

ICS 01.140.30

A 14

# 团 体 标 准

TB/SCL 003—202\*

---

## 慈善组织志愿者管理规范

Norms for volunteer management of charitable  
organizations

(征求意见稿)

202\*年\*\*月\*\*日发布

202\*年\*\*月\*\*日实施

---

陕西省慈善联合会 发布

# 目次

前言.....	I
引言.....	II
1 范围.....	
2 术语和定义.....	
3 管理机构.....	
4 党组织活动.....	
5 慈善服务队伍.....	
6 志愿者权利与义务.....	
7 志愿者培训.....	
8 人身保险.....	
9 星级志愿者.....	
10 星级认定机构.....	
11 权益保障.....	
12 评优表彰.....	
13 慈善服务记录.....	
14 出具慈善服务证明.....	
15 退出与注销.....	
16 慈善服务档案.....	

# 前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件由陕西省公益慈善标准化技术委员会、陕西省慈善联合会提出和起草。

本文件参与起草单位：陕西省慈善联合会志愿者工作委员会、红凤志愿者协会、

本文件由陕西省民政厅归口。

本文件主要起草人：

本文件由陕西省公益慈善标准化技术委员会负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省慈善联合会

电话：029-89665712转8879

地址：西安市雁塔区雁翔路博源科技广场C座24层

邮编：710054

## 引言

为了规范慈善组织志愿者管理工作，提升慈善组织志愿者管理能力，根据《中华人民共和国慈善法》《陕西省实施<中华人民共和国慈善法>办法》和民政部有关规章的规定，制定本文件，作为慈善组织志愿者管理工作遵循的团体标准。

# 慈善组织志愿者管理规范

## 1 范围

本文件提出了慈善组织志愿者管理的术语和定义、管理机构、党组织活动、慈善服务队伍、志愿者权利与义务、志愿者培训、人身保险、星级志愿者、星级认定机构、权益保障、评优表彰、慈善服务记录、出具慈善服务证明、退出与注销、慈善服务档案等规范。

本标准适用于慈善组织志愿者的管理。

## 2 术语和定义

### 2.1 慈善服务记录 Charity service record

慈善服务记录是指慈善组织对志愿者参与慈善服务的情况记载。

### 2.2 慈善服务证明 Certificate of charitable service

慈善服务证明是指慈善组织依据慈善服务记录形成的能够证明志愿者参加慈善服务情况的书面材料。

## 3 管理机构

慈善组织设立志愿者管理机构，负责志愿者的日常管理。

## 4 党组织活动

慈善组织的党组织对志愿者中的中共党员进行登记，根据党员人数设立党支部或者党小组，开展党的活动，发挥党员的先锋模范作用。

## 5 慈善服务队伍

### 5.1 志愿者编队

慈善组织按照慈善服务要求，结合志愿者的技能特长、职业资格、身体条件、所在单位、住所位置等情况，合理编队，安排进行不同类型的慈善服务。

### 5.2 负责人任免

慈善服务队伍负责人由慈善组织任免。

### 5.3 任职限制

有下列情形之一的，不得担任慈善服务队伍负责人：

- (1) 无民事行为能力或者限制民事行为能力的；
- (2) 被判处刑罚，自刑罚执行完毕之日起未逾五年的；

(3) 在被吊销登记证书或者被取缔的组织担任负责人，自该组织被吊销登记证书或者被取缔之日起未逾五年的；

(4) 法律、行政法规规定的其他情形。

#### 5.4 志愿者迁入

志愿者跨行政区域迁入新的工作地或者住宅地，可持慈善服务证明到所在地的慈善组织申请登记编入慈善服务队伍。

### 6 志愿者权利与义务

#### 6.1 志愿者权利

- (1) 根据本人意愿参与慈善服务；
- (2) 有权获得慈善服务相关信息；
- (3) 获得慈善服务的条件和保障；
- (4) 参加慈善服务培训；
- (5) 对受益人的无理要求有权拒绝或者终止服务；
- (6) 提出慈善服务的建议和意见；
- (7) 要求出具慈善服务证明；
- (8) 其他依法享有的权利。

#### 6.2 志愿者义务

- (1) 遵守慈善职业道德，
- (2) 服从慈善组织管理；
- (3) 无偿提供慈善服务；
- (4) 完成慈善服务事项；
- (5) 维护慈善组织声誉；
- (6) 保守受益人的隐私；
- (7) 不以慈善服务为名从事营利活动；
- (8) 其他依法履行的义务。

### 7 志愿者培训

#### 7.1 基础培训

慈善组织对新注册志愿者进行慈善法治、职业道德、标准规程等基础培训。

#### 7.2 专业培训

慈善组织根据慈善服务项目要求，对志愿者进行专业知识、技能培训。

#### 7.3 岗位培训

慈善组织根据慈善服务岗位要求，对志愿者进行能力培训。

#### 7.4 安全培训

慈善组织根据突发事件救援的要求，对志愿者进行安全防护培训。

## 8 人身保险

有下列情形之一的，慈善组织为志愿者购买人身意外伤害保险：

- (1) 参加应急救援服务的；
- (2) 参加大型社会活动服务的；
- (3) 到农村支教、巡回医疗、技术服务的；
- (4) 进行经常性服务的；
- (5) 其他应当购买人身意外保险的事项。

## 9 星级志愿者

在保证服务质量前提下，志愿者分为五个星级：

- (1) 慈善服务时间累计达到 100 小时的，为一星级志愿者；
- (2) 慈善服务时间累计达到 300 小时的，为二星级志愿者；
- (3) 慈善服务时间累计达到 600 小时的，为三星级志愿者；
- (4) 慈善服务时间累计达到 1000 小时的，为四星级志愿者；
- (5) 慈善服务时间累计达到 1500 小时的，为五星级志愿者。

## 10 星级认定机构

星级志愿者由依法登记的省、设区的市、区县（市）的慈善组织根据志愿者的服务时间、服务质量认定，并颁发统一的星级证书。

慈善服务星级志愿者证书由省慈善行业组织监制。

## 11 权益保障

慈善组织维护志愿者的合法权益，尊重志愿者人格尊严，未经志愿者同意，不得公开志愿者个人信息，任何组织和个人不得强制指派志愿者提供服务。志愿者在慈善服务中受到侵害，慈善组织支持志愿者索赔，提供必要帮助。

志愿者为慈善事业做出突出贡献的，本人家庭生活遇到困难时，慈善组织在同等条件下优先给予帮助。

## 12 评优表彰

慈善行业组织、慈善组织建立慈善服务评优制度和政府表彰推荐制度，宣传、表彰服务成绩显著的单位和个人。

## 13 慈善服务记录

慈善组织建立慈善服务记录制度，如实记录志愿者慈善服务时间、内容、评价等信息，按照信息数据标准录入志愿服务信息系统，实现数据互联互通。

## 14 出具慈善服务证明

应志愿者要求，慈善组织无偿、如实出具慈善服务证明。

## 15 退出与注销

因年龄或者身体状况的原因，志愿者不能参与慈善服务自行退出志愿者队伍的，慈善组织颁发志愿者纪念品，并给予生活关照。

志愿者退出志愿者队伍的，慈善组织注销其注册，志愿者证书、徽章和标识服留作本人纪念。

志愿者连续两年未从事慈善服务的，注销其注册。

## 16 慈善服务档案

慈善组织建立慈善服务档案管理制度，记录慈善服务情况及志愿者个人基本信息、培训、受表彰奖励等情况。慈善服务档案长期保存。

---