

	北京维康慈善基金会	编号：WK-[2026]-023
	志愿者管理制度	

志愿者管理制度

第一章 总则

第一条 为规范北京维康慈善基金会（以下简称“基金会”）志愿者队伍建设，保护志愿者和志愿服务对象的合法权益，推动志愿服务工作的规范化、制度化和常态化，根据《中华人民共和国慈善法》《志愿服务条例》《北京市志愿服务促进条例》《北京市关于健全新时代志愿服务体系的若干措施》等有关法律法规和政策文件，以及《北京维康慈善基金会章程》，制定本制度。

第二条 本制度所称志愿者，是指不以获得报酬为目的，利用自己的时间、知识、技能和体力等资源，自愿参与基金会组织开展的各项工作和活动，无偿为基金会公益事业提供服务和帮助，并按照本制度规定的程序在基金会登记注册及签署志愿服务协议的自然人。

本制度所称志愿服务活动，是指志愿者自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务，包括但不限于基金会章程规定的业务范围内的各项慈善公益活动。

基金会与志愿者之间不构成劳动关系或劳务关系。志愿者不以任何形式在基金会领取工资或劳动报酬，不在基金会办理社会保险，不受基金会劳动管理制度的约束，双方按照本制度和志愿服务协议的约定履行权利义务。

第三条 开展志愿服务，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，不得违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益，不得危害国家安全。

第二章 志愿者招募

第四条 业务部门根据业务需要，有志愿者需求时，提出志愿者招募申请，经部门负责人审批通过后，由综合部具体负责对外发布招募信息，开展招募工作。

第五条 志愿者应具备以下基本条件：

- （一）具备参加志愿服务活动相应的基本能力和身体条件；
- （二）具有良好的思想道德品质和社会责任感，热爱公益事业；
- （三）遵守国家法律法规和基金会的相关规定；
- （四）具备相应的民事行为能力。

未满 18 周岁但年满 14 周岁的未成年人申请成为志愿者的，应当征得其法定代理人的书面同意，并在志愿服务期间由法定代理人或监护人安排适当陪同或保持必要的联系与关注。申请时须提交法定代理人签署的《监护人知情同意书》。未满 14 周岁的未成年人，基金会一般不予招募。

第六条 根据招募申请，由综合部发布志愿者招募信息。志愿者招募信息发布渠道包括但不限于：微信服务号、招聘网站、全国志愿者服务信息系统、微信群、QQ 群、朋友圈和其他媒体。志愿者可以联系综合部或志愿者需求部门的相关负责人，通过邮件方式发送《志愿者申请登记表》，申请成为志愿者。

第七条 申请基金会志愿者岗位的志愿者，需由综合部或用人部门进行

资格审核，经审核合格者，综合部应当向其公示与志愿服务有关的真实、准确、完整的全部信息，明确告知在志愿服务过程中可能发生的风险，并安排志愿者签署《志愿服务协议》。

《志愿服务协议》应当至少包含以下内容：（一）双方的基本信息；（二）志愿服务的内容、方式、时间、地点；（三）工作条件和安全保障措施；（四）双方的权利和义务；（五）协议的变更、解除和终止条件；（六）争议解决方式；（七）法律法规规定的其他内容。

志愿服务协议签署后，综合部应当收集志愿者的身份证复印件，建立志愿者档案，正式确认其成为基金会志愿者。如志愿者拒绝签署协议，不得参与任何形式的志愿服务活动。

第八条 志愿服务协议由综合部主动联系志愿者办理续签手续，志愿者不愿续签的，将自动退出基金会的志愿服务。合同签署手续，通过远程邮寄或传真的方式实施。志愿者因此而支付的快递费，由基金会予以报销。

第九条 正式签署成为基金会志愿者后，由综合部引导志愿者，到民政部“全国志愿服务信息系统”中注册志愿者信息。由各志愿项目负责人，在该系统中建立项目，并将参与该项目的志愿者加入“全国志愿服务信息系统”的项目中。

第十条 综合部须确保所有签署协议的志愿者按照相关规定在“全国志愿服务信息系统”或其他民政部门指定的志愿服务信息系统中完成注册，可以享有财政保障型基础意外伤害保险。同时，针对以下情形，基金会应当在志愿服务活动开始前为志愿者购买相应的人身意外伤害保险：

（一）具有较高人身安全风险志愿服务活动，包括但不限于户外活

动、长途差旅、接触传染病患者等；

（二）基础保险的保障范围或保额不足以覆盖实际风险的；

（三）捐赠协议或项目实施方案中明确要求购买补充保险的。

基金会应当为志愿者提供以下基本保障：

（一）必要的岗前培训和工作条件；

（二）与服务内容相适应的服装、标识或证件；

（三）因志愿服务活动实际发生的交通、通讯、餐饮等费用；

（四）志愿服务记录证明；

（五）法律法规规定的其他保障。

第三章 组织与管理

第十一条 志愿服务协议签署后，应在三十日内完成志愿者的岗前基础培训。基础培训不少于 4 学时，内容应包括但不限于：

（一）基金会宗旨、业务范围和历史沿革介绍；

（二）志愿服务的基本理念、职业道德和行为规范；

（三）志愿服务相关的法律法规及基金会志愿者管理制度解读；

（四）志愿服务过程中可能发生的风险及防范措施；

（五）项目或活动的具体内容、流程和注意事项；

（六）服务对象的沟通技巧和权益保护。

对于需要专门知识或技能的志愿服务活动，志愿者还应当完成相应的专业培训，经考核合格后方可参与服务。

第十二条 为了方便日常管理以及与志愿者平时沟通和维护关系，建立志愿者 QQ 群/微信群。

1、针对基金会的志愿者建立群，便于发布志愿者招募信息、项目开展信息，该群由秘书处维护管理。

2、建立项目志愿者群，针对某一具体志愿项目，邀请参与该项目或意向参与的志愿者加入。该群由志愿项目负责人管理。

3、群管理员要活跃群，定期进行时事、经典新闻等群内日常分享，实时发布志愿者服务情况、受助者因志愿者的服务所产生的变化、受助者对志愿者的感谢等信息。

第十三条 必须做好志愿者的服务项目、地点、时间的记录。记录工作由志愿项目管理人员完成。

第十四条 志愿者权利及荣誉

1. 志愿者享有监督、建议、批评、退出组织的自由权利。

2. 志愿者在志愿服务活动中遇到困难和问题，基金会相关工作人员及部门应尽最大努力予以解决。

3. 优先获得志愿者组织、其他志愿者和基金会工作人员提供服务的权利。

4. 开具志愿服务证明：凡为基金会项目提供过志愿服务的志愿者，如果有需要，均可由综合部为其提供志愿服务证明，或为其在学校志愿服务证上盖章签字；特殊情况，由志愿者管理工作负责人具体决定。

5. 优秀志愿者荣誉证书：每年由志愿者管理部门负责组织评选，给优秀志愿者颁发荣誉证书；对表现特别优异的志愿者，由志愿者管理部门撰写通讯稿，征得志愿者本人同意后，在基金会相关网站、微信公众平台和微博等网络媒体上予以宣传，在基金会各办公室公告墙上予以公示。

第十五条 在志愿服务过程中，相关工作人员应该注意识别和防范风险，并妥善采取措施防范风险发生。

风险识别	风险分析	风险应对
志愿者流失	1、服务时间与志愿者时间安排冲突 2、工作内容枯燥没有吸引力 3、很难满足志愿者某些需求	1、志愿者数据库中多储备志愿者，以备人员不足时更替 2、与志愿者沟通，适当调整志愿者管理、晋升、激励等措施
工作过程中志愿者的人身安全问题	户外项目具体执行，存在交通等危险	凡户外、出差类志愿服务工作，需为志愿者购买短期人身意外险
服务过程中造成基金会品牌声誉受损	1、志愿者对基金会不够了解 2、无心之失	增加志愿者培训
服务过程中造成受助者二次伤害	1、志愿服务理念偏差 2、缺乏业务工作技能	增加志愿者培训
除以上列举之外，还有很多问题需要在日常工作中敏锐发现，及时补救。		

第十六条 基金会不得要求志愿者按照固定作息时间（如每周五天、每日八小时）提供全日制服务；不得以考勤、打卡、绩效考核等方式对志愿者实施劳动管理控制；不得以固定周期（如按周、按月）向志愿者发放固定金额的补贴；志愿者在参与基金会的志愿服务活动时，可领取必要的交通补贴、误餐补贴等与志愿服务活动直接相关的费用，但不得以“工资”“薪资”“报酬”“劳动报酬”等名义发放。补贴标准由基金会另行制定，报秘书处审核后执行。

第十七条 出现以下情况，志愿者可以退出基金会的志愿服务团队，终止志愿服务协议。

1. 在志愿服务协议约定的服务期间内，志愿者提出书面申请，由综合部出具解除协议通知。

2. 志愿服务协议期满，未能续签协议的，自动解除志愿服务协议。

3. 在志愿服务过程中，志愿者有违法乱纪行为或有违志愿精神的行为，根据协议约定，综合部出具解除协议通知。

第四章 附则

第十八条 本规定于第二届理事会第八次会议审议通过，自通过之日起实施。