

## 北京桂馨慈善基金会志愿者管理规范

为了加强桂馨志愿者的管理，保障和维护志愿者的权利和利益，更好的服务于救助人群，北京桂馨慈善基金会根据有关法律法规，现制定出《北京桂馨慈善基金会志愿者管理条例》。

### 第一条、志愿者概念

北京桂馨慈善基金会志愿者指的是认同桂馨基金会理念、宗旨和价值观，按照程序在桂馨基金会登记备案，自愿贡献个人的时间和精力，为社会和他人提供无偿服务和帮助的社会人员和在职、在校人员。

### 第二条、志愿者行动宗旨

通过志愿服务体现北京桂馨慈善基金会的价值观，扶贫助困，改善弱势群体的状况、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桂馨志愿者。我承诺：尽我所能，帮助他人，服务社会，践行桂馨志愿者精神，传播桂馨志愿者服务理念，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、志愿者管理规范

北京桂馨慈善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北京桂馨慈善基金会志愿服务，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，认同北京桂馨慈善基金会理念、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桂馨志愿服务；
- 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、服从基金会的安排，按程序要求，申请从事一定时间的志愿服务工作。

### （二）志愿者权利

- 1、申请并注册成为北京桂馨基金会的志愿者；
- 2、有权参加北京桂馨慈善基金会提供的培训，获得从事志愿服务所需的条件和保障，并具有优先获得参加志愿活动及服务的权利；
- 3、志愿者有权就志愿服务工作对基金会提出批评和建议；
- 4、志愿者拥有相关法律、法规及桂馨基金会所制订的有关规定赋予的其它权利；
- 5、根据服务时间，以及相关法律法规，获得劳务补贴的权利。

### （三）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、自觉维护北京桂馨慈善基金会的形象，不辱基金会的使命，并遵守相关法律法规及履行北京桂馨慈善基金会规定的其它义务。

#### (四) 志愿者招募程序

1、申请人提出申请并填写相关桂馨公益项目的志愿者申请表，并以指定方式发送给北京桂馨慈善基金会；

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活动项目。

#### (五) 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的各项规章制度；

2、要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的义务；

3、要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），应立即向服务负责人报告并交由机构处理。

#### (六) 志愿者岗位纪律

1、遵守国家法律法规，做守法志愿者；

- 2、服从基金会的管理和安排，认真按照合同履行岗位职责并完成工作任务；
- 3、按时参加基金会的志愿者培训，了解项目内容和相关知识、技能，在实践中加以应用并不断提高服务技能；
- 4、遵守承诺，坚守岗位。如遇特殊情况，向志愿者管理人员或相关项目负责人进行说明，履行相关手续；
- 5、自觉维护北京桂馨慈善基金会志愿者的社会形象。仪表端庄，举止稳重，言语礼貌，廉洁自律，不得以任何理由收取服务对象的钱物；
- 6、爱护公共财物，妥善保管并使用因岗位需要或项目活动由基金会配发的资料、工具，在项目结束后按照要求交还配备物品。

## **第五条、志愿者服务协议**

第六条、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，遵守北京桂馨慈善基金会以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**

- 1、北京桂馨慈善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《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宣传 and 表彰。志愿者本人亦可自愿填写《志愿者工作总结与评估》，对志愿服务的工作环节进行自我总结、并提出工作的建议和改进意见。

## 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等，未经过负责人同意，不得对外泄露或公布。

### （二）违纪处理

- 1、志愿者应对自己的行为负责，承担因不符合或违反规定而导致的相关责任；

2、志愿者如有违纪或违反社会公德的行为，给基金会造成严重影响的，经调查核实后，北京桂馨慈善基金会有权做出终止使用志愿者的决定，并在网站和媒体上予以公告；

3、志愿者如在履行职责并行使相关权利的时候，有其它违反法律法规的行为，一经发现，将依据法律交由相关部门处置。

### （三）争议解决

如志愿者对机构和服务有任何意见或不满，应该向基金会负责人反映意见，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。