

安庆市桐城文化教育发展基金会

安庆市桐城文化教育发展基金会志愿者工作制度

一、总则

1. 目的依据：为规范基金会志愿者工作，加强志愿者队伍建设，充分发挥志愿者作用，保障志愿者及基金会的合法权益，依据《中华人民共和国慈善法》《志愿服务条例》等法律法规，结合基金会实际情况，制定本制度。

2. 适用范围：本制度适用于所有为基金会提供志愿服务的个人及团体，包括但不限于长期、短期志愿者，项目专项志愿者等。

3. 工作原则：志愿者工作遵循自愿参与、无偿服务、平等相待、诚实守信、安全有序的原则，以实现基金会公益目标，弘扬志愿精神。

二、志愿者的基本条件与招募

1. 基本条件

- 年龄在 18 周岁以上（特殊项目经监护人同意，可接收 16 - 18 周岁志愿者），身体健康，能适应志愿服务工作强度；

- 热爱公益事业，认同基金会宗旨、理念与价值观，具备“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神；

- 遵守国家法律法规和基金会各项规章制度，无违法违纪记录；
- 具备与所参与志愿服务项目相匹配的知识、技能或经验，如组织协调、专业技术、语言沟通等能力；
- 能够保证有足够的时间参与志愿服务活动，一般每月不少于 10 小时（依项目而定）。

2. 招募程序

- 发布信息：基金会通过官网、社交媒体、合作平台等渠道公开发布志愿者招募信息，内容涵盖招募岗位、服务内容、时间要求、技能需求等。
- 报名申请：申请人按要求填写志愿者申请表，提供真实、准确、完整的个人信息（包括姓名、联系方式、教育背景、工作经历、志愿服务经历、特长技能等），并提交相关证明材料（如身份证、学历证书、资格证书等复印件）。
- 资格审核：基金会组织专人对申请材料进行审核，重点审查申请人基本条件、与岗位匹配度，必要时进行电话或面谈沟通。
- 面试筛选：对初审合格者，安排面试，进一步了解其志愿服务动机、沟通能力、团队协作精神等，根据面试情况确定拟录用志愿者名单。
- 培训录取：拟录用志愿者参加基金会组织的岗前培训，培训内容包括基金会介绍、规章制度、志愿服务理念与技巧、项目知识等，培训考核合格后正式录用，签订志愿服务协议（明确双方权利义务、服务内容、时间、安全保障等）。

三、志愿者的权利与义务

1. 权利

- 有权了解基金会及志愿服务项目的真实、准确、完整信息，包括项目背景、目标、实施计划、风险提示等；
- 获得与志愿服务相关的培训，提升服务能力与专业素养，培训形式有课堂讲授、实践操作、案例分析等；
- 在志愿服务过程中，享有必要的工作条件和安全保障，如防护用品、工作设备、安全培训等，基金会为可能发生人身危险的志愿服务活动购买相应人身意外伤害保险；
- 对志愿服务工作提出意见和建议，参与志愿服务项目的策划、组织与实施讨论，促进服务质量提升；
- 获得基金会出具的志愿服务证明，记录服务时间、内容、表现评价等，作为志愿服务经历与成果的证明；
- 有申请退出志愿服务的权利，但需提前 10 个工作日向基金会提出书面申请，办理相关手续。

2. 义务

- 遵守国家法律法规和基金会各项规章制度，维护基金会声誉和形象，不得从事损害基金会利益的活动；
- 按照志愿服务协议要求，认真履行服务职责，按时、高质量完成服务任务，不得擅自离岗、拖延或敷衍了事；
- 尊重志愿服务对象的人格尊严、隐私和意愿，保护其个人信息安全，不得向志愿服务对象索取或变相索取报酬；

- 保守在志愿服务过程中知悉的基金会商业秘密、项目机密及服务对象隐私等信息，未经授权不得泄露；

- 积极参加基金会组织的培训、会议及其他相关活动，不断提高自身服务水平和综合素质；

- 志愿服务期间，如遇突发情况或自身原因无法继续服务，应及时告知基金会，并配合做好工作交接。

四、志愿者的培训与管理

1. 培训体系

- 岗前培训：新志愿者入职时开展，介绍基金会概况（使命、愿景、组织架构、发展历程等）、规章制度（考勤、财务、保密等）、志愿服务基础知识（理念、精神、法规政策）、服务礼仪与沟通技巧等，使其快速了解工作环境与要求。

- 项目培训：针对具体志愿服务项目，讲解项目目标、内容、实施流程、操作规范、注意事项等，邀请项目负责人、专家进行指导，让志愿者掌握项目专业技能。

- 进阶培训：根据志愿者服务时长、表现及需求，提供领导力培养、团队建设、项目管理、专业技能提升等进阶课程，帮助志愿者成长与发展。

2. 日常管理

- 建立档案：为每位志愿者建立个人档案，记录基本信息、服务经历、培训记录、考核评价、奖惩情况等，作为管理与激励的依据。

- 考勤记录：严格志愿者服务考勤，采用签到、签退或线上打卡等方式，记录服务时间、地点、内容，确保服务时间真实性与完整性。

- 沟通交流：安排专人与志愿者保持定期沟通，了解其工作进展、困难需求，及时给予支持与帮助，定期组织志愿者座谈会、团建活动，增强团队凝聚力。

- 监督评估：建立志愿服务监督评估机制，定期对志愿者服务质量进行评估，评估方式有服务对象评价、项目负责人评价、自我评估、团队互评等，根据评估结果反馈改进，表彰优秀志愿者，对不合格志愿者进行辅导或辞退。

五、志愿者的激励与表彰

1. 激励措施

- 物质激励：根据志愿服务时间、难度与贡献，给予志愿者适当交通补贴、餐饮补贴、通讯补贴等，对表现突出者颁发荣誉证书、纪念品或奖金。

- 成长激励：为志愿者提供更多学习成长机会，如参与内部培训、研讨会、外出交流等，优先考虑志愿者参与基金会重要项目、担任管理岗位或获得实习、就业推荐机会。

- 精神激励：通过官网、社交媒体、内部刊物等渠道宣传优秀志愿者事迹，对志愿者服务成果进行展示，增强其荣誉感与归属感，定期组织志愿者答谢活动，表达对志愿者的感谢与敬意。

2. 表彰机制

- 设立奖项：设立“年度优秀志愿者”“最佳服务奖”“突出贡

献奖”“优秀团队奖”等多个奖项，明确各奖项评选标准与流程。

- 评选流程：每年底开展评选工作，由项目负责人推荐候选人，组织评审小组（由基金会管理人员、服务对象代表、资深志愿者代表等组成）进行综合评审，确定获奖名单。

- 表彰仪式：举办隆重表彰仪式，邀请基金会领导、捐赠人、合作单位代表等出席，为获奖志愿者和团队颁发荣誉证书、奖杯及奖品，宣传推广其先进事迹。

六、志愿者的退出与争议解决

1. 退出机制

- 自愿退出：志愿者因个人原因决定退出，需提前 10 个工作日内向基金会提交书面申请，说明退出原因与预计退出时间，办理工作交接手续，归还借用基金会的物品，基金会对其服务情况进行评估，出具志愿服务证明。

- 辞退退出：志愿者出现违反法律法规、基金会规章制度、服务协议约定，或服务表现严重不合格、给基金会或服务对象造成重大损失等情况，基金会有权辞退，书面通知本人，说明辞退原因与依据，办理相关手续，情节严重的依法追究法律责任。

- 期满退出：志愿服务协议期满且不再续签，志愿者自动退出，基金会对其服务进行总结评估，感谢其付出，建立长期联系，邀请其参与后续活动。

2. 争议解决

- 协商解决：志愿者与基金会在服务过程中发生争议，双方应

首先通过友好协商解决，沟通问题，寻求共识，达成解决方案。

- 调解解决：协商不成，可申请第三方调解机构（如行业协会、专业调解组织等）进行调解，调解过程遵循自愿、合法、公正原则，促成双方和解。

- 法律途径：调解无果，可依法向有管辖权的人民法院提起诉讼或依据协议约定申请仲裁，维护自身合法权益。

七、附则

1. 制度解释：本制度由基金会理事会负责解释，根据实际情况与法律法规变化适时修订完善。

2. 生效日期：本制度自第二届第一次理事会审议通过后生效施行，原有志愿者相关规定与本制度冲突的，以本制度为准。

安庆市桐城文化教育基金会

2025年8月20日

