查找不足，提出努力方向。志愿者及时到社区志愿服务站登记服务信息，记录服务时数。

- 附件：
- 1.社区志愿服务站满意度调查表
 - 2.社区志愿者注册登记表
 - 3.社区志愿服务组织注册登记表
 - 4.社区志愿服务需求记录表
 - 5.社区志愿服务供给记录表
 - 6.困难群体小梦想登记表
 - 7.社区志愿活动记录表

附件 1

社区志愿服务站满意度调查表

调查时间： 年 月 日

项 目	满 意	较满意	一 般	不 满意
志愿服务活动组织开展情况				
志愿服务项目实施效果				
志愿者服务质量				
工作人员服务态度				
对社区志愿服务站服务工作的意见和建议				

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

社区志愿者注册登记表

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		学历		出生 年月		健康 状况		
政治 面貌		特长 爱好						
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 - ma i l		
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 ☐ 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 ☐ 扶贫助残 ☐ 纠纷调解 ☐ 捐款捐物 ☐ 义务献血 ☐ 其他
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

社区志愿服务组织注册登记表

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 ☐ 社会团体 ☐ 民办非企业单位 ☐ 基金会 ☐ 其他				
组织所在地				邮编	
服务意向	☐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				
专业特长					

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

社区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

社区志愿服务供给记录表

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

社区志愿活动记录表

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)	