

# 河北雄安新区启鸣山河教育基金会

## 志愿者管理制度

### 第一章 总则

**第一条** 为加强本基金会志愿者队伍建设，规范志愿者招募、培训、服务与管理工作，保障志愿者合法权益，激发志愿者服务热情，提升河北雄安新区启鸣山河教育基金会（以下简称“基金会”）公益服务专业化水平与社会影响力，依据《中华人民共和国慈善法》《志愿服务条例》《慈善组织志愿服务管理办法》等法律法规及本基金会《章程》，制定本制度。

**第二条** 本制度适用于所有与本基金会签署《志愿者服务协议》，自愿为基金会公益项目提供无偿服务的个人志愿者、团体志愿者（以下统称“志愿者”），以及基金会负责志愿者管理的相关部门与工作人员。

**第三条** 本制度所称志愿服务，是指志愿者自愿、无偿为本基金会组织开展的扶贫、助学、救灾、养老、助残等各项公益慈善活动及相关事项提供的公益服务。本制度所称志愿者，是指不以物质报酬为目的，利用自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

#### 第四条 核心原则

- 1. 自愿参与原则：**尊重个人意愿，志愿者可自主选择服务项目与服务时间，不强制要求或变相强制参与；
- 2. 公益导向原则：**志愿者服务需围绕基金会扶贫、助学、救灾、养老、助残等公益宗旨开展，不得谋取个人私利；
- 3. 安全保障原则：**基金会需为志愿者提供必要的安全防护措施，保障志愿者在服务过程中的人身与财产安全；
- 4. 专业规范原则：**通过系统培训与标准化管理，提升志愿者服务能力，确保服务质量符合公益项目要求；
- 5. 尊重激励原则：**尊重志愿者的劳动成果，建立健全激励机制，增强志愿者的归属感与荣誉感。

## 第二章 志愿者招募

### 第五条 志愿者基本条件

1. 年满 18 周岁，具备完全民事行为能力的中国公民或持有合法护照的外籍人士（未满 18 周岁的需经法定监护人书面同意并陪同参与，65 周岁以上的应重点评估身体状况是否适宜参与志愿服务）；
2. 热爱公益慈善事业，认同基金会公益理念，遵守国家法律法规及基金会规章制度，具有良好的思想道德品质，无犯罪记录；
3. 具备与服务项目相匹配的时间、体力与能力（如沟通能力、专业技能、外语能力等，特殊项目可明确专项要求）；
4. 身心健康，无传染性疾病或不适宜参与公益服务的疾病，能适应服务场景需求；
5. 承诺遵守志愿服务纪律，服从基金会统一安排，认真完成服务任务；
6. 完全出于本人自愿，不存在学校、家长强制要求等非自愿情形。

### 第六条 志愿服务主要内容

- （一）参与基金会公益项目的执行、组织、协调与宣传工作；
- （二）为基金会业务发展、项目设计提供专业咨询建议及指导；
- （三）向受助人提供咨询、培训、辅导等直接帮扶服务；
- （四）参与基金会资助项目的监督、调研等相关工作；
- （五）其他符合基金会公益宗旨的志愿服务事项。

### 第七条 招募渠道

1. **线上渠道**：通过基金会官网、微信公众号、微博、志愿服务平台（如“志愿云”“中国志愿服务网”）发布招募信息；
2. **线下渠道**：联合高校、企事业单位、社区居委会、公益组织等合作方，开展线下招募宣讲会或张贴招募海报，或在项目活动现场开展即时招募；
3. **定向招募**：针对专业类项目（如医疗救助、法律咨询、技术支持），向相关行业协会、专业机构定向邀请具备资质的志愿者。

### 第八条 招募与注册流程

1. **信息发布**：明确服务项目名称、服务内容、服务地点、服务时间、招募人

数、岗位要求及报名方式，招募信息有效期不少于 7 个工作日，同时公示项目相关真实信息及服务过程中可能发生的风险；

2. **报名申请**：志愿者通过线上填写《志愿者报名表》，或线下提交纸质材料，也可通过基金会指定邮箱、办公地址提交申请材料；
3. **资格审核**：基金会志愿者管理部门在 10 个工作日内审核报名材料，对符合条件的志愿者进行初步沟通，了解其服务意向与能力；
4. **面试筛选**：针对专业性较强的岗位（如项目调研、资金监管、特殊群体帮扶），组织线上面试或线下面谈，评估志愿者与岗位的匹配度；
5. **结果通知**：审核通过的志愿者，由基金会通过电话、短信或邮件通知录取结果，明确后续培训与服务安排；未通过的，需说明原因并感谢关注。
6. **协议签署与注册**：录取的志愿者提交个人材料（身份证、相关资质证书、体检报告等复印件），经基金会秘书处审核存档后，签署《志愿者服务协议》，完成注册登记。

### 第三章 志愿者培训

#### 第九条 培训分类

1. **基础培训（必修）**：所有志愿者需参加，内容包括基金会发展历程、公益宗旨、规章制度、志愿服务伦理、安全防护知识（如防灾避险、急救技能）、信息保密要求、服务对象隐私保护规范等；
2. **专项培训（按需）**：针对特定服务项目开展，内容包括项目背景、服务流程、服务标准、专业技能等；
3. **进阶培训（选训）**：为有长期服务意愿或能力提升需求的志愿者提供，内容包括公益项目管理、沟通技巧、志愿者领导力等，助力志愿者向骨干志愿者或志愿组织者转型。

#### 第十条 培训方式

1. **线上培训**：通过基金会线上学习平台（如腾讯课堂、钉钉）提供视频课程、电子资料，志愿者可自主安排学习时间，完成学习后需通过线上考核；
2. **线下培训**：组织集中授课、案例分析、模拟演练（如急救实操、服务场景

模拟)，邀请基金会项目负责人、行业专家或资深志愿者担任讲师；

3. **以老带新**：安排已参与过服务的骨干志愿者，对新志愿者进行“一对一”或“一对多”的现场带教，帮助快速适应服务岗位。

## 第四章 志愿服务管理

### 第十一条 服务安排

1. 基金会根据志愿者的服务意向、能力匹配度及项目需求，提前 3 个工作日与志愿者确认服务时间、地点及具体任务；
2. 志愿者因特殊情况无法参与已确认的服务，需至少提前 24 小时告知基金会，以便调整人员安排；无故缺席 2 次及以上的，暂停其 3 个月内的服务资格。

### 第十二条 服务规范

1. 服务期间需着装整洁得体，言行文明礼貌，维护基金会与志愿者形象；
2. 严格遵守服务流程与安全规定，不得擅自脱离岗位、更改服务内容或服务对象发生冲突；若遇突发情况，第一时间向基金会负责人报告；
3. 尊重服务对象人格尊严，不得侵害服务对象个人隐私（包括肖像权），不得向服务对象索取财物、接受馈赠，不得变相推销商品或服务；
4. 履行信息保密义务，不得泄露服务对象（如受益人个人信息、家庭情况）及基金会工作机密（如项目方案、捐赠人信息）；
5. 不得利用基金会名义或志愿者身份从事与公益无关的活动，不得从事任何违法活动，不得涉及政治、宗教或其他营利性活动；未经基金会书面授权，不得接受媒体采访、代表基金会发布信息，或擅自以基金会名义开展公益活动、慈善募捐等。

### 第十三条 服务记录

1. 建立《志愿者服务台账》，通过线上打卡（如小程序签到）或线下签到表记录志愿者服务时长、服务内容、服务对象反馈；
2. 服务结束后，基金会志愿者管理部门需在 3 个工作日内审核服务记录，确认无误后录入志愿者个人档案；

3. 志愿者可通过基金会官网或专属平台查询个人服务记录，如需纸质《志愿服务证明》，可向基金会申请开具（需包含服务时长、服务项目、服务评价）。

## **第五章 志愿者权益保障**

### **第十四条 安全保障**

1. 基金会为志愿者购买志愿服务期间的人身意外伤害保险（含意外医疗、意外伤残等），保险期限覆盖服务全程；
2. 若志愿者在服务过程中受伤或遭遇意外，基金会需第一时间协助就医，并依据保险条款办理理赔手续；因服务导致的合理医疗费用，由基金会先行垫付后向保险公司报销；
3. 基金会安排志愿者参与可能发生人身危险的工作前，必须明确告知风险并落实相应防护措施。

### **第十五条 物资与费用支持**

1. 为志愿者提供必要的服务物资（如饮用水、工作手册、服务工具），不收取任何费用；
2. 对于服务地点较远或服务时间较长的项目，可适当补贴交通费用或餐饮费用（具体标准在项目招募时明确）；
3. 不强制要求志愿者自行承担服务相关的大额物资费用（如专业设备、长途交通），特殊情况需提前与志愿者协商并明确费用承担方式；
4. 志愿者从事志愿服务所发生的必要费用由基金会承担，基金会可根据项目情况提供适当补贴，该补贴并非劳动报酬，而是公益活动支出的合理部分。

### **第十六条 沟通反馈**

1. 建立志愿者沟通机制，通过定期召开志愿者座谈会、线上意见箱、专属联络人等方式，听取志愿者对服务安排、培训内容、项目执行的意见建议；
2. 对志愿者反馈的问题，基金会需在7个工作日内给予回应，确需整改的需制定整改方案并公示进展；
3. 及时向志愿者告知服务项目的进展与成效（如捐赠资金使用情况、受益人

帮扶结果), 让志愿者了解服务价值。

### **第十七条 权利保障**

1. 志愿者有权以志愿者身份参与基金会各项公益活动;
2. 有权获得志愿服务所需的真实、准确、完整的信息, 以及必要的条件和保障;
3. 有权参加基金会组织的各项培训活动;
4. 在志愿服务过程中有权及时提出需要解决的问题, 对志愿服务工作提出批评和建议;
5. 有权获得基金会出具的志愿服务证明;
6. 其他依法享有的权利。

## **第六章 志愿者退出管理**

### **第十八条 自愿退出**

1. 志愿者如遇特殊情况需终止服务(因个人时间、健康等原因), 需提前7个工作日向基金会提交退出申请, 说明退出原因;
2. 基金会在收到申请后3个工作日内完成确认, 与志愿者结清服务记录, 收回未使用的志愿者标识或物资(如有), 按需出具《志愿服务证明》。

### **第十九条 强制退出**

志愿者出现下列情况之一的, 基金会有权终止其志愿服务资格, 解除《志愿者服务协议》, 并书面通知本人:

1. 违反国家法律法规、基金会规章制度或《志愿者服务协议》约定, 造成不良社会影响的;
2. 未经同意擅自缺席服务累计3次及以上, 或擅自更改服务内容导致项目损失的;
3. 服务过程中存在弄虚作假、谋取私利、损害服务对象权益等行为的;
4. 因健康原因或其他情况, 不再符合服务岗位要求且无法调整岗位的;
5. 被依法追究刑事责任或纳入失信被执行人名单的;
6. 服务质量经评估未达标, 且拒不整改的;

7. 无正当理由不履行志愿者义务，长期不参与基金会组织的志愿活动的。

## **第二十条 档案保留**

志愿者退出后，其《志愿者档案》（含报名材料、培训记录、服务记录）由基金会统一存档，保存期限不少于3年；涉及个人隐私的信息，需严格保密，不得泄露或用于非公益用途。

## **第七章 附则**

**第二十一条** 本制度未尽事宜按国家相关法律法规及基金会《章程》执行。

**第二十二条** 本制度由河北雄安新区启鸣山河教育基金会理事会负责解释。

**第二十三条** 本制度自2025年12月16日理事会通过之日起施行。原有相关规定与本制度不一致的，以本制度为准。国家出台新规定的，从其规定并及时修订。

河北雄安新区启鸣山河教育基金会

2025年12月16日

