

# 广州市社区党员志愿服务标准化操作 指引手册

## 目 录

### 第一篇 绪论

一、适用范围 .....	1
二、党员志愿服务基础知识.....	1
（一）常用语释义.....	1
（二）党员志愿服务原则.....	1
（三）党员志愿者文明礼仪及行为规范.....	2
三、党建工作与志愿服务.....	3
（一）主题党日与志愿服务.....	3
（二）党员发展培养与志愿服务.....	4
（三）主题教育与志愿服务.....	4

### 第二篇 注册登记（广州公益“时间银行”）

一、广州公益“时间银行”介绍.....	7
（一）广州公益“时间银行”释义.....	7
（二）广州公益“时间银行”功能介绍.....	8
二、广州公益“时间银行”使用指引.....	8

（一）注册操作指引.....	8
（二）党员志愿者使用指引.....	11
（三）党员志愿服务团队使用指引.....	16

### **第三篇 党员志愿服务队伍管理**

一、社区党员志愿服务队伍架构.....	22
（一）工作目标.....	22
（二）队伍架构及岗位设置.....	23
二、日常管理标准化体系.....	26

### **第四篇 党员志愿服务指引**

一、党员志愿服务流程.....	30
（一）党员志愿服务开展前准备.....	31
（二）党员志愿服务开展中管理.....	40
（三）党员志愿服务开展后总结.....	41
二、党员志愿服务资源链接.....	44
（一）常见志愿服务资源.....	44
（二）资源获取方式.....	58
（三）资源链接注意事项.....	59

## 第五篇 党员志愿服务的激励与维系

一、党员志愿服务激励.....	61
(一) 党员志愿服务激励对象.....	62
(二) 党员志愿服务激励机制.....	62
(三) 党员志愿服务激励方式.....	67
二、党员志愿服务维系.....	69
(一) 党员志愿服务维系对象.....	69
(二) 党员志愿服务维系方式.....	70

## 第六篇 党员志愿服务质量保障

一、党员志愿服务自查机制.....	73
(一) 党员志愿服务自查方式.....	73
(二) 党员志愿服务自查流程.....	73
二、党员志愿服务监督机制.....	75
(一) 党员志愿服务监督小组.....	75
(二) 党员志愿服务监督流程.....	76
三、群众意见收集和反馈机制.....	78
(一) 群众意见收集及反馈的内容.....	78
(二) 群众意见收集及反馈的流程.....	80

## 第七篇 附录

一、党员志愿者注册登记表.....	83
二、党员志愿队伍名册表格.....	85
三、党员志愿者名册表格.....	86
四、党员志愿服务活动套表.....	87
五、党员志愿服务活动记录表格.....	89
六、党员志愿服务证明表格.....	90
七、党员志愿者培训记录表格.....	91
八、群众意见记录表格.....	92
九、党员志愿服务队伍内部管理制度.....	93
十、党员志愿服务档案管理制度.....	97
十一、服务对象隐私保护制度.....	102
十二、主题党日志愿服务案例.....	106

# 第一篇 绪论

## 一、适用范围

本手册主要涵盖党员志愿服务知识、注册登记、队伍管理、服务指引、激励与维系、服务质量保障等内容。

本手册适用于广州市范围内各社区党员志愿服务队伍的运行和管理，各党员志愿服务队伍可参照使用。

## 二、党员志愿服务基础知识

### （一）常用语释义

#### 1. 社区党员志愿者

社区党员志愿者是指政治面貌为中共党员或中共预备党员，以社区为服务范围，自愿、无偿向社会或者他人提供公益服务的志愿者。

#### 2. 党员志愿服务队伍/组织

党员志愿服务队伍是指拥有 10 名以上志愿者，有计划、有步骤地开展服务的志愿服务团队，其中包括在民政部门登记备案的组织，也包括尚未在民政部门登记备案的志愿服务队伍。（鼓励具备条件的党员志愿服务队伍前往民政部门登记备案）

鼓励依托基层党组织建立党员志愿服务队伍，动员党组织内正式党员、预备党员、党员发展对象和入党积极分子加入志愿服务队伍，服务社区群众。

### （二）党员志愿服务原则

党员志愿服务基本原则是指，开展党员志愿服务，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，鼓励、支持和弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神，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。

开展党员志愿服务，坚持志愿服务基本原则的同时，坚持党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，深入贯彻落实习近平总书记对志愿服务的重要指示精神，遵循党的宗旨，在志愿服务中发挥党员带头先锋模范作用。

### **（三）党员志愿服务文明礼仪及行为规范**

#### **1. 文明礼仪**

党员志愿者开展服务过程中，应保持微笑，使用文明用语，不询问服务对象隐私问题，并及时解答服务对象疑问。统一穿着整洁的志愿者服装，正确佩戴干净整洁制作合规的党员徽章，展示党员志愿者身份。

#### **2. 行为规范**

（1）遵守党规党纪，履行中国共产党员行为规范。

（2）主动了解群众需求，帮助群众解决困难。

（3）参加活动前，明晰服务内容、要求及注意事项，对工作做好充分准备。

（4）有责任感，参加志愿服务如遇特殊情况需提前报备。

（5）遵守志愿服务工作守则，掌握志愿服务基础知识和技能，注重志愿服务素质提升。

(6) 尊重其他志愿者、服务对象，未经其他志愿者、服务对象本人同意，不可公开或泄露其有关信息。

(7) 不可以任何形式向服务对象收取报酬，不可以志愿服务名义开展营利性活动。

### **三、党建工作与志愿服务**

#### **(一) 主题党日与志愿服务**

##### **1. 志愿服务与主题党日的结合**

主题党日作为一项重要制度安排，党组织结合工作实际，每月固定确定主题开展，组织党员集中学习、过组织生活、上党课、开展民主议事和志愿服务等活动。开展主题党日，要明确主题，紧扣“两学一做”内容，围绕社区群众服务需求，运用不同的形式开展志愿服务，通过定期开展活动，让党员志愿者养成经常参加志愿服务的生活习惯和自觉，增强对党组织的归属感，使党组织在党员中更有凝聚力，在群众中更有影响力。

##### **2. 主题党日志愿服务的策划开展**

策划主题党日志愿服务应坚持以需求、问题和效果为导向，注重服务开展前、中、后三个时期各项工作的开展。开展前，应调查社区群众的服务需求并展开讨论分析，结合实际工作确定服务主题及内容，做到效益最大化。开展过程中，结合服务目标，监督服务计划落实开展，确保服务顺利开展。活动结束后，相关服务资料整理归档，并对所提供的志愿服务进行经验总结，根据自身条件，通过不同媒体类型进行宣传推广。

## **(二) 党员发展培养与志愿服务**

党员发展是党组织队伍建设的重要内容，党组织应从严教育、培养和考察入党积极分子、党员发展对象和预备党员。根据《中国共产党发展党员工作细则》、中共中央办公厅印发《关于加强新形势下发展党员和党员管理工作的意见》(中办发[2013]4号)的通知要求，党组织应当采取吸收入党积极分子、党员发展对象和预备党员参加党内有关活动，给他们分配一定的社会工作，探索实行党校培训与社会实践、志愿服务等相结合的党员发展培养制度。

各党支部可以根据实际情况建立党员发展志愿服务制度，把党员参与社区志愿服务的表现与党员发展的全过程联系起来。例如，在确定党员发展对象时，着重考察入党积极分子在培养考察期内的志愿服务表现和服务时数；鼓励每名入党积极分子、党员发展对象和预备党员每年参与社区志愿服务时数不低于40小时。

## **(三) 主题教育与志愿服务**

### **1. 主题教育与志愿服务的结合**

开展“不忘初心、牢记使命”主题教育是贯彻党的十九大精神的重要举措。它的总要求是“守初心、担使命，找差距、抓落实”，目标是理论学习有收获、思想政治受洗礼、干事创业有担当、为民服务解难题、清正廉洁做表率。

志愿服务是社会文明进步的重要标志，通过志愿活动的开

展，有助于党员同志进一步统一思想认识、明确奋斗目标、坚定理想信念，从而更好立足本职岗位，求真务实、扎实工作，以实际行动诠释共产党员的初心和使命。

## 2. 主题教育中的志愿服务课程

开展志愿服务是社区基层党组织、党员践行初心使命的重要形式，主题教育以学促做，志愿服务以做践学，主题教育为主，志愿服务为辅，两者相辅相成，理论与实践相结合，落实党员志愿服务课程方向。

理论课程，以“不忘初心、牢记使命”主题教育的意义、总要求、具体目标等内容结合社区、群众实际需求进行理论学习和解读，通过组织集中学、党员自主学等形式，为在社区开展党员志愿服务提供理论基础。

实践服务，以社区党员志愿服务“7+1”为切入点，组织党员志愿服务队伍开展符合社区需求、聚焦群众关切的志愿服务，让党员志愿者在实践中学习，在学习中深化。

## 3. 社区党员志愿服务“7+1”

为推动党员回社区报到并开展服务工作持续、高效、有序开展，中共市委组织部深入了解在职党员回社区报到并开展服务工作推进中存在的问题，制作了《在职党员回社区开展服务指南》，提出社区党员“7+1”志愿服务项目，为开展党员志愿服务提供指引。党员志愿者可根据实际情况，从以下服务项目中选择开展，也可结合自身特点，拓展其他特殊服务。

	服务类别	服务内容
7 个服务	扶贫助困服务	探访困难党员、独居老人、残疾人士、留守儿童，了解需求，协助解决困难和问题。
		采取“一帮一”或者“多帮一”等形式，对困难群体及需要帮助的群众开展结对帮扶活动。
		通过“微心愿”等不同方式，征集发布社区群众需求，由党员志愿者协助完成群众心愿。
	洁净家园服务	到社区开展环境清理及文明督导巡查活动，清理卫生死角、乱张贴、乱堆放，协助提升周边环境质量。
		宣传中央、省、市、区关于环境保护的重大战略部署、重要精神和相关法律法规。
		开展文明行为行动，倡导市民爱护环境、垃圾不落地的好习惯。
	守护平安服务	成为社区网格助手，进行社区治安巡查及各类安全宣传活动，充实共治网络建设，营造平安氛围。
		成为楼栋管家，对楼道进行监督，保障干净整洁、畅通，提供舒适、安全生活环境。
		收集民情，排查隐患，检举违法犯罪活动。
		为刑释解教人员提供帮助。

	文明出行服务	定期在主要交通路口、学校等场所配合公安交警、协管员维护交通公共秩序。
		定期在公交站点指引服务，解答乘车咨询。
	和睦邻里服务	以了解居民需求、解决社区问题为服务宗旨。
		开展矛盾调解、社区议事、就业指导、心理咨询、卫生保健、助老服务、法律援助、文化辅导等服务。
	引导居民提升社区自治能力。	
微笑窗口服务	在党群服务中心（站）、新时代文明实践所（站）、党代表工作室等阵地设置党员志愿服务岗，做好日常咨询及应急帮扶指引。	
组织活动服务	整合各类资源，协助开展党建活动、节假日集中活动、个性讲堂、文体活动、送学上门等不同主题内容的活动服务。	
1个承诺	主动亮明党员身份，发挥党员先锋作用，积极参与社区治理，热心服务社区居民，接受社区党组织和人民群众监督。	

## 第二篇 注册登记（广州公益“时间银行”）

### 一、广州公益“时间银行”介绍

#### （一）广州公益“时间银行”释义

##### 1. 广州公益“时间银行”简介

广州公益“时间银行”是在政府指导下，由社会组织、企业、

社工站和志愿者等社会力量共同搭建的社会化运作的综合性志愿服务支撑平台。平台集志愿服务发布，志愿服务时数记录，志愿服务积分存储，积分捐赠和兑换等功能于一体，鼓励志愿者、志愿服务团队、企业等主体积极参与志愿服务，按照 1:1 的比例将志愿服务时数转换为时间积分，积分可用于兑换服务和物资，并倡导志愿者将时间积分捐赠给有需要的人兑换服务和物资，实现“二次公益”，为爱加分。

## **(二) 广州公益“时间银行”功能介绍**

### **1. 基础功能**

主要包含注册登录、签到签退、活动/培训报名、加入团队、时数记录、消息推送、服务地图、信息公开、证明开具等功能，满足志愿服务基础记录、日常参与等功能。

### **2. 党员服务功能**

主要包含党员主题教育、党员主题活动、党员风采等功能，满足党员志愿服务发展、学习教育、激励等功能。

### **3. 拓展功能**

主要包含公益积分、公益行动等功能，志愿者可根据实际需求实现积分兑换服务或物资，或实行二次志愿服务；志愿团队、社会组织或根据实际情况发起积分募集，申请使用资源。

## **二、广州公益“时间银行”使用指引**

## （一）广州公益“时间银行”用户注册指引

### 1. 广州公益“时间银行”下载及关注方式

安卓系统。通过应用宝、华为商城、苹果商城、VIVO、OPPO等商城搜索广州公益“时间银行”，下载广州公益“时间银行”APP并安装。

苹果系统。通过 App Store 搜索广州公益“时间银行”，下载广州公益“时间银行”APP并安装。

通过微信小程序或公众号搜索广州公益“时间银行”，点击关注。

## 广州公益“时间银行”APP



安卓系统扫码下载



苹果系统扫码下载

### 2. 注册操作指引

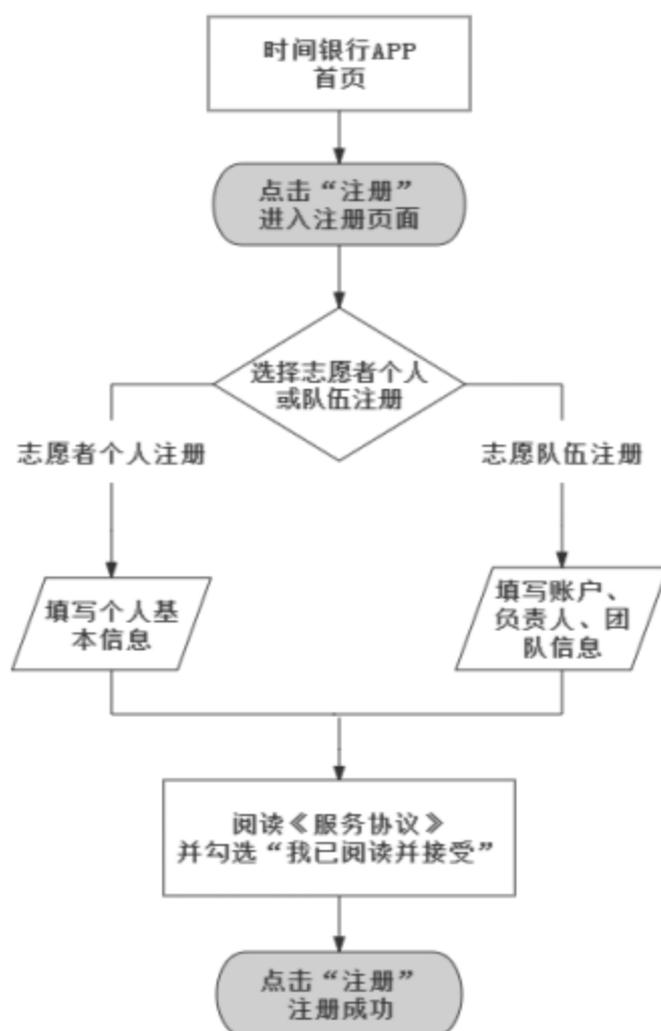
（1）打开广州公益“时间银行”APP 首页，点击右上角“注册”，进入注册页面，选择志愿者个人注册入口。（党员志愿者

团队注册请选择团队注册入口。)

(2) 根据 APP 提示, 填过个人姓名、性别、身份证号、手机号等个人信息或团队信息。

(3) 阅读《服务协议》, 并勾选“我已阅读并接受”《服务协议》。

(4) 完成资料填写后, 点击“注册”, 即完成个人注册。



## （二）党员志愿者使用指引

### 1. 活动报名流程

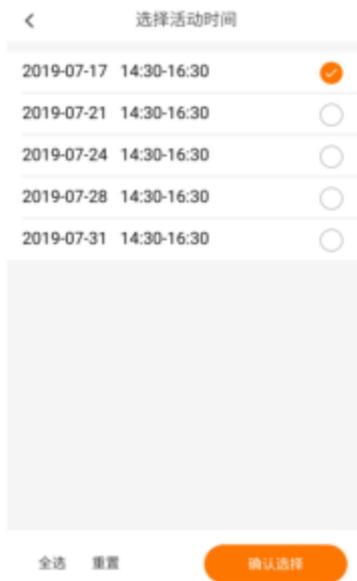
党员注册成为广州公益“时间银行”的志愿者后，可以根据自身实际，报名参加志愿服务，参与服务的具体流程如下：

在APP首页功能栏中点击“活动报名”，进入活动列表页面。可以根据地域、服务领域、智能排序等方式筛选志愿活动，也可以通过关键词搜索“党员志愿服务”直接查找的方式，就近选择社区党员志愿服务参与。



选择志愿活动，进入查看具体活动信息，点击“我要报名”

可以报名该次活动（首次报名活动者，需根据 APP 提示，完善个人信息），根据自身情况，选择志愿者类型和活动时间，然后击“确认选择”按钮，最后确认报名信息，并点击“提交”即可完成活动报名提交。



活动报名后，需等待活动主办方的确认，原则上，采取先到先得的顺序进行确认。报名成功者，将会收到 APP 推送的【报名成功】的消息，一般情况下，APP 会在活动开展 24 小时前，发送参与服务的【温馨提示】给报名成功者。

## 2. 培训报名流程

党员志愿者可以根据自身实际需求在广州公益“时间银行”报名参加志愿服务培训，参与志愿服务培训的具体流程如下：

(1) 在 APP 首页功能栏中查找到“培训报名”，点击进入。通过搜索或者查找的方式，选择符合自身需求的培训，查阅并了解培训信息。点击“我要报名”可以进行培训活动报名，培训报名与活动报名流程一致。



(2) 培训报名后，需要待培训主办方的确认，原则上，采取先到先得的顺序进行确认，为保障时效性，主办方需要在志愿者报名的 2 个工作日内完成确认，并发送消息确认结果。

(3) 根据培训要求，准时到达培训现场，并通过 APP 首页扫码功能或点击【我的】，然后打开【签到】页面进行培训签到；培训结束后，按照同样的方式进行签退。志愿者可以在【我的】--【培训】查看培训记录。

### 3. 证明开具流程

志愿者在参与服务后，可在 APP【我的】中查看服务记录，如有需要则可通过 APP 在线开展服务证明，用于“积分入户”、“积分入学”、“申请公租房”、“实践证明”等，具体开具证明流程如下：

(1) 打开广州公益“时间银行”APP 首页，点击【我的】进入操作页面，然后点击【服务证明】。



(2) 在“服务讲明”页面中，点击右上角“+”，根据提示，选择相关的服务记录，并提交申请。



(3) 平台审核通过后，可以导出所开具服务证明。

#### 4. 监督投诉流程

志愿者在使用广州公益“时间银行”APP过程中，如有意见和建议，可通过广州公益“时间银行”APP进行提交，具体操作如下：

(1) 反馈途径：

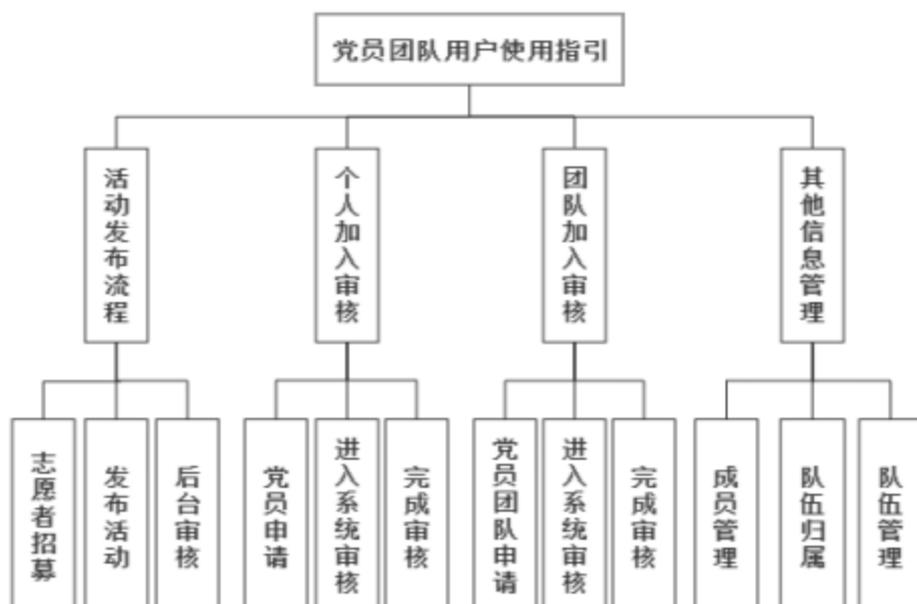
反馈途径主要包括三种，一是通过广州公益“时间银行”APP；二是通过官方电话；三是通过官方微信。广州公益“时间银行”

注册用户可以根据意见和建议的具体情况，选择适合的反馈途径，平台在收到意见和建议后，将按照规定进行回复反馈。具体如下表所示：

反馈途径	具体流程
1. “时间银行”APP	通过“时间银行”APP,在“我的一意见反馈”中，根据操作提示进行填写意见详情。
2.官方电话	通过客服电话进行反馈，客服电话为：02086479023，18688874961。
3.官方微信	通过添加官方微信好进行反馈，官方微信号为：GUA-2002。

### （三）党员志愿服务团队用户使用指引

党员志愿服务团队，登录广州公益“时间银行”账号，可以发布党员志愿服务活动招募志愿者，实现对志愿者加入及志愿服务团队加入进行实时审核、查看团队参与的行动、管理队伍志愿者及下属志愿服务团队、了解本团队已归属的志愿服务队伍等。



## 1. 活动发布流程

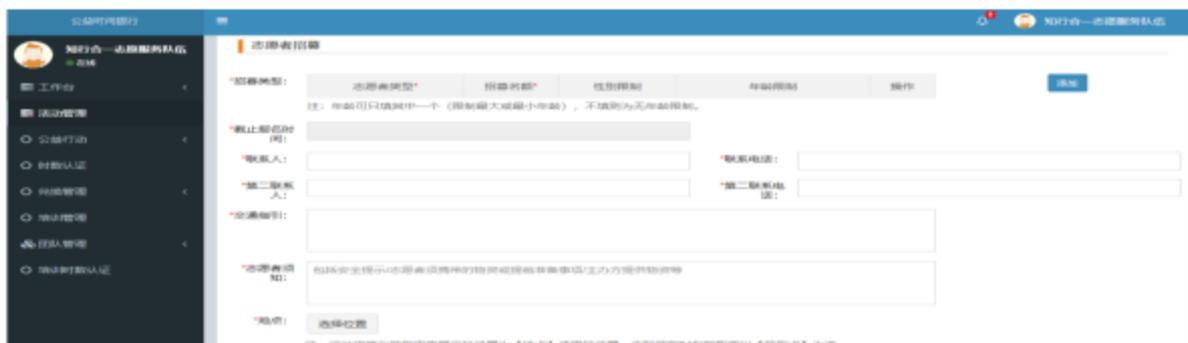
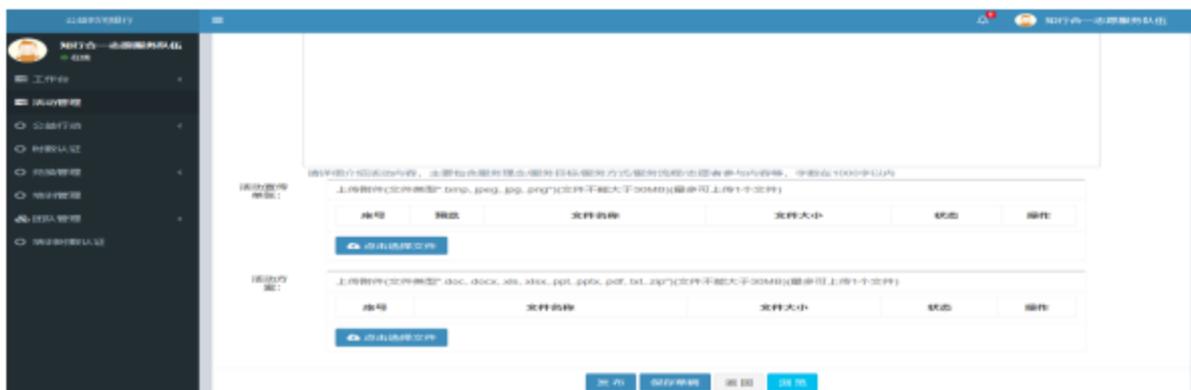
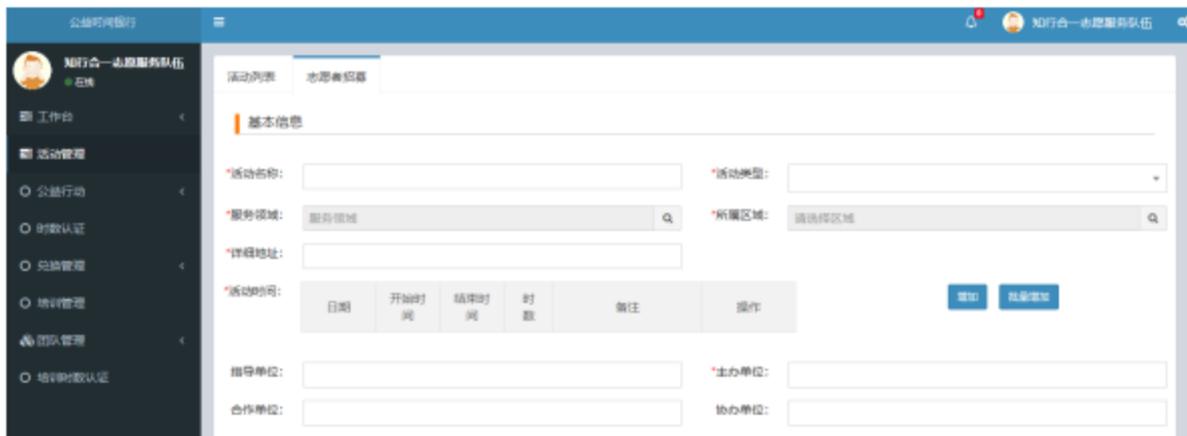
党员志愿服务团队在广州公益“时间银行”注册后，可以根据自身志愿服务的需要，在广州公益“时间银行”平台发布志愿服务招募信息，具体流程如下：

第一步，打开浏览器输入广州公益“时间银行”后台地址：<http://gzvolunteer.org.cn/admin/login>，然后根据提示输入团队账号和密码进行登录（登录账号密码与手机 APP 账号密码一致）。点击“活动管理--志愿者招募”，根据提示填写活动相关信息。

第二步，点击【活动管理】-【志愿者招募】，当第一次开始发布活动时，系统会弹出对话框，提醒完善信息的对话框，按照提示进行填写（有关团队资料完善的提示）。



第三步，当团队资料完善审核通过后，则可以进行活动发布，即志愿者招募。在页面中根据提示对【基本信息】、【志愿者招募】、【更多介绍】进行填写。



第四步，点击【发布】，即成功提交活动。

提交活动后，原则上，后台将在2个工作日内对活动内容进行审核。如审核通过，则可以如常开展活动，如不通过审核，将会作出相应的说明，活动发布方需根据审核意见进行修改。

## 2. 党员志愿者个人加入审核

党员志愿服务团队可以发动党员志愿者加入志愿服务团队，可通过“时间银行”APP或者“时间银行”后台网址对加入志愿服务团队的志愿者进行审核。下面以“时间银行”后台网址为例，说明如何对个人加入进行审核：

第一步，在打开浏览器输入广州公益“时间银行”后台地址，然后根据提示输入团队账号和密码进行登录。

第二步，点击【活动管理】，在活动列表中找到需要进行志愿者报名审核的活动。

第三步，进入该活动后，点击【报名情况】可以查看本次活动志愿者报名的信息。



第四步，点击志愿者名称，即弹出【志愿者详情】对话框，了解该志愿者信息、志愿者归属、服务记录。

志愿者详情

志愿者修改 志愿者归属 服务记录

\*昵称:

\*姓名:

\*性别: 男

\*证件类型: 身份证

\*证件号码:

\*手机号码:

邮箱:

政治面貌: 群众

志愿者编号:

所属区域: 越秀区 荔湾区 海珠区 天河区 白云区 黄埔区 番禺区 花都区  
南沙区 增城区 从化区 其他

详细地址:

QQ:  微信号:

如确认招募该名志愿者，则点击通过，如确认不招募该名志愿者，则点击不通过，并填写不通过原因。

报名详情

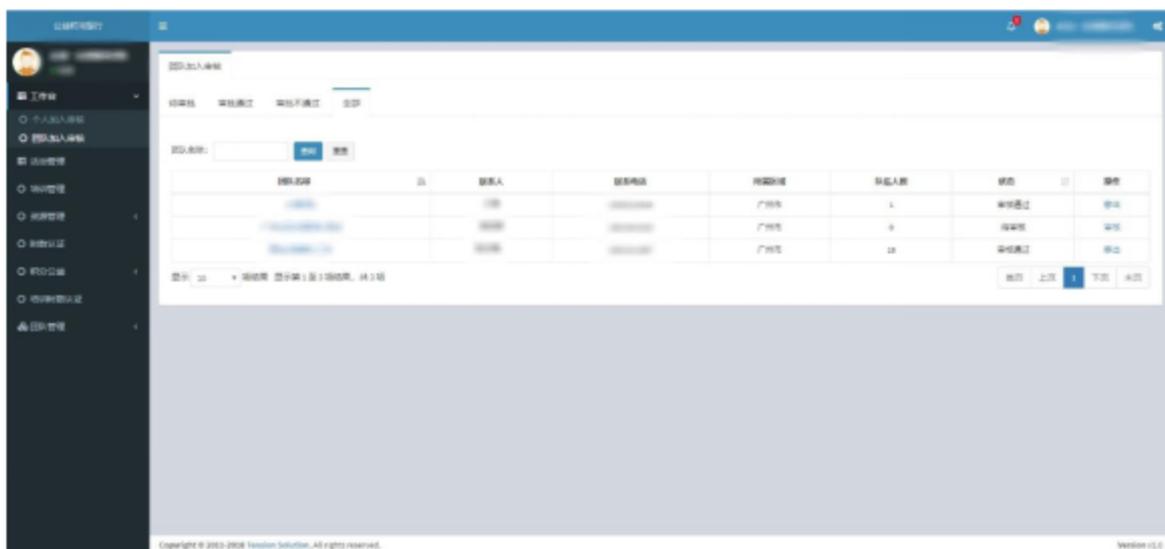
选择	日期	报名周期	审核状态
<input type="checkbox"/>	2020-02-25	02:00:00-23:00:00	待审核

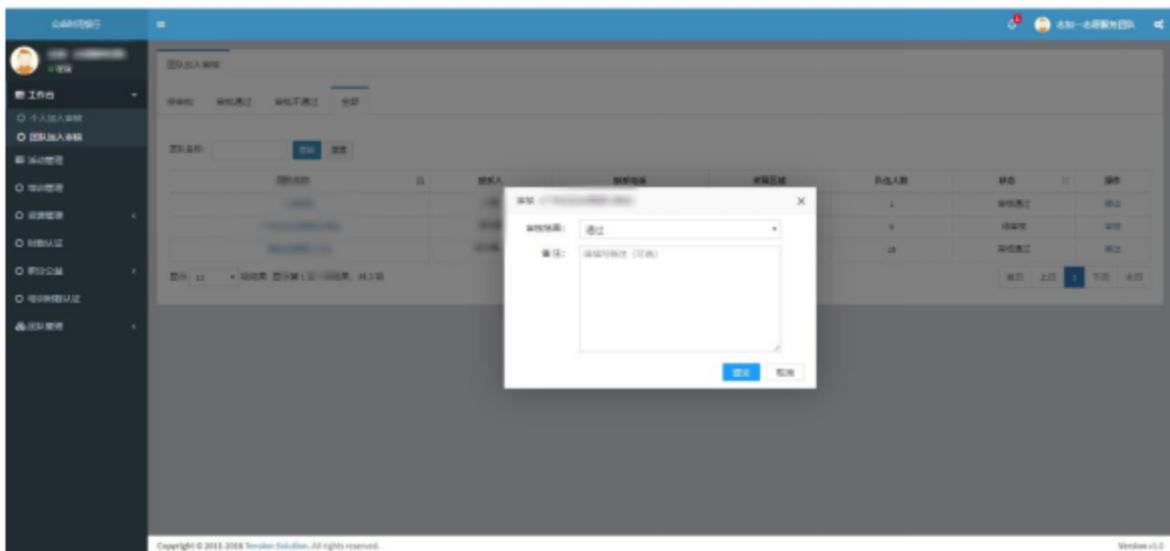
审核通过所有 选中名额未满 仅通过选中 审核不通过所有 返回

### 3. 党员志愿服务团队加入审核

党员志愿服务团队可通过广州公益“时间银行”根据服务区域、服务领域等方向组建分支队伍，分支队伍可申请加入上级团队。与个人加入审核流程相似，团队加入审核也可通过“时间银行”APP或者“时间银行”后台网址进行审核。以“时间银行”后台网址为例：

首先，点击【团队加入审核】，可审核申请加入团队的其他志愿服务团队。首先，在进入具体志愿服务团队审核界面同时，也可以查看志愿服务团队的资料，决定是否审核通过该支志愿服务团队的加入申请。最后，若同意其加入申请，可点击“通过”，完成审核；若不同意其加入申请，可点击“不通过”，并输入不通过理由，完成审核。





#### 4. 其他信息管理

党员志愿服务团队账号登录广州公益“时间银行”后，可以点击【我的】-【成员管理】，查看已加入到本志愿服务团队的志愿者资料；点击【我的】-【归属队伍】，查看本志愿服务团队已归属到哪些志愿服务队伍中；点击【我的】-【队伍管理】，查看已加入到本志愿服务团队中其他志愿服务队伍的资料。

### 第三篇 党员志愿服务队伍管理

#### 一、社区党员志愿服务队伍架构

##### （一）工作目标

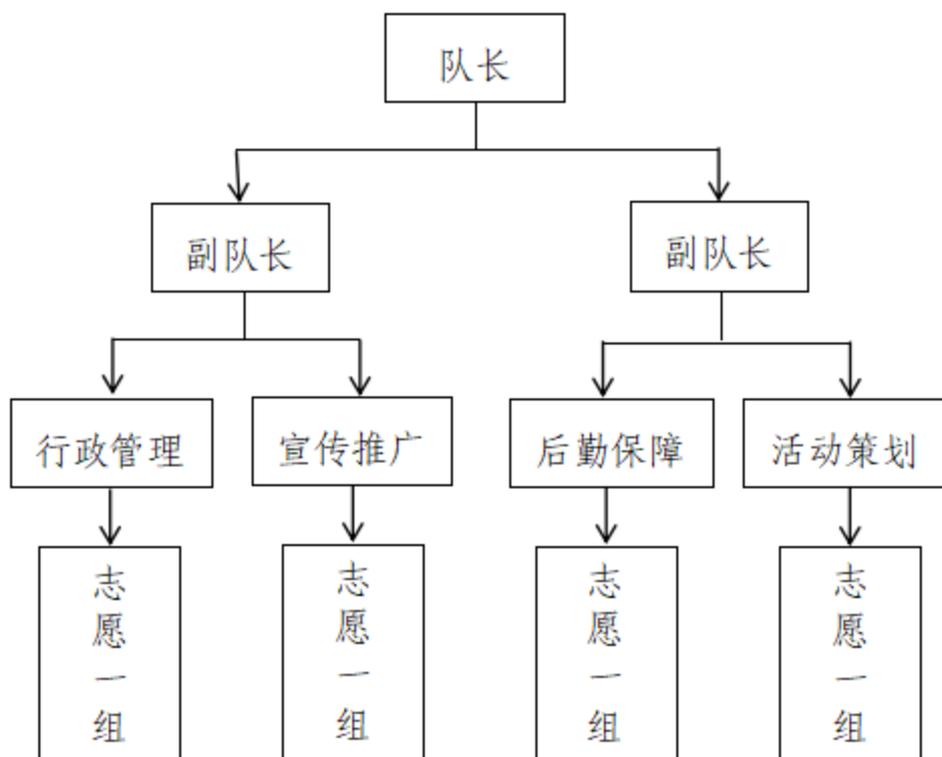
大力倡导“党员当先锋、服务我先行”的活动理念，积极推动广大党员在投身志愿服务工作中创先争优，争做志愿者中的带

头者、带头者中示范者、示范者中的表率者，真正取得“民得实惠，党得民心”的实际效果，永葆党的先进性。力争通过党员志愿服务的深入开展，建立健全类型多样、作用明显、特色鲜明的党员志愿服务队伍，创建富有生机、影响广泛、群体欢迎的志愿活动品牌。

## （二）队伍架构及岗位设置

### 1. 队伍架构示意图

（1）社区党员志愿服务队伍的组成要素可视乎社区党组织的实际需求，以及志愿服务的规模及范围增减岗位。社区党员志愿服务队伍基本框架如下图所示（仅作参考使用）：



①行政管理：负责服务活动、时数等的记录，文件档案管理、财务管理等行政综合事务。

②宣传推广：负责队伍宣传推广工作，确保队伍保持正确的政治方向，运营和管理队伍微信公众号、制作队伍宣传视频或宣传单张等。

③后勤保障：负责活动物资购买及管理等工作。

④活动策划：负责党员志愿服务活动的组织、开展，同时对服务理论及实务技能安排培训等工作。

## 2. 岗位设置原则

### （1）应符合最低数量原则

志愿服务队伍内的岗位设置宜精不宜多，减少多头管理，提高质量和效率。

### （2）所有岗位实现有效配合

岗位设置的时候，要明确岗位人员需承担的责任，并按照责任程度进行划分。

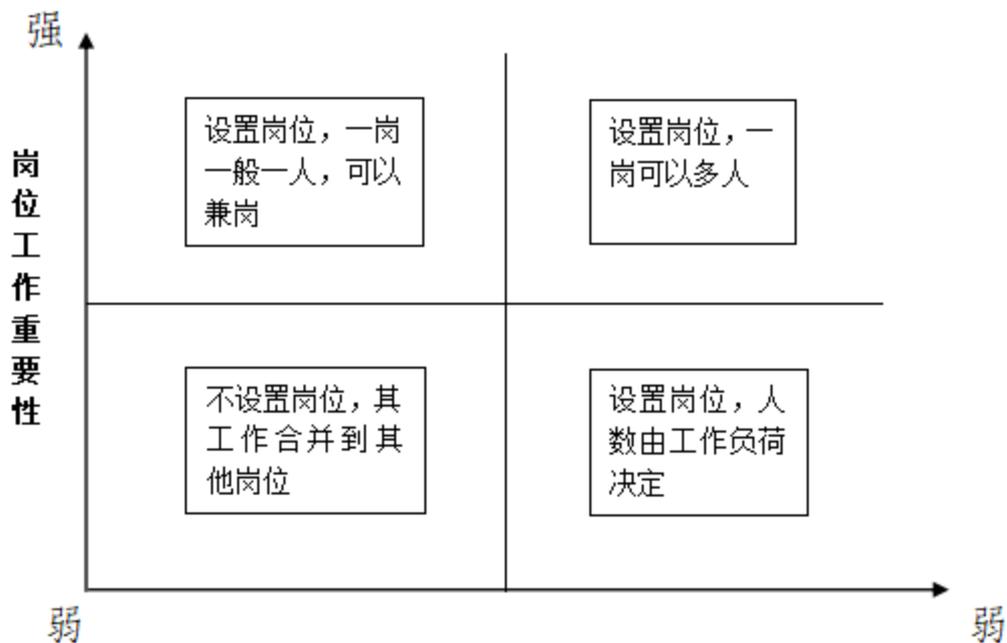
### （3）岗位之间关系协调

志愿服务岗位之间职责不交叉，专人专项负责，彼此间需互相配合。

## 3. 岗位设置方法

岗位设置过程中可能会遇到以下几种情况：A是岗位工作重要性大，工作负荷大；B是岗位工作重要性大，工作负荷小；C是岗位工作重要性小，工作负荷大；D是岗位工作重要性小，工作负荷小。岗位设置可参考下页附图：

(续上页)



岗位设置方法：

(1) 由最熟悉各岗位工作的人员组成研究小组，按照部门职能划分方案，将部门的所有职能分为核心职能、比较重要职能、一般职能；

(2) 列出完成这些职能需要完成的工作及相对应需要设置的岗位，列出可能有的岗位清单；

(3) 对这些岗位的工作负荷进行评估，并将岗位按照 A、B、C、D 类进行分类；

(4) 做出岗位设置与定员草案报领导小组；

(5) 领导小组讨论、修改、定稿后发布实施使用。

## 二、日常管理标准化体系

内容	项目	标准
有统一 党员志愿服务 标识	标识类型	1. 统一规范使用中国志愿服务“志”标识。
		2. 穿戴统一的社区志愿者服装或佩戴袖章、绶带。
		3. 党员参与服务时，应在外衣左胸中间位置佩戴党员徽章。
		4. 党员志愿服务队伍应在活动场所挂上党旗。
	摆放位置	5. 摆放在活动场所显眼处。
	更新频率	6. 根据相关文件指示定期更新。
有相对独立的 党员办公/活动 场所，及必要的 办公设备	办公/活动场所地点设置	7. 办公场所应与社区志愿服务相适应；活动场所的地点设置应与活动性质、目标相一致。
	办公/活动场所位置设置	8. 设置在人民群众居住地里，有助于加强党群联系。
	办公物品的基本配置	9. 设立站点、岗亭或固定柜台。配备电脑桌椅、电脑、档案柜等基本办公设备。
	办公/活动场所卫生要求	10. 整洁干净，无堆放杂物，定期消毒杀菌。
有规范的 党员志愿服务 规章管理制度	制订原则	11. 遵循 <b>适用性原则</b> ，从实际出发，根据本队伍的规模、特点及管理沟通的需要进行设置；遵循 <b>科学性原则</b> ，遵从管理客观规划，服从管理学的一般原理和方法； <b>必要性原则</b> ，从需求发出，减少不必要的制度；遵从 <b>完整性原则</b> ，制度内容要

内容	项目	标准
		求结合实际需求以做到全面、系统、配套。
	制订方式	12. 根据实际所需提出方案、编写草案提纲及细化各项、提交审核小组审核修改通过、通过不同方式发布及实施、日常监督执行情况、定期根据实际需求更新。
	制度内容及类型	13. 根据党员志愿服务队伍规模、开展服务的种类及范围而设定实际所需要的相关制度内容,包括但不限于人事制度、档案管理制度、服务时数管理制度、服务对象隐私保护制度、志愿服务管理制度、办公场所管理制度等。
	志愿服务规章管理制度使用管理	14. 按规查阅。由专人管理,查阅时应当向档案管理者申请并登记查阅记录。 15. 定期更新。根据志愿服务的要求定期检视规章管理制度,根据实际进行更新和补充。
有相对稳定的党员志愿服务队伍	有队伍和人员名录	16. 有社区党员志愿服务队伍名录;有详细的社区党员志愿者名册和管理人员。
	统一登记注册	17. 统一使用广州公益“时间银行”平台登记注册。
	定期维系	18. 通过开展总结会、团建等方式定期党员志愿者关系
有党员志愿者和	档案类型	19. 党员志愿者个人档案,包括志愿者个人基本信息、特长、职业、

内容	项目	标准
志愿服务对象的档案		服务记录等
		20. 志愿服务对象的服务档案，可分为长期服务对象档案和短期服务对象档案。
	档案建立形式	21. 以电子版和纸质版两种形式建立
	档案存放和管理	22. 纸质版档案存放： ①党员志愿者的档案归档必须完整、系统、准确。订立党员志愿者档案管理统一规范，如统一档案编号、统一档案格式等。 ②根据党员志愿者信息的内容对志愿者的档案进行分类整理，并将整理好的志愿者档案装入档案盒内进行妥善保存。
		23. 信息化档案存放和管理：选择档案信息化工具，如广州公益“时间银行”、普通办公软件等。
	档案查阅要求	24. 保密。党员志愿者档案材料的保密，未经志愿者本人允许，不得擅自将志愿者档案材料带到公共场合，不得外泄志愿者个人信息，不得将志愿者信息用作商业用途。
25. 保护。其他工作人员有协助档案管理人员保护党员志愿者档案的义务。同时利用信息化档案管理系统进行志愿者档案管理时，应注意系统的使用权限设置。		
	26. 更新。定期检视志愿者档案管	

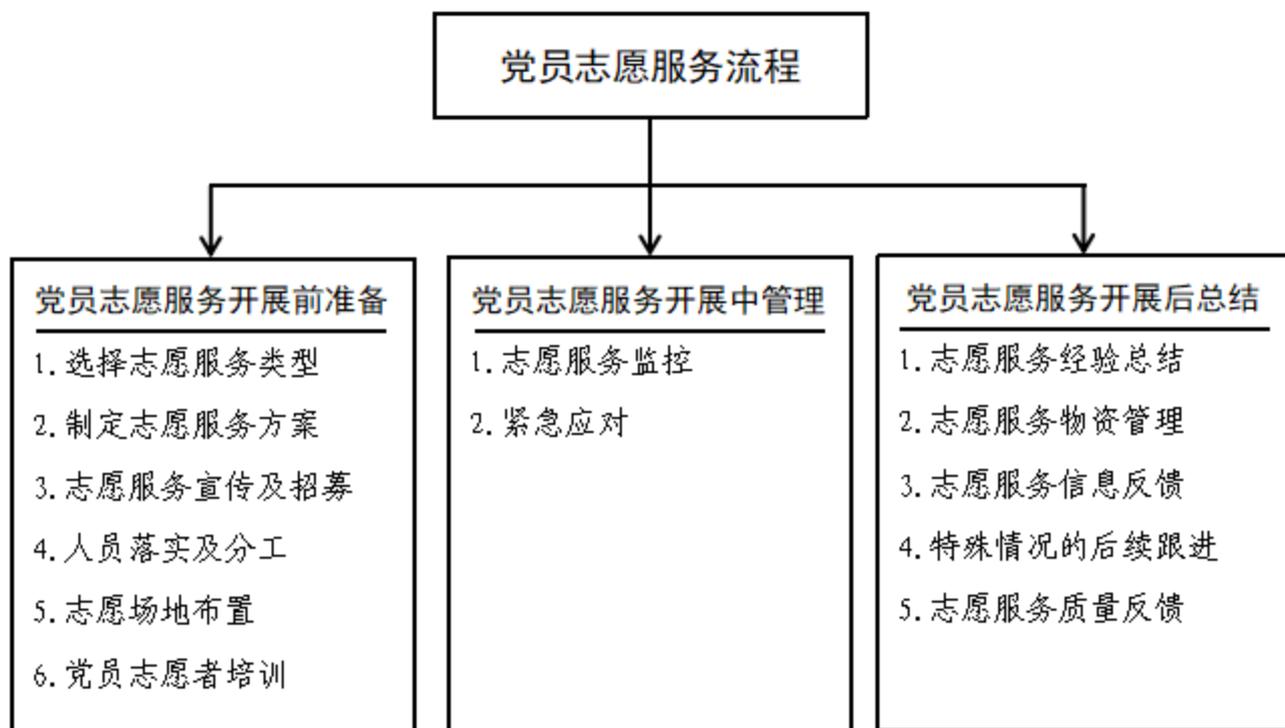
内容	项目	标准
		理的情况，根据实际情况对志愿者档案进行补充与更新。
		27. 交接。若档案管理人员有人事变动，应做好档案管理程序对接、档案材料移交等工作。
有相对固定的服务项目	志愿服务内容	28. 有明确的志愿服务时间和内容，体现奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神。志愿服务须有一定数量党员志愿者参加。
	特色志愿服务	29. 由党建引领，围绕基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务，聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦群众关切等开展志愿服务。
	志愿服务流程	30. 志愿服务流程应包含需求及风险评估、重大活动备案、活动发布及志愿者招募、开展服务、服务总结、材料归档等环节。
有完整的服务台账	服务台账类型	31. 志愿服务台账的档案记录涵盖志愿者名录、队伍名录、活动记录、培训记录、项目记录、表彰嘉许记录、活动照片及宣传资料等。
	服务台账建立形式	32. 活动需上线广州公益“时间银行”，建立电子档案，记录活动过程内容。纸质版记录可参考附录的格式。
	服务台账建档要求	33. 服务台账的活动记录需有明确的志愿服务活动时间、服务内容、志愿者参与情况、服务成效、服务照片和服务评价记录等。

内容	项目	标准
	服务台账存放要求	34. 有专门的志愿服务档案记录及档案盒，分门别类且存放妥当。

## 第四篇 党员志愿服务指引

### 一、党员志愿服务流程

开展党员志愿服务，应注意开展前准备、开展中管理和开展后总结三个环节。在开展前，应做好服务类型选择、制定服务方案、人员落实和分工、进行服务宣传和场地布置等准备；在开展中，应做好服务质量监控和紧急情况应对等管理，服务开展后，应及时进行经验总结、志愿服务物资管理、信息反馈、特殊情况的后续跟进和志愿服务质量反馈等。具体内容如下：



## （一）党员志愿服务开展前准备

### 1. 选择志愿服务类型

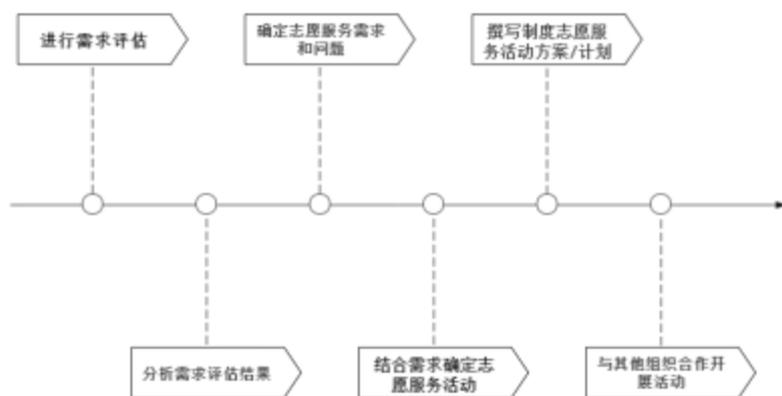
党员志愿服务队伍可提供的志愿服务涵盖多个领域，例如扶贫助困、帮孤助残、支教助学、扶老助幼、医疗救护、应急救援、法律援助、禁毒服务、生态保护、文化保护、旅游服务、治安防范、交通疏导、文明宣传、科普宣传、普法宣传、健康宣传、展会服务等其他志愿服务。在志愿服务开展前，党员志愿者可根据志愿服务的领域选择志愿服务内容，如下表所示。

志愿服务领域	志愿服务内容
爱心帮扶类	针对空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人等特殊群体，开展扶贫济困、居家养老、扶残助残、幼儿托管、青少年帮教等志愿服务
支教助学类	针对教育资源匮乏地区或贫困学生，开展支教、义务家教、430课堂、爱心助学等志愿服务
卫生保健类	针对有卫生保健需求的群体，开展疾病防控知识宣传、健康咨询、义诊理疗等志愿服务
心理疏导类	针对认识偏差、自我封闭、心理失衡等对象，开展心理健康辅导、心理咨询等志愿服务
法律援助类	针对法律意识淡薄或有法律咨询需求的群体，开展普法宣传、法律咨询、法律培训等志愿服务
科技推广类	针对有科学技术需求或对科技知识感兴趣

	的群体，开展科普宣传、技术推广和运用等志愿服务
应急救援类	针对自然灾害和突发事件，开展抢险援助、卫生防疫、群众安置、设施抢修和心理安抚等志愿服务
公共文明行为引导类	针对公共场所各类不文明行为，开展劝导、引导、纠正等志愿服务
群众文体类	针对群众精神文化体育生活需求，开展群众文化活动组织、文化培训、文艺演出、体育活动组织等志愿服务
环境保护类	针对影响和破坏生态环境的现象，开展义务植树、绿化美化、清理脏乱、垃圾分类、整治污染、节能减排等志愿服务
大型社会公益活动类	针对大型社会公益活动，开展接待、咨询、联络、秩序维护、宣传文明行为规范、劝导不文明言行等志愿服务

## 2. 制定志愿服务方案

活动方案是开展活动的必要前提。对于志愿者来讲，志愿服务的准备阶段不仅需要对志愿服务的内容进行选择 and 确定，还要提前对于志愿服务活动内容进行具体的安排和部署。因此，在志愿服务开展前的准备阶段，志愿者要根据志愿服务社区、志愿者队伍及志愿者的需求等方面的条件，制定一份具体且可以实施的志愿服务活动方案。在制定方案时，包括几个关键步骤(如下图)。基于这些步骤，志愿者需认真把握各步骤中的详细内容。



## （1）进行需求评估

### ①对所服务的地区或社区的需求评估

了解地区或社区的人口、群体分布、地理环境、资源、文化历史，以此评估该地区或社区居民共同面对的问题、社会意识、志愿服务意识等。也可向该社区所在的社工站了解该社区的情况。

### ②对党员志愿服务队伍的需求评估

了解团队目前人员组成、成员间的关系、权责关系、团队规章制度、团队发展阶段等，以此评估志愿服务队伍目前的优势和仍需改进的方面。

### ③对党员志愿者个人的需求评估

了解志愿者个人情况，包括个人专长、个人兴趣、培训需求、做志愿者的目的、志愿服务经验、个人发展目标等，以此评估志愿者个人的需求、志愿服务总体的资源状况。

## （2）分析需求评估结果

在进行社区、志愿队伍、志愿者进行需求评估的过程中，志愿者应该使用科学的需求评估方法，例如通过设计问卷进行调查、设计访谈提纲进行访问与访谈等方式，收集各方需求。最后志愿者可根据收集的需求材料，进行需求结果统计。

## （3）确定志愿服务需求和问题

基于服务范围内的志愿服务需求分析，志愿者应尽快界定服务范围内的志愿服务需求和问题。并且志愿者可以基于结果，提前结合队伍实际情况综合分析所能整合链接的社会资源等，确定志愿服务活动。

（4）撰写制定志愿服务活动方案或计划，明确活动目标、内容、时间、地点、人数等事宜。

（5）与其他群众自治组织、公益组织合作开展活动等。

## 3. 志愿服务宣传及招募

### （1）志愿服务宣传

志愿服务主办方应充分利用互联网及新媒体资源进行宣传，公布志愿者招募热线或志愿服务项目，接受志愿者的报名。

### （2）志愿者招募

①在广州公益“时间银行”或其他渠道发布志愿服务，招募志愿者。

②招募时需要结合服务特色，有针对性的进行招募；

③撰写招募文字时需考虑党员志愿服务群体的特性，且不同

的招募阶段可及时调整招募文字；

④撰写招募文字时需交代清楚关于服务的所有事宜，包括服务的基本信息、为党员志愿者提供的支持、志愿服务注意事项及报名方式等；

⑤若需招募较多的志愿者时，可优先招募熟悉的志愿服务团队，如社区里的党员志愿服务突击队，便于志愿者管理；

⑥及时跟进招募情况，并及时调整招募策略；

⑦设置多样化的报名方式，为志愿者创造便捷的参与方式。

#### 4. 人员落实及分工

（1）人员落实前充分了解党员志愿者报名的信息，选择党员志愿者时需结合服务的实际情况按需选择；

（2）针对服务需求筛选合适的党员志愿者参与服务，若服务较为复杂、服务时间长、服务任务重、服务条件高可对报名的党员志愿者进行电话访谈或者面谈；

（3）选择志愿者时，对于能否参与服务的志愿者都需给予明确回复，特别需要向不能参与服务的志愿者说明缘由，避免打击志愿者服务积极性；

（4）在分工过程中，可尽量结合党员志愿者特长进行匹配，同时还可与党员志愿者协商服务岗位；

（5）分工的过程中也需考虑服务强度（如室内或室外、天气情况、气温、服务时间长度、服务内容等）、组织工作强度（个人报名优先亦或团体报名优先）、岗位所需的核心能力等因素；

(6) 落实人员后可制作分工配对的图表，便于志愿服务组织者全面了解党员志愿者的分工情况，如果条件允许的情况下，可再次与党员志愿者进行岗位确认。

(7) 落实人员与分工后，可采用“老”志愿者带“新”志愿者的形式进行搭配。

## 5. 志愿场地布置

(1) 志愿服务现场需挂上党旗或“\*\*党员志愿服务队（突击队/先锋队）”标识，党员志愿者在志愿服务过程中需佩戴党徽。

(2) 志愿服务场地为室内，挂上主题的横幅或宣传标语，有需要时贴上座位贴、制作水牌、准备电脑、投影、音响等设备。在志愿服务场地的沿路安排志愿者举牌指引路线。

(3) 志愿服务场地为室外，挂上主题的横幅或宣传标语，根据志愿服务需要设置相应摊位、活动内容等，准备好相应物资。

## 6. 党员志愿者培训

### (1) 志愿服务培训

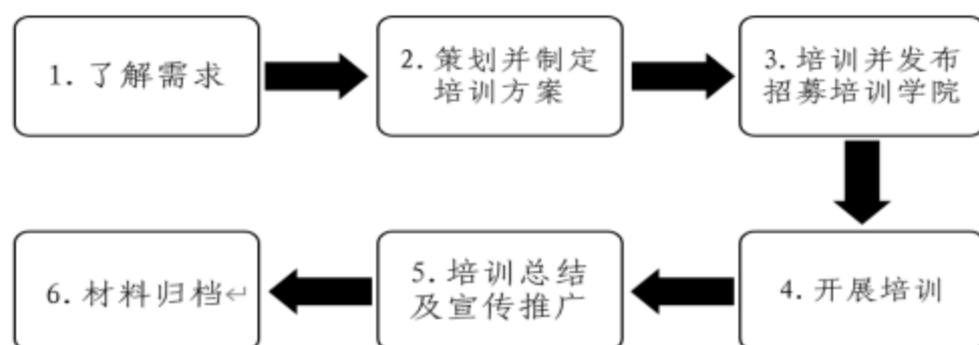
志愿服务培训主要是指根据志愿服务项目要求和志愿者需求，对志愿者进行的志愿服务基本理念、伦理、专业服务知识和技能培训。具体的志愿服务培训项目可分为以下五个部分（见下表）。

培训项目	培训内容
1. 志愿者通用培训	志愿服务基本理念及伦理培训
	志愿服务通用礼仪培训

	<p>志愿者心理调适与自我保护知识培训</p> <p>志愿者自我管理及兴趣拓展</p> <p>志愿服务信息化平台使用培训</p> <p>志愿服务政策解读</p> <p>其他志愿服务基础知识培训</p>
<b>2. 志愿者专业服务知识及技能培训</b>	<p>儿童及家庭志愿服务专业知识及技能</p> <p>青少年志愿服务专业知识及技能</p> <p>长者志愿服务专业知识及技能</p> <p>残障人士志愿服务专业知识技能</p> <p>法律、医疗、心理等专业志愿服务知识及技能</p> <p>通用志愿服务技能及知识</p> <p>其他专业志愿服务知识及技能</p>
<b>3. 志愿服务队伍培育及管理培训</b>	<p>骨干志愿者培育课程</p> <p>志愿服务队伍培育课程</p> <p>志愿服务队伍管理课程</p> <p>志愿服务队伍内部建设课程</p> <p>志愿服务队伍项目管理课程</p> <p>企业志愿服务文化培育课程</p> <p>企业社会责任与志愿服务培训课程</p>
<b>4. 志愿服务行业互访交流培训</b>	<p>行业内部交流</p> <p>跨界服务交流</p> <p>国际志愿服务交流</p>
<b>5. 志愿服务综合能力提升培训</b>	<p>志愿服务资源整合与筹集培训</p> <p>志愿服务宣传及推广培训</p> <p>志愿服务组织党建工作培训</p> <p>志愿服务财务管理培训</p> <p>其他</p>

## （2）培训基本流程

开展志愿服务培训有助于志愿者、志愿者队伍对于将要开展的志愿服务工作有正确的认识，从而更好地把握志愿服务活动的运作流程、工作方式和工作技巧。对于志愿者或志愿队伍的培训流程，主要围绕以下六个方面实施开展(如下图)。



第一步了解培训需求。针对志愿者、志愿服务组织/队伍的特点，以恰当的方法方式开展需求调查，以设定培训方向；

第二步是策划并制定培训方案。根据调查得出的培训方向结合实际，设定培训内容及培训方案；

第三步是培训发布及招募。通过广州公益“时间银行”发布培训活动，并通过转发招募链接到其他平台，招募学员，根据培训要求及报名情况，筛选确定学员名单；

第四步是开展培训。根据培训计划实施开展。培训期间，注意收集培训反馈，用拍照、录制视频的方式记录培训过程，作为

开展培训的依据。

第五步是培训总结及宣传推广，培训结束后，针对提供的培训进行总结。如在广州公益“时间银行”平台发布的培训，需在活动结束后5个工作日内，提交培训成效数据、培训照片，并确认志愿者培训时数。并针对所提供的志愿服务培训进行总结提炼，并通过自媒体和他媒体进行宣传报道。第六步是材料归档，完成培训总结后，整理归档活动材料。

### （3）培训方式

为了更好地实现培训目的，或者因应人数、场地等客观条件，可以采用多元化的培训手段，例如：讲授、小组讨论、问答互动、操作示范、实地参观、角色扮演、个案讨论、体验式游戏、视频等。

#### ①讲授式

\* 语速：不要过慢（容易让学员发困）或过快（表现培训者底气不足，也不容易让学员听清）；

\* 语调：通过抑扬顿挫表现培训者的态度，尽量用欢快、干练的语调，表现培训者的专业态度。

\* 内容：最好每一个理论都有一个相关例子和故事来说明，故事说得越具体、越和理论相关越好；讲解过程中可以设悬疑，让学员猜结局，调动学员参与性。

#### ②问答互动

问答可以在穿插讲授中（导师问，学员回答），也可以在理

论讲解后，由学员自由提问。需要注意：由学员提问可能会有冷场现象，可以让工作人员准备一两个问题，带动学员提问。

### ③体验式游戏

由于体验式游戏可以帮助学员更直接理解培训内容，因此带领者需对游戏的内涵和课程的相关性有深入认识。游戏形式多种多样，可以参考国内外关于体验式游戏的书籍。

## （二）党员志愿服务开展中管理

### 1. 志愿服务监控

#### （1）志愿服务开展过程中做好风险预估

根据站点、服务对象、志愿者申请或实际需求，制定服务计划，撰写志愿服务方案，明确服务目标、内容、时间、地点、志愿者招募人数等事宜，并科学进行需求及风险评估，避免安全责任事故的发生。党员志愿服务队伍在开展重大活动时，应按照国家法律法规规定向主管部门备案。

（2）志愿服务开展过程严格按照计划执行，使志愿服务有迹可循

根据服务计划和服务对象需求，招募和培训党员志愿者，组织志愿者有序、安全地开展服务，同时采用纸质文档、电子媒介等不同方式做好活动记录。

#### （3）志愿服务结束后进行自我检讨评估

① 目标完成情况：是否完成预定目标，包括开展活动的（或者任务）数量和质量、影响范围；分析成因；

② 资源运用情况：分析资源来源途径及可拓展方向，资源使用及反馈情况；

③ 总结经验反思不足：总结自身优劣势，预期困难及应对策略。

## 2. 紧急应对

(1) 设立应急小组，一般情况下，由志愿服务活动负责人作为应急小组的负责人，做好应急后备方案并在活动开展前进行相关的安全演练，如火灾、安全事故等。

(2) 发生突发事件时，以安全为首要前提，及时报警同时报备相关负责部门，并在安全范围内根据实际情况做好紧急安排。

### (三) 党员志愿服务开展后总结

#### 1. 志愿服务经验总结

(1) 总结提炼经验。党员志愿服务队伍进行交流学习，学习先进经验，结合自身队伍的实际情况进行改善调整，提高党员志愿服务队伍的管理水平和服务专业性。

(2) 完成志愿服务认证。在广州公益“时间银行”平台发布的活动，需在活动结束后的5个工作日内，提交活动成效数据、活动照片，并确认志愿者服务时数。

(3) 完成服务总结后，整理纸质、电子等活动资料，并进行归档。

## 2. 志愿服务物资管理

(1) 物资申领：可向广州市志愿者协会申领或借用物资，如志愿者马甲、志愿帽、志愿者贴、广州市志愿者协会的宣传资料（数量视情况而定）。

(2) 使用规范：各党员志愿服务队须妥善管理志愿者服装等志愿服务相关装备，不可借用志愿装备开展违反相关规定的活动，损害服务对象利益及志愿者形象。

(3) 物资管理要求：对志愿服装等装备进行统一管理，在服务过程中正确佩戴党徽，穿着志愿服装，在服务结束后及时回收，以使其获得循环利用。

## 3. 志愿服务信息反馈

### (1) 反馈形式

①现场反馈，志愿服务结束后，及时针对志愿者的服务表现，向志愿者进行反馈，增强志愿者参与服务的感受。

②电话反馈，志愿服务结束后，通过电话的形式向志愿者反馈服务情况（若选择电话评估的方式，则评估后可根据志愿者的情况进行及时的回应即可）。

③邮件反馈，邮件反馈是较为常用的反馈形式，能较为全面的反馈志愿者的服务情况，相比其他反馈形式，邮件反馈能更直观的反映志愿者的服务历程，对于志愿服务组织者亦能回顾志愿者的服务情况。

④短信反馈，短信反馈字数有限，对于个别化反馈比较局限，

适合大型志愿活动反馈，能及时传达志愿服务组织机构对于每位志愿者的关注。

## （2）反馈内容

服务反馈须在服务结束后及时的向志愿者进行反馈，若服务时间与服务反馈间隔太久，会影响服务反馈的效果，同时需注意时可结合志愿者的特点、服务的特点、机构的特点等进行反馈，反馈内容不宜空大，具体的内容可参考以下几点：

①服务感谢，及时地对志愿者的付出表示感谢，以服务对象的口吻感谢志愿者的服务，让志愿者认可服务的意义。

②服务表现，反馈志愿者在服务中比较突出的表现，肯定志愿者在服务中表现好的行为，并做出中肯的评价。

③经验总结，结合志愿者的服务，帮助志愿者总结服务经验，反馈时可指出相比上一次服务取得了哪些进步，增强志愿者的服务信心，促进志愿者自身成长。

④服务鼓励，针对服务过程中出现的不足进行适当的引导，友善地向志愿者说明哪些方面可以进一步完善和提升，为志愿者提供改进服务的方法，并鼓励其在下一次服务中可以尝试。

⑤服务预告，反馈的内容可包含未开展服务的预告，为志愿者提供持续参与服务的途径。

## 4. 特殊情况的后续跟进

（1）在服务过程中如发现特殊的服务对象需要后续服务，可转介到服务对象居住地的社工站，让社工跟进。

(2) 在服务过程中如有志愿者因意外受伤或住院，志愿服务主办方应当协助志愿者申请保险赔偿。

(3) 建立恒常的开展志愿服务的机制，以便可以定期跟踪服务对象的情况，保证服务的延续性和志愿者在服务过程中的成长。

## 5. 志愿服务质量反馈

(1) 广州市志愿者协会已搭建“义言义语”志愿者反馈平台，党员志愿服务队可通过“义言义语”信箱、志愿者热线、公共邮箱、微博、官网等多种反馈渠道发表心声、意见，本会将及时收集和整理志愿者反馈意见或心得，并及时跟进和给予适当的宣传激励。

(2) 党员志愿服务队伍应当制定志愿服务质量反馈机制，鼓励志愿者发表对志愿服务质量的反馈，提高志愿服务质量。

(3) 活动结束后，志愿服务主办方可建立与志愿者团队和志愿者个人的沟通渠道，鼓励志愿者表达自己的看法、心声，尊重志愿者的意见，提高志愿者的价值感和成就感。

## 二、党员志愿服务资源链接

### (一) 常见志愿服务资源

#### 1. 常见志愿服务资源一览表

序号	资源名称	申请时间	资金支持	官方邮箱	申请途径
1	“益苗计划”——广东志愿服	8月-10月	0.5万-3万	Gd_zyz@126.com	网站：登录“i志愿”系统

	务组织成长扶持行动暨志愿服务项目大赛				( <a href="https://www.gdzyz.cn/">https://www.gdzyz.cn/</a> ), 进入“益苗计划”专题网站
2	青苗计划	7月	0.4万-1万	gvu-qm@126.com	1. 进入广州市志愿者协会官网 ( <a href="http://www.gzvu.org.cn/index.html">http://www.gzvu.org.cn/index.html</a> ), 点入“青苗计划”专题 2. 登录广州公益“时间银行”app, 进入“青苗计划”专栏
3	广州市公益创投	3-4月	每个创投项目资助上限为50万元	/	进入广州市社会组织联合会官网 ( <a href="http://www.gzfso.org.cn/">http://www.gzfso.org.cn/</a> ), 点入“公益创投”专栏
4	广州市社会组织服务交流中心	3-5月	视项目类别而定	shzzfw2011@163.com	关注微信公号号, 点入“培育服务”--“公益创投”
5	“创益越秀”——越秀区公益项目创投活动	6月	0.5万-8万	yuexiuchuangtou@126.com	关注“越秀志愿圈”微信公众号发布活动信息

6	广州市社会组织海珠区公益创投活动	8月-9月	每个创投项目资助上限为20万元	/	进入广州市社会组织联合会官网 ( <a href="http://www.gzfso.org.cn/">http://www.gzfso.org.cn/</a> )，点入“公益创投”专栏
7	“探索乡村力量”：从化区乡建乡创微公益创投大赛	3月-4月	0.3万-1万	gzshcxzx@foxmail.com	关注“广州市社会创新中心”微信公众号发布大赛信息
8	文化大篷车社区行	10月	视项目而定	广州市羊城公益文化传播中心	关注“羊城益企营”微信公众号发布的活动报名信息
9	“创善·微创投”广州市社区公益微创投项目	11月	1万-2万	广州市善城社区公益基金会	关注“善城广州”微信公众号发布的项目招募信息
10	千禾社区基金会	不定期	视项目而定	qianhe@gfhmall.cn	关注“千禾社区基金会”微信公众号或官网 ( <a href="http://www.gdharmonyfoundation.org">http://www.gdharmonyfoundation.org</a> )发布的信息

11	广东省时代公益基金会	3-6月	视项目而定	charity@timesgroup.cn	1. 电话: 020-83476668 2. 微信公众号: 广东省时代公益基金会 3. 网址: <a href="http://timescharity.cn/">http://timescharity.cn/</a>
12	广州市绿点公益环保促进会	不定期	视项目而定	/	关注“绿点公益环保促进会”微信公众号不定期发布信息
13	广州图书馆	不定期	视项目而定	gzallreads@gzlib.org.cn	1. 电话: 020-8836666 转 1080 邹老师 2. 公众号: 广州公益阅读
14	1. 公益创投“护航计划” 2. 为老服务类项目	不定期	视项目而定	----	1. 客服电话: 020-38094308 2. 公众号: GSOC016
15	广州市海珠区社会组织公益创投	不定期	视项目而定	----	1. 公众号: 海珠区青年志愿者协会
16	公益项目	不定期	视项目而定	----	1. 公众号: 广州公益慈善书院

17	广东社会组织信息网	该网站收录广东省内各社会组织的动态，可通过该网站了解更多资源信息（“首页-信息公开-慈善组织”，按指引可以查年垵相关的组织，如基金会等）	广东社会组织信息网 <a href="http://smzt.gd.gov.cn/shzz/gdnpo_index.html">http://smzt.gd.gov.cn/shzz/gdnpo_index.html</a>
----	-----------	--	--

## 2. 常见志愿服务资源的公众号

序号	公众号名称	微信号	服务资源种类
1	广州市民政局	gzminzheng	招投服务项目、资金链接、政策查询
2	广州市慈善会	gzcs_org	物资、资金等
3	广益联募	gyufc_org	资金
4	广东志愿者	gd_zyz	志愿者、志愿服务
5	广州市志愿者协会	GVA2002	志愿者、志愿服务、物资及资金
6	广州市社会组织联合会	gzshelian	培训课程、资金
7	善城广州	charitycitygz	资金
9	海珠区妇联	gh_375491e9587b	物资、培训课程
10	山海源慈善基金会	shanhaiyuancf	志愿者、志愿服务、物资及资金
11	绿芽基金会	ruralwomengd	资金
13	千禾社区基金会	ghf2009	资金、志愿服务
14	爱德基金会	aide4321	资金、培训课程、志愿者

15	南都公益基金会	narada_foundation	资金
16	广州市绿点公益环保促进会	gpaction	培训课程、志愿者
17	广州市正佳慈善基金会	zjcs-gz	扶贫济困、赈灾救助
18	广东省时代公益基金会	timescharity	乡村创投、资金、物资
19	广州市残疾人福利基金会	gzffdp	资金、志愿者、资源链接
20	广州市红十字会	gz-redcross	募集资金、培训、志愿者
21	广州市慈善会	gzcs-org	募集资金
22	广州市天河区慈善会	thcsh618	募集资金
23	广州市番禺区慈善会	panyucsh	募集资金、培训
24	广州市黄埔区慈善会	gh-a21470af8bcc	募集资金
25	广州市增城区慈善会	zcqcsh	募集资金和物资
26	广州市花都区慈善会	hdcishanhui	募集资金
27	广州市白云区慈善会	byqcsh	募集资金
28	广州市海珠区慈善会	gh-06c0be9b0fee Gzhzcsh-org	募集资金、项目资助

29	广州市南沙区慈善会	NanshaCharity	募集资金
30	广州市乐善助学促进会	ahelp2004	募集资金
31	广州市公益慈善联合会	gh_009b9ee7aa53	项目对接、培训
32	唯品会公益	gh_b4692d6cdf28	捐赠物资、志愿者、助学计划
33	广州公益慈善书院	GZPHI2014	培训、公益创业
34	广州市海珠区青年志愿者协会	hzvolunteer	志愿者、培训、公益项目

3. 一般志愿服务资助申请流程及要求（以\*\*\*机构 2019 年“\*\*计划”为例）

（1）一般流程

项目申报→项目评审→合作公示→见面会及培训→项目实施→项目末期评估

（2）项目要求

项目（活动）的现实意义：项目（活动）需以社区居民或志愿者的需求为基础，具有实施的现实意义与必要性；

项目（活动）的可行性和可持续性：项目（活动）方案应综合考虑需要及现实环境与条件，原则上应进行可行性调研，在此基础上提出切实可行且可持续的方案，并预估项目产出的效果。

项目（活动）的参与性：项目（活动）应能调动广大社区志愿者、党员志愿者及其他社会力量的参与，协力实现项目目标。

项目（活动）的创新性：鼓励申请者提出具有新颖性的项目设计，从目标设定、活动内容、项目管理、执行方式等方面提出切实可行的创新想法。

项目（活动）计划书的详细与周密性：项目（活动）计划书应就项目目标提出具体的实施计划，并就活动的开展做出细致周密合理的安排；

项目（活动）的资金需求：项目（活动）方案应提供合理的资助需求总额以及具体精准支出预算计划，资金使用应专款专用，节约且高效。

### （3）内容要求

能推动社区志愿者发展或推动党员志愿者参与的各类创新性志愿服务项目（活动），其中，将重点资助以下项目（活动）内容：

党建服务：有助于宣传贯彻党的精神、弘扬社会主义核心价值观、推进党员志愿服务队伍建设、推动党员志愿者参与社区治理工作的志愿服务项目。

扶贫济困：为老人、儿童、青少年、残疾人、来穗人员等群体提供生活照料、关爱慰藉、助困帮扶等方面的志愿服务项目。

基础服务：为低保低收、丧失劳动能力的贫困人口、留守儿童、独居长者等群体提供政策宣传及解读、资源链接、就业辅导、技能提升等方面志愿服务项目。

社区治理：围绕社区服务需求开展的文明建设、文化建设、

医疗应急、环境保护、生活服务、邻里互助等方面的志愿服务项目（活动）。

（4）资金使用要求

合理合法、专款专用、经济合理。

（5）项目实施要求

1. 入选项目（活动）必须在广州公益“时间银行”APP 上线

2. 项目（活动）实施区域必须在广州市范围内

（6）申报书模板（详见 P50-55 页）

编号	
----	--

**\*\*\*\*年\*\* “\*\*计划”**

## **青少年社区志愿服务活动策划申报书**

团队名称：

---

活动名称：

负责人：

申报日期：

\*\*\*制

## 填表说明

- 一、申报个人/团队必须保证活动内容真实性和严肃性。
- 二、申报书编号由\*\*\*负责填写。
- 三、申报书各项内容按照说明填写，为保证统一规范，请勿对格式进行修改，用仿宋 GB2312 小四字体，行间距为 28 磅。
- 四、服务活动实施的周期为\*\*\*\*月——\*\*\*\*年\*\*月，活动实施不得少于 1 个月，请务必在本周期内完成活动。
- 五、活动实施的区域为广州地区，请于此范围内开展服务。

六、填报过程中如有疑问，请致电\*\*\*进行询问咨询，咨询电话：02086479022，18688874961。

七、本申报书由\*\*\*负责解释。

## 一、申报人信息

负责人信息（必填）					
姓名		手机号码		身份证号	
电子邮箱				QQ/微信	
团队成员信息 (注：团队成员不得超过5人；个人申报不用填写)					
成员	姓名	QQ/微信	手机号码	电子邮箱	身份证号码
成员 1					
成员 2					
成员 3					
成员 4					
团队成员分工 (注：个人申报不用填写)					
成员	姓名	活动分工	具体负责内容		
成员 1					
成员 2					
成员 3					
成员 4					
成员 5					

## 二、申报活动基本情况

申报活动名称			
服务领域			
服务对象			
活动开展时间	2019年 月 至 月	活动举办地点 (请具体到社区)	
项目整体预算	元	申请“**计划”活动资金	1000元
活动概述 (简述活动运作方式以及通过何种方式达到何种目标、项目创新点等, 300字以内)			
申报活动名称			
服务领域			
服务对象			
活动开展时间	2019年 月 至 月	活动举办地点 (请具体到社区)	

## 三、具体活动计划

活动背景						
需求分析						
活动目标 (可实现、可量化、具体的)						
活动内容						
具体服务 推进计划	时间	地点	主题	具体内容	所需物资	负责人

<p>活动产出</p>	<p>活动的<b>具体产出及成效</b>，如可供评估的相关指标（活动次数、志愿者参与人次、服务对象人次、派发宣传资料数量等），包括<b>指标名称及相应数量</b>。</p>						
<p>服务成效 评估方法</p>	<p><b>评估方式</b></p>			<p><b>具体内容（请具体说明）</b></p>			
	<p><input type="checkbox"/>电话回访</p>						
	<p><input type="checkbox"/>问卷调查</p>						
	<p><input type="checkbox"/>服务跟进</p>						
	<p><input type="checkbox"/>活动总结</p>						
<p><input type="checkbox"/>其他（请注明）</p>							
<p>活动预算 （根据实际情况填写）</p> <p><b>备注：</b> 1. 活动经费不可用于购买固定资产，如办公设备、相机、电脑等； 2. 不可用于工作人员工资、奖金、补贴等； 3. 不可用于场地租赁费、管理费、对外投资、偿还债务、缴纳罚款等。</p>	<p><b>支出内容</b></p>	<p><b>费用明细</b></p>	<p><b>单价（元）</b></p>	<p><b>数量</b></p>	<p><b>金额（元）</b></p>	<p><b>所占比例</b></p>	<p><b>备注 （注明具体用途及其他事项）</b></p>
	<p><b>服务费用</b></p>	<p>如：**场社区活动物资</p>					
		<p>购买**物资（可列举物资明细）</p>					
	<p><b>宣传费用 （不超过资助总额的30%）</b></p>	<p>如：设计并印制项目折页</p>					
		<p>邀请**次媒体进行报道</p>					
	<p><b>志愿者津贴（不超过资助总额的30%）</b></p>	<p>交通补贴</p>	<p>不超过10元/人</p>				
		<p>误餐补贴</p>	<p>不超过20元/人</p>				
<p><b>培训费用（不超过</b></p>	<p>如：导师费</p>	<p>不超过300元/人</p>					

	资助总额的30%)	培训物资费					
	其他费用	如：活动意外险					
	合计				1000元	100%	

## (二) 资源获取方式

### 1. 主动申请

(1) 党员志愿服务队伍可根据资源申请方的要求主动申请志愿服务项目。

(2) 鼓励党员志愿服务队伍与有法人资质的民办非企业或慈善组织合作申请项目。

### 2. 接受捐赠

(1) 捐赠的定义：根据《中华人民共和国慈善法》规定，慈善捐赠，是指自然人、法人和其他组织基于慈善目的，自愿、无偿赠与财产的活动。捐赠人可以通过慈善组织捐赠，也可以直接向受益人捐赠。

(2) 捐赠的形式：一般为货币形式或实物形式。捐赠人捐赠的财产应当是其有权处分的合法财产。包括货币、实物、房屋、有价证券、股权、知识产权等有形和无形财产。捐赠人捐赠的实物应当具有使用价值，符合安全、卫生、环保等标准。捐赠人捐赠本企业产品的，应当依法承担产品质量责任和义务。

(3) 接受捐赠后，捐赠方与慈善组织或受益方应当签订书

面捐赠协议。

### 3. 多方合作

(1) 及时沟通。党员志愿服务队伍在开展志愿服务前期，与不同的合作方沟通服务的进展和情况，需及时与不同的合作方沟通，以便志愿服务顺利开展。

(2) 明确角色。党员志愿服务队伍与合作方在开展志愿服务过程中有各自的角色定位，志愿服务队伍需清晰在合作过程中自身的角色。

### (三) 资源链接注意事项

#### 1. 协议签订

(1) 慈善组织接受捐赠，应当向捐赠人开具由财政部门统一监（印）制的捐赠票据。捐赠票据应当载明捐赠人、捐赠财产的种类及数量、慈善组织名称和经办人姓名、票据日期等。捐赠人匿名或者放弃接受捐赠票据的，慈善组织应当做好相关记录。

(2) 慈善组织接受捐赠，捐赠人要求签订书面捐赠协议的，慈善组织应当与捐赠人签订书面捐赠协议。书面捐赠协议包括捐赠人和慈善组织名称，捐赠财产的种类、数量、质量、用途、交付时间等内容。

(3) 捐赠人指定受益方（自然人或无法人代表的组织）不能开具由财政部门统一监（印）制的捐赠票据，也应当与捐赠人签订书面捐赠协议。

#### 2. 出具证明

民办非企业接受捐赠，不需要开发票，符合公益性捐赠条件的，需要开具由财政部或省、自治区、直辖市财政部门印制的公益性捐赠票据，否则捐赠单位的捐赠支出不得在企业所得税前扣除。

### 3. 信息公开

(1) 慈善组织应当依照有关法律法规和《慈善法》规定，在民政部门提供的统一的信息平台(以下简称统一信息平台)，向社会公开下列信息：

- ① 本办法规定的基本信息；
- ② 年度工作报告和财务会计报告；
- ③ 公开募捐情况；
- ④ 慈善项目有关情况；
- ⑤ 慈善信托有关情况；

⑥ 重大资产变动及投资、重大交换交易及资金往来、关联交易行为等情况；

- ⑦ 法律法规要求公开的其他信息。

(2) 慈善组织应当自下列基本信息形成之日起 30 日内，在统一信息平台向社会公开：

- ① 经民政部门核准的章程；
- ② 决策、执行、监督机构成员信息；

③ 下设的办事机构、分支机构、代表机构、专项基金和其他机构的名称、设立时间、存续情况、业务范围或者主要职能；

④发起人、主要捐赠人、管理人员、被投资方以及与慈善组织存在控制、共同控制或者重大影响关系的个人或者组织(以下简称重要关联方);

⑤本组织的联系人、联系方式,以本组织名义开通的门户网站、官方微博、官方微信或者移动客户端等网络平台;

⑥本组织的信息公开制度、项目管理制度、财务和资产管理制

度。  
基本信息中属于慈善组织登记事项的,由民政部门予以公开,慈善组织可以免于公开。

慈善组织可以将基本信息制作纸质文本置于本组织的住所,方便社会公众查阅、复制。

## 第五篇 党员志愿服务的激励与维系

### 一、党员志愿服务激励

在志愿服务领域,合适的激励方式可以激发志愿者参与服务的热情。虽然服务群众、走进群众是每个共产党员的责任和义务,但是对于党员志愿者的志愿服务激励举措也是必不可少。通过对于针对党员志愿者的激励,以外在助力激发内在动力并维持内在动力,能够推动党员志愿者参与志愿服务的长效性与积极性,保障志愿服务的稳定性。那么对于党员志愿服务激励主要包括三个部分(如下页附图所示),首先要明确激励对象,其次建立合理

的激励机制，最后通过恰当的激励方式落实对于党员志愿者的激励举措。

(接上页)



### (一) 党员志愿服务激励对象

加强党员志愿服务的激励和保障，为党员志愿服务免除后顾之忧，是对党员志愿者权益最基本的保护与尊重，党员志愿服务激励对象包括党员志愿者个人和党员志愿服务队伍。激励机制的建立有助于增强党员志愿者在志愿服务活动中的参与度、活跃度，更加持久有效地发挥作用贡献价值。

### (二) 党员志愿服务激励机制

#### 1. 党员志愿服务社会效益评价机制

- (1) 党员志愿服务符合社会需要。
- (2) 人力资源的投入符合服务需要。

(3) 经费的投入符合服务需要。

(4) 个人价值发挥最大化。

## 2. 党员志愿服务权益保障机制

### (1) 保障党员志愿者的人身安全权

①开展党员志愿服务的风险评估。对党员志愿服务的服务性质、服务对象、服务环境进行评估，找出党员志愿服务中存在的潜在危险，检讨现有的预防措施并进行完善；

②明确党员志愿者服务职责，提供党员志愿服务指引。为党员志愿者提供适当的岗前培训，向党员志愿者说明在党员志愿服务中的角色和责任、服务对象的特质和需求，以及党员志愿服务的潜在风险，让党员志愿者掌握必备的服务技巧，尊重和遵守机构的指引；

③制定党员志愿服务的安全指引。为党员志愿者制定有关服务准备、服务执行及服务终止过程中需遵守的安全指引并严格执行；

④制定突发应急措施。党员志愿服务策划时需预备后备方案，以应不时之需。如遇紧急意外或突发事件，需制定一套实时报告的问责机制和有效沟通渠道，指导党员志愿者冷静处理，依循指示作应变和跟进各项工作；

⑤为党员志愿者购买保险。根据党员志愿服务的风险评估与服务安排，选择为党员志愿者购买意外保险。若党员志愿服务时长为半天至一天，则可以选择购买1日人身意外险。若党员志愿

服务时长超过一天但未满 30 天则可以选择购买短期人身意外险；

⑥开展党员志愿者安全培训。在日常党员志愿者培训中，开展党员志愿者安全意识与安全实践的培训。如开展急救、安全出行、服务安全指引等培训课程。

## （2）保障党员志愿者的隐私权

①对党员志愿者的个人信息（姓名、电话、身份证号、住址等）进行保密，确保不外泄志愿者的个人信息，不将志愿者的个人信息用作商业用途；

②未经党员志愿者本人同意，不得公开或者泄露志愿者个人基本情况信息。如因党员志愿服务需要公开党员志愿者的部分信息，需与党员志愿者沟通，征得同意后方能公开，且信息仅用于志愿服务；

③定期对党员志愿者信息进行整理、更新，并及时销毁与党员志愿者信息相关活动资料。

## （3）保障党员志愿者的知情权

### ①明确党员志愿者的权利与义务

党员志愿服务管理者应厘清志愿者的权利与义务，并让党员志愿者清晰了解自身的权利与义务。

### ②制定党员志愿服务管理制度并执行

党员志愿服务管理者制定清晰的党员志愿服务管理制度，如注册制度、招募制度、培训制度、激励制度等，并按照制度执行。

### ③开展党员志愿者管理制度宣传

党员志愿服务管理组织应向党员志愿者宣传普及党员志愿者管理制度，让党员志愿者了解及遵守党员志愿者管理制度。

### 3. 党员志愿者自我激励机制

(1) 促使党员志愿者接受党员志愿服务培训和党性教育，提高服务能力和思想觉悟。接受党员志愿服务培训是党员志愿者的一项重要权利，培训对于党员志愿者来说也是十分有效的激励方式，未来党员志愿者的服务将与个人的职业生涯发展紧密相关，志愿者在奉献社会、服务他人的同时，也希望通过参加党员志愿服务活动学习与掌握新的知识和技能，获得丰富的经验。依托志愿者培训基地，组织开展特色的培训课程，大力实施分层和分类培训，完善和满足党员志愿者的内在需要，让党员志愿者从培训中增长知识，培养技能，增强其从事党员志愿服务活动的信心和能力，促进其参与党员志愿服务动机，此外，结合党员教育管理，党课与党员志愿服务培训结合，将党员志愿服务与党的宗旨“为人民服务”相融合，提高党员志愿者的党性，激励他们达到更好的服务效果和产生长期从事党员志愿服务的意愿。

(2) 给予党员志愿者正面肯定，提高服务的积极性。有效激励是从正面对党员志愿者的参与行为给予肯定与回馈，会鼓励更多公众参与志愿服务，大大提升党员志愿者的参与热情和积极性，是对党员志愿队伍建设的重要支持。

(3) 提供党员志愿者社会回馈，提高对党员志愿者价值的

认同。依托广州公益“时间银行”，实现党员志愿者智能化管理，记录服务时数、培训时数、积分兑换服务或物资、积分入学积分入户等，不断完善广州市广州公益“时间银行”的功能，形成具有广州特色的回馈方式，提高社会对党员志愿服务的认同感。

#### 4. 党员志愿服务评核机制

完善的评核内容能够及时地将党员志愿服务成效反馈给党员志愿者，从而帮助党员志愿者更清晰地认识自己的服务成效。除此之外，在某种程度上，党员志愿服务评核的反馈可以从侧面激发党员志愿者志愿服务的动力，为党员志愿者今后的党员志愿服务工作提供新的努力方向。一般党员志愿评核机制主要包括以下评核对象和评核内容（见下表）。

评核对象	评核内容
志愿服务总体效果的评核	服务人数占目标对象总人数的比重
	接受服务后服务对象状况的改善程度
	服务质量满意度测评至少达90%及以上
	无安全责任事故发生
志愿者认同度的评核	志愿者对服务项目的满意度
	志愿者对站点的满意度
	志愿者对站点发展机会的满意度
	志愿者的流失率
	志愿者的投诉率
服务对象认同度的评核	服务对象接受率
	服务对象总体满意度
	服务对象对志愿服务的满意度

	服务对象对志愿者的满意度
	服务对象对站点的满意度
公众认同的评核	获得政府相关部门的奖励次数
	媒体对志愿服务的正面报道次数
	志愿服务信息的点击率
	志愿服务接收到的资金和物品的捐赠数额
	获得政府资金支持的数额

### （三）党员志愿服务激励方式

#### 1. 宣传推广

##### （1）宣传推广内容

①党员志愿服务队伍开展党建工作情况，包括贯彻和落实党和国家在志愿服务工作方面的路线、方针、政策情况的宣传报道。

②党员志愿服务队伍开展党员志愿服务的动态。

③党员志愿服务队伍发展所取得的成就和实践经验的宣传报道，包括党员志愿者参与服务的优秀经验总结、感人故事等。

##### （2）宣传推广形式

①发挥自媒体的作用。通过官方网站、微博、微信发布重要信息及宣传报道。

②有条件的情况下，可以邀请媒体记者采访队伍重要活动，及时向新闻媒体发布、发送新闻信息等。

③向党内宣传刊物、官方媒体、官方网站、官方微信订阅号等投稿宣传信息。

## 2. 表彰嘉许

(1) 建立党员志愿者嘉许制度。行业志愿服务组织对党员志愿者年度服务时间和服务质量进行综合评价，每年评选出优秀党员志愿者，并对优秀党员志愿者给予表彰和奖励；对在志愿服务活动中作出突出贡献的党员志愿服务团队和个人优先推荐参加相关评选和表彰。

(2) 建立党员志愿服务回馈制度。依托广州市广州公益“时间银行”，党员志愿者可以利用参加志愿服务的工时，适度换取一定的行业服务、社区服务，同时在就学、入户等方面享受政策支持。

### (3) 建立行业志愿者星级认定制度

①按服务时数档次划分，如星级志愿者等；

②按激励的对象类别划分，包括个人（如优秀党员志愿者、优秀党员志愿者领队或骨干、优秀导师等）、团体（如党员志愿服务团队、支持志愿服务发展的企业、媒体等合作伙伴）；

③按激励的时间段及频率划分，如年度嘉许、季度嘉许、日常嘉许等；

④按不同主题活动项目划分，如雷锋月、暑期服务、长者服务主题活动项目等设置相应的激励奖项。

(4) 将党员志愿服务列为党内评优、入党积极分子培养的重要参考指标。根据广州市委组织部印发《关于组织全市在职党员回社区报到并开展服务的通知》在职党员回社区报到后加入

“党员志愿服务队”，每年至少参加两次党员志愿服务作为党内评优的指标。根据中共中央办公厅印发《关于加强新形势下发展党员和党员管理工作的意见》，探索实行党校培训与履职尽责、社会实践、志愿服务、谈心谈话等相结合的入党积极分子培养制度，建立动态管理机制。

## 二、党员志愿服务维系

### （一）党员志愿服务维系对象

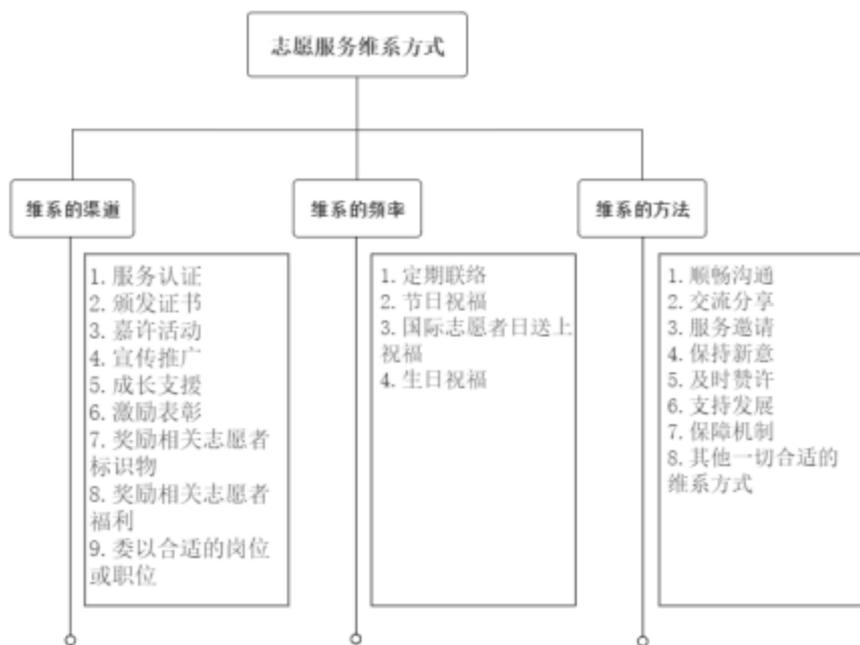
党员志愿服务是一项需要志愿者倾注热情与精力参与的事业，是富有时代特色的道德实践，是弘扬社会主义核心价值观、推进社会主义精神文明建设的有效载体，使党员志愿服务长久发展创新，需要针对党员志愿服务的各个环节进行维系。

党员志愿服务维系的对象包括党员志愿者、党员志愿队伍、资源支持方。不同的对象需要运用不同的维系方式，但归根到底的是需要保持党员志愿服务无偿性的特点。

### （二）党员志愿服务维系方式

党员志愿者的维系影响志愿服务的开展，更可能制约着党员志愿服务队伍的发展。如果党员志愿服务队伍管理规范并且能长期有效的维系党员志愿者，那么其党员志愿队伍的稳定性必然是较高的水平。为了满足党员志愿者的相关期望并且增强党员志愿服务队伍的有效性，关于党员志愿服务维系的策略和方式涉及维系的渠道、频率、方法三个方面的内容（如下页图所示）。

(接上页)



## 1. 维系的渠道

(1) 服务认证。提供党员志愿者服务记录证明等相关服务证明，甚至是出国留学推荐；

(2) 颁发证书。针对不同主题的活动进行嘉许、颁发感谢状或嘉许状等证书；

(3) 嘉许活动。邀请获奖党员志愿者及其亲朋好友一起参加嘉许礼，并邀请相关领导或知名人士为志愿者颁奖；

(4) 宣传推广。在机构官网、微博、微信、刊物、宣传栏等合适的平台宣传优秀事迹，展示风采；

(5) 成长支援。提供参加各种培训、外出交流、经验分享、兴趣拓展等机会；

(6) 激励表彰。推荐参加相关党员志愿者评选表彰，包括国家、省、市级的优秀党员志愿者评选表彰活动等；

(7) 奖励相关党员志愿者标识物，如志愿者徽章、志愿者证、志愿者服等，提升党员志愿者对志愿者身份的认同感；

(8) 奖励相关党员志愿者纪念品、优惠券、电影票等志愿者福利；

(9) 委以合适的岗位或职责，如安排党员志愿者在能发挥其所长的服务岗位，甚至是提拔成为党员志愿者骨干等，人尽其才，使党员志愿者从志愿服务中获得一定的满足感或成就感。

## 2. 维系的频率

(1) 定期联络。主动了解党员志愿者的服务情况及需求，并及时跟进和提供相关支援。

(2) 节日祝福。逢节假日向党员志愿者发送节日祝福信息或者具有纪念意义的小卡片。

(3) 国际志愿者日送上祝福。每年的国际志愿者日为党员志愿者送上祝福、开展相关的庆祝活动。

(4) 生日祝福。在党员志愿者生日当天，党员志愿者所属团队或组织可为他送上生日祝福。定期开展党员志愿者生日会，使党员志愿者感受到关注与重视。

## 3. 维系的方法

(1) 顺畅沟通。善用 QQ、微信等网络交流平台，与党员志愿者建立顺畅的沟通机制。

(2) 交流分享。定期举办党员志愿者交流分享活动，邀请党员志愿者参加机构的重要交流分享活动。

(3) 志愿服务邀请。安排有意义且职责清晰的志愿服务供志愿者参与，主动邀请党员志愿者（团队）合作策划服务活动。

(4) 保持新意。开发创新的服务方式及项目内容，激发党员志愿者继续参与志愿服务的热情，并及时彰显党员志愿服务进度及成效。

(5) 及时赞许。适时给予党员志愿者赞赏及嘉许，向党员志愿者发送感谢信、口头赞许、刊物提名或通过权威人士或机构进行表彰、志愿者嘉许活动等。

(6) 支持发展。关注党员志愿者的发展和服务技能提升，为党员志愿者提供合适及有进程的培训。

(7) 保障机制。提供必要的党员志愿者保障，如意外保险、必要的交通补贴等。

(8) 其他一切合适的维系方式。如：每天向党员志愿者说声“多谢”或报以笑容，热烈欢迎党员志愿者。

## **第六篇 党员志愿服务质量保障**

### **一、党员志愿服务自查机制**

#### **(一) 党员志愿服务自查方式**

### 1. 党员志愿服务队伍自行检查

党员志愿服务队伍自身根据日常管理标准化体系、志愿服务指引、档案资料整理要素等，对已开展的志愿服务的完整性进行检查，并形成最终的自查报告。

### 2. 党员志愿服务队伍交叉检查

党员志愿服务队伍之间，根据日常管理标准化体系、志愿服务指引、档案资料整理要素等，通过材料、访谈等不同的方式，对已开展的党员志愿服务的完整性进行检查，并形成最终的自查报告。

## （二）党员志愿服务自查流程

1. 资料查看。根据“党员志愿服务日常管理标准化体系”及档案管理制度，对党员志愿服务的执行情况及资料的完整性进行检查。

2. 检查评核。根据“党员志愿服务日常管理标准化体系”的要求及检查标准进行服务活动每一项的评核。

3. 结果反馈。检查完后，将实际检查情况进行总结反馈，并以书面形式作好记录自行归档，以做后续评核修正结果。

党员志愿服务自查自评表

序号	检查内容	主要检查内容	检查记录
1	统一标识	1. 统一规范党员志愿服务标识	

		<p>2. 设有党员志愿服务岗牌，党员志愿者是否有岗</p> <p>3. 党员志愿者穿戴志愿服务标识的服装或佩戴袖章、绶带、党徽</p>	
2	办公场所	<p>1. 设定固定办公区域，配备相应办公设备</p> <p>2. 办公场地清洁卫生</p>	
3	党员志愿队伍管理	<p>1. 社区党员志愿者名册</p> <p>2. 党员志愿者的组成</p>	
4	管理制度	<p>1. 人事管理制度</p> <p>2. 服务管理制度</p> <p>3. 档案管理制度</p> <p>4. 时数管理制度</p> <p>5. 服务对象隐私管理制度</p> <p>6. 党员志愿者激励制度</p> <p>7. 其他</p>	
5	工作台账	<p>1. 党员志愿服务档案专门档案盒及存放</p> <p>2. 准备详细完整的志愿服务记录资料（电子及纸质资料）</p> <p>3. 志愿服务资源（链接、媒体宣传报道等）档案记录</p>	

6	服务内容	提供符合实际和体现特色志愿服务内容，如敬老助残、扶危济困、环境卫生等，有重点特殊服务群体	
---	------	--	--

## 二、党员志愿服务监督机制

### （一）党员志愿服务监督小组

党员志愿服务监督小组也称为党员志愿服务质量改善小组，是由党员志愿队伍中不同领域的三个或更多的人组成的，共同致力于改善组织队伍志愿服务的质量，为提升党员志愿队伍在群众的认同度而努力。党员志愿服务督导小组的成立有利于执行并落实党员志愿服务监督机制，是完善党员志愿服务监督机制的基础。

1. 党员志愿服务监督小组的目标：鼓舞士气，营造开朗而有干劲的工作气氛。提高解决问题的能力，以及激发党员志愿队伍的潜能。改善工作水平及效率，改善党员志愿队伍成员之间的沟通。

2. 党员志愿服务监督小组的组织结构。

小组组长：负责领导及辅助组员，辅导及协调各志愿服务的工作，并且主持整套计划的行政事宜。

小组组员：每组 5-7 人，负责鉴定、分析并解决有关工作的

各种问题。

## （二）党员志愿服务监督流程

1. 确定党员志愿服务质量评价标准。党员志愿服务质量评价标准是推动党员志愿服务走向规范化、常态化、专业化、品牌化的抓手。各党员志愿服务负责人应首先从志愿服务方法、内容、效果等方面制定详细的党员志愿服务质量评价标准。

2. 根据党员志愿服务质量评估标准进行检查。结合党员志愿服务质量指标、要求，党员志愿服务关注的普遍问题、开展流程制作志愿服务标准。

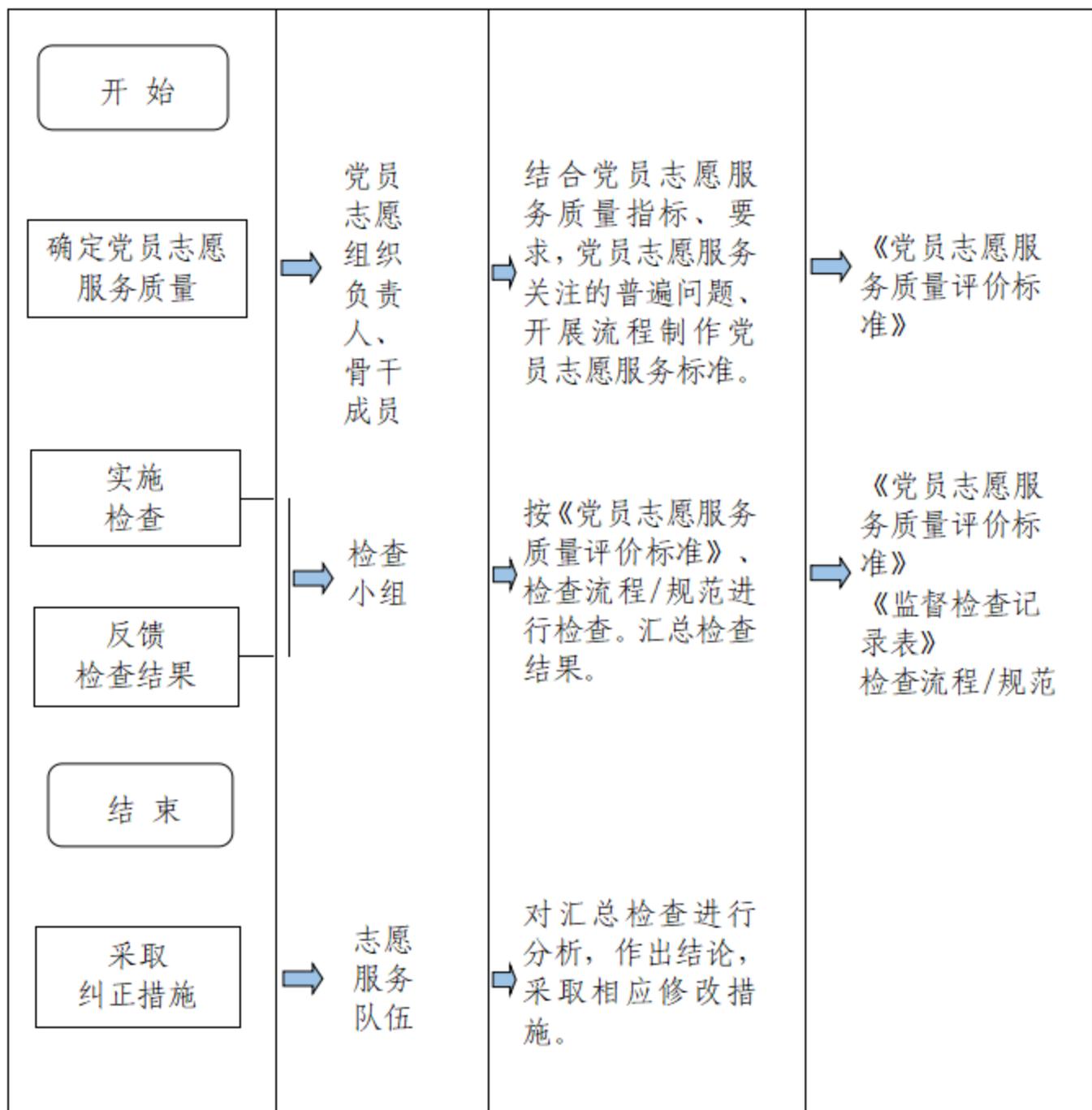
3. 结果评估及反馈。依据党员志愿服务评估标准进行判定，形成文字结果并进行反馈。

4. 采取纠正措施。党员志愿服务负责人汇总检查结果进行分析，必要时采取纠正措施。

（具体操作流程可参见下页流程图）

### 党员志愿服务监督流程

流程	负责 人员	关键控制点	相关文件/记录
----	----------	-------	---------



### 三、群众意见收集和反馈机制

#### (一) 群众意见收集及反馈的内容

##### 1. 意见收集及反馈的方式

听取收集群众意见时，通常采取以下几种方式：

(1) 个别谈话。通过个别谈话听取党员和群众的意见，被谈话人一般顾虑较少，容易听到真实的反映。个别谈话如果方式得当，能够听到在一些场合听不到的意见。

(2) 座谈了解。这是简便易行的听取意见的方法，也是比较传统的方法。根据被听取意见人的情况，邀请熟悉情况的同志参加，会上，可引导与会人员各抒己见，充分发表意见。如果对某一问题到会者没说清楚，可随时提问，其他人也可补充。这种方法可在较短的时间内听取较多人的意见。

(3) 民意测验。这是一种充分发扬民主，依靠群众提供有关情况资料的调查方法。听取意见的对象可以随意确定，也可以选取有代表性的。操作起来简便，结果也比较直观。

## 2. 意见收集及反馈过程中的注意事项

听取收集群众意见时，要根据采取方式的不同，分别注意以下问题：

(1) 个别谈话事先要做好准备。先谈些什么，后谈些什么，哪些是谈话重点等都要做到心中有数。谈话时，态度要热情，语气要和蔼，气氛要宽松，讲究谈话的方式和艺术，使谈话对象有话愿讲，真实地反映情况。

(2) 座谈了解时，首先，要选好参加会议人员，既要照顾到面，更要多请些熟悉情况的同志。其次，会前要让与会人员知

道主要想听取什么意见，以便做好准备。最后，会上一定要引导好，让与会人员把话题集中到主题上，防止出现东一句、西一句的问题。

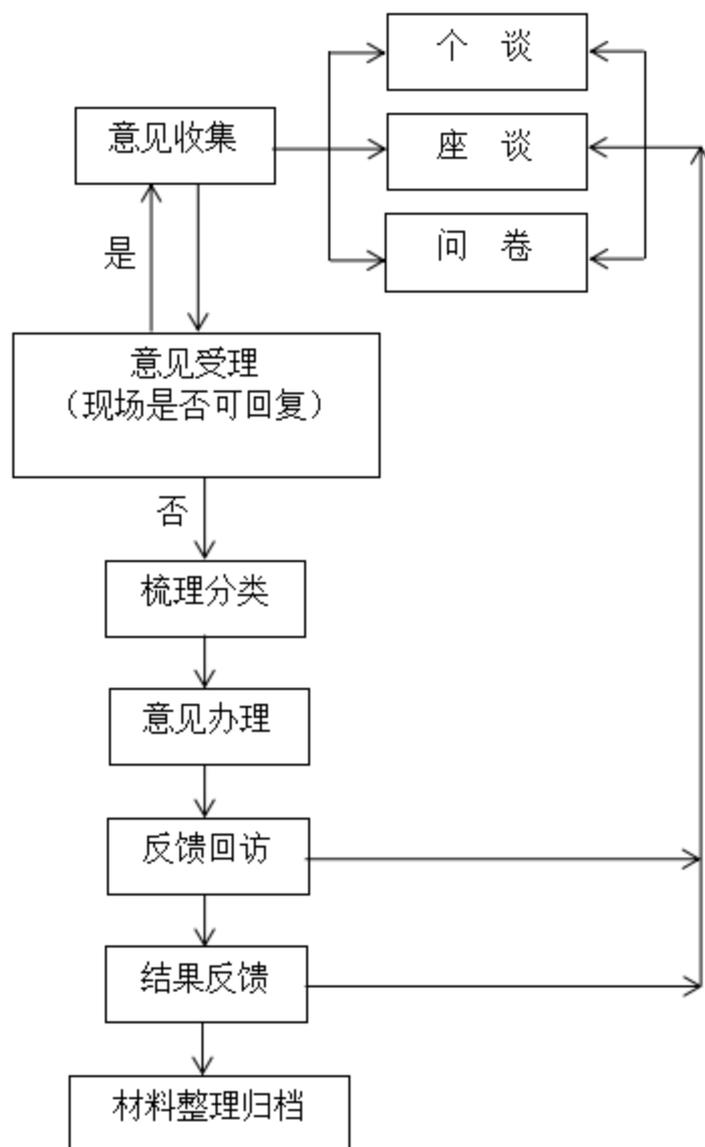
（3）民意测验时设定的项目力求具体，不能含糊，避免似是而非。最终汇总的结果要注意保密，不要扩散，以免引起不必要的矛盾。

## （二）群众意见收集及反馈的流程

群众意见收集及反馈是一个完整的过程，主要包括意见收集、意见手里、梳理分类、意见办理等7个步骤（见后页附图）。完备且合理的群众意见收集与反馈流程可以大大提升党员志愿服务的服务质量，从而真正保障面向群众的党员志愿服务是一种从服务中来到服务中去的志愿服务。

(接上页)

### 群众意见收集及反馈流程



1. 意见收集。根据实际情况及难易程度选择意见收集方式，联系确认参加人员，收集意见。

2. 意见受理。对于群众反映的能够直接答复的咨询类问题，

能够现场给予解释或直接答复的，可以现场解释答复；对于不能现场解释答复的，做好详实记录，整理后报上一级志愿服务指导小组。

3. 梳理分类。对群众提出的意见和建议纸质材料进行梳理分类，并形成文字总结报告，提出相应的交办建议。

4. 意见办理。服务监督小组在 5 个工作日内将群众反映的问题、意见和建议做出研讨并得出最终处理结果，形式对外公布方案。

5. 结果反馈。服务监督小组及时将群众问题、意见和建议分别向活动的负责人及反映意见的群众以电话、电子沟通交流平台（如微信群、QQ 群）等不同而易于传达交流的形式反馈办理结果，同时，将办理情况以书面形式作好记录。

6. 反馈回访。服务督导小组及时向反馈意见的群众进行满意度回访，并记录档案。

7. 材料整理归档。工作人员将意见办理情况整个流程产生的档案资料，及时整理归档保存。

## 第七篇 附录

### 一、党员志愿者注册登记表

#### 党员志愿者注册登记表

志愿者编号（注册机构填写）：

填表日期： 年 月 日

姓名		性别		出生 年月		民族		
籍贯		户籍所 在地		政治 面貌		宗教 信仰		
学历		职称		职务		职业		
毕业学校与专业								
工作单位及地址								
居住地址								
身份证号码						特长		
其他有效证件号						爱好		
联系 方式	联系地址					邮编		
	联系电话							
	Email					QQ		
服务意向								

<p>个人 简历</p>	
<p>申请人 承诺</p>	<p>(请抄写)</p> <p>我愿意成为一名光荣的党员志愿者。我承诺：作为党员志愿者，主动在服务中亮明党员身份，发挥党员先锋模范作用，积极参与社区治理，热心服务社区居民，接受社区党组织和人民群众监督。</p> <p>申请人签字： _____ 年    月    日</p>
<p>备注</p>	

## 二、党员志愿队伍名册表格

### 单位（社区）登记注册党员志愿队伍花名册

填报单位（盖章）：

序号	志愿队伍名称	负责人姓名	联系电话	队伍人数	服务方向	登记日期	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

### 三、党员志愿者名册表格

#### 单位（社区）登记注册党员志愿者花名册

填报单位（盖章）：

序号	姓名	性别	年龄	家庭住址或工作单位	联系电话	特长	所属志愿队伍	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

填报人：

负责人签字：

年 月 日

#### 四、党员志愿服务活动套表

党员志愿服务活动套表（1）—签到表

活动主题:			
主办单位:		活动负责人:	
活动地点:		活动时间:	

序号	姓名	住址	联系方式	工作单位
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

## 党员志愿服务活动套表（2）—活动反馈表

活动名称：-----（\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日）

### 一、安排方面：

- |  | 极<br>好                   |                          |                          |                          | 极<br>差                   |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 场地设备方面：   | <input type="checkbox"/> |
| 2. 活动的时间：<br><input type="checkbox"/> 太长 <input type="checkbox"/> 适中 <input type="checkbox"/> 太短 | 建议：_____                 |                          |                          |                          |                          |
| 3. 活动设计：<br><input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不好  | 建议：_____                 |                          |                          |                          |                          |
| 4. 其它意见：_____  |                          |                          |                          |                          |                          |

- |               | 极<br>好                   |                          |                          |                          | 极<br>差                   |
|---------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 二、内容及手法方面：    |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1. 内容切合需要：    | <input type="checkbox"/> |
| 2. 内容充实：      | <input type="checkbox"/> |
| 3. 内容有启发性：    | <input type="checkbox"/> |
| 4. 手法有效：      | <input type="checkbox"/> |
| 5. 其它意见：----- |                          |                          |                          |                          |                          |

### 三、工作人员方面：

- |              |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 对内容的掌握程度： | <input type="checkbox"/> |
| 2. 准备工作：     | <input type="checkbox"/> |
| 3. 促进学习方面：   | <input type="checkbox"/> |
| 4. 表达能力方面：   | <input type="checkbox"/> |
| 5. 其它：-----  |                          |                          |                          |                          |                          |

### 四、总的来说，本次活动在

- |                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 让我对活动主题的认识方面：    | <input type="checkbox"/> |
| 2. 增强我相关知识/能力方面：    | <input type="checkbox"/> |
| 3. 帮助我日后学习/生活/工作方面： | <input type="checkbox"/> |

五、意见及回响：-----  
-----

六、 如果满分是 10 分，我会给这个活动-----分。（完）

## 五、党员志愿服务活动记录表格

### 党员志愿服务活动记录表格

活动时间		活动地点	
活动主题		主办单位	
服务参加人数		记录人	
服务参加人员			
服务对象类型		服务人次	
活动内容			
活动图片			
活动总结			

## 六、党员志愿服务证明表格

### 党员志愿者个人服务时数记录证明

( Certificate of Voluntary Service )

编号 (No.) :

志愿者信息	姓名				
	志愿编号				
	身份证件类型		证件号码		
志愿服务时间					
志愿服务内容	服务日期	活动名称	服务内容	服务组织单位	服务时数
其他需要说明的事项	是否有附件？ 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>				
盖章：	(活动主办方名称) 志愿服务证明专用章				年 月 日

经办人：

联系电话：

## 七、党员志愿者培训记录表格

### 社区党员志愿者培训记录表

培训概况	培训主题		培训导师	
	培训地点		培训时间	
	培训人员		培训人数	
培训内容 (要点)				
培训图片				
培训小结				

记录员：

整理时间： 年 月 日

## 八、群众意见记录表格

### 群众意见建议收集及办理情况登记表

接待日期 /时间		接待人		职务	
群众姓名			性别		
工作单位			联系方式		
反映内容 及 意见建议					
处理落实情况					
反馈情况					
备注					

## 九、党员志愿服务队伍内部管理制度

### 党员志愿服务队伍内部管理制度

#### 第一章 总则

第一条 为倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，规范和促进志愿服务活动，加快推进和谐社区建设，健全和完善社区保障体系，特制定本制度。

第二条 社区志愿服是指在各级党委、政府的倡导和扶持下，从社区成员多种需求出发，组建以社区居为民主体的组织网络，开展各种无偿公益服务，协助解决社区问题，倡导社区居民互助，共同推动和谐社区建设的公益服务活动。社区志愿服务的主体是社区志愿者各社区志愿者组织。

第三条 社区志愿者是在本街道各社区志愿者组织登记并获得其同意，自愿为他人和社会提供无偿服务的人员。

#### 第二章 机构和职责

第四条 志愿服务组织机构由社区内志愿者服务队和各社区志愿者服务队组成。

第五条 志愿者组织机构的职责：在上级党组织的领导下，招募、培训、管理志愿者，确立服务项目，落实服务活动，为社会公益工作和社会保障工作等提供服务。

第六条 一个规范化的社区志愿服务站必须具备“七个有”：有统一党员志愿服务标识；有相对独立的党员办公/活动场所，及必要的办公设备；有规范的党锅志愿服务规章管理制度；有相对稳定的党员志愿服务队伍；有党员志愿者和志愿服务对象的档案；有相对固定的服务项目；有完整的服务台账。

### 第三章 志愿者的注册与管理、权利与义务

第七条 志愿者的管理推行注册志愿者制度。志愿者组织长期接纳志愿者的报名申请。

第八条 注册志愿者的基本条件：热心于公益事业，不怕困难，具有奉献精神；具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的基本素质；根据自身愿望和条件选择一个志愿服务项目，从事一定时间的志愿服务工作；思想品质优良，无不良嗜好，无违法乱纪行为，遵纪守法；能遵守《广州市志愿服务条例》的相关规定，服从各级志愿者组织的管理；年龄 16 周岁以上（16 周岁以下的可以跟随监护人或在有组织情况下参加志愿服务）。均可到社区志愿者组织申请。

第九条 注册志愿者的申请程序：凭本人有效证件到所在社区志愿者组织填写注册登记表，所在社区志愿者组织按照志愿者的基本条件对申请人情况进行审核，对审核合格的志愿者建立志愿者档案。

第十条 志愿者与志愿者组织享有以下权利：

（一）志愿者接受志愿者组织的培训。培训分为：志愿者基本知识培训、服务技能培训；

（二）志愿者在志愿服务活动中遇到困难问题，可以请求志愿者组织的帮助解决；

（三）志愿者组织根据志愿者所从事志愿活动的需要，可要求相关部门为参加志愿服务的志愿者提供相应的人身保险；

（四）志愿者享有监督、建议、批评、出入组织自由的权利。

第十一条 志愿者和志愿者组织应当履行以下义务：

（一）在法律法规规定的范围内开展志愿服务；

（二）遵守《广州市志愿服务条例》的相关规定；

（三）完成志愿者组织安排的服务工作等；

（四）维护志愿者和志愿者组织的声誉和形象，保证服务质量；

（五）开展志愿服务时应当统一着装或佩戴统一的标志。

#### **第四章 服务范围和重点对象**

第十二条 社区志愿服务范围包括社区服务、环境保护、社区文化、社区教育、社区帮困、社区治安以及大型社会活动的服务工作等公益事业。这些服务以志愿者及组织的行为能力为限。

第十三条 社区志愿服务的重点对象是残疾人、老年人、优

抚对象和其他具有特殊困难需要求助的社会成员。志愿者组织根据服务对象的申请或者实际需要，提供力所能及的志愿服务。志愿者、志愿者组织与服务对象之间是自愿、平等的服务与被服务关系，应当互相尊重、平等相待。

## **第五章 保障与奖励**

第十四条 社区要确保有专门的志愿服务工作场所、配备必要的办公设施。

第十五条 社区志愿服务活动的经费可接受社会捐赠和资助。任何单位和个人不得侵占、私分或挪用。经费的筹集、使用和管理依法接受街镇团组织和上级团组织的监督。

第十六条 社区党组织、居委会要落实专人分管志愿服务工作。

第十七条 各级党、团组织要加强自身建设，积极参与社区志愿服务工作，在社区志愿服务中发挥主体作用。

第十八条 社区党员志愿者组织、妇女志愿者组织等统一纳入社区志愿者服务管理体系，接受社区志愿者组织的协调管理。

第十九条 建立志愿服务时间累计和绩效评价制度，统一发放《注册志愿者工作手册》，志愿服务的时间累计数和绩效评价结果作为考核、表彰志愿者的重要依据。注册志愿者每年至少要参加 20 小时的志愿服务。

## 十、党员志愿服务档案管理制度

### 党员志愿服务档案管理制度

#### 第一章 档案管理大纲

第一条 志愿服务档案是服务队伍在人事安排、日常工作、主题活动开展过程中所积累的文字与图像声像资料，是志愿服务队伍重要的服务证明材料。

第二条 志愿服务档案由专人负责，活动档案需在该项活动结束后一周内由活动主要负责人或部门整理，将有关资料交档案管理人员进行归档保存。

第三条 志愿服务档案应将各类纸质等实物资料按时间顺序或活动、工作分类装订、放置整齐；电子材料也按时间顺序或活动、工作分类定期整理，并转存到相应的移动硬盘或U盘，以便长期保存，确保保存质量。档案规整后应进行档案编号 并制作档案目录。

#### 第二章 档案内容及相关管理细则

第四条 人事档案 包括志愿队伍负责人及成员相关信息材料，志愿者注册档案，各类评优评奖个人申报材料，以及其他有关材料。

（一）志愿者注册档案包括志愿者注册登记表、注册统计表

以及相关注册协议等。

(二) 因评优评奖个人申报材料是服务队伍各类个人评优、评奖、评先进中参评者所上交的申请表格以及申请材料。

**第五条 工作档案** 包括志愿服务队伍工作目录, 各项工作的  
工作档案。

(一) 志愿服务队伍工作目录是志愿服务队伍的大事记, 按日期顺序记录, 并标上详细内容所在有关档案的页码。

(二) 各项工作计划、活动通知、会议文件、决定、建设意见、经验总结等认真详实地加以记载。由专人负责整理并列入志愿服务队伍工作目录。

**第六条 活动档案**

(一) 活动档案内容包括活动方案策划; 活动筹备情况; 活动进程及结果; 活动新闻稿、照片等各种文字与图像资料。

(二) 活动结束后由主要负责人及时收集整理, 写出工作总结, 及时交由档案负责人归档。

**第三章 档案查阅**

**第七条 查阅要求**

(一) 可以根据工作所需借阅有关文件, 但不得将有关文件作非工作之用。

(二) 查阅请对照办公室档案总目录, 明确档案名称及档

案号。

(三) 认真填写档案查阅表单, 由档案管理人员负责核实。

(四) 借阅档案文件后, 应保持文件的完整、清洁、不得在文件上乱涂乱写以及损坏。

(五) 档案阅毕后请及时归还, 过期未还档案, 档案管理人员应进行查询并作相应处理。

#### 第八条 查阅手续

(一) 查阅借阅档案必须进行注册登记办理登记手续, 包括编号、内容、记录人、借阅时间、归还时间、借阅人员的姓名、联系方式等, 做到责任落实到个人。

(二) 借阅时间不得超过三天, 延期归还给予口头警告批评。

(三) 复制文件必须征得志愿服务队伍负责人的同意。

#### 第九条 档案鉴定与销毁

对于有些旧档案, 逐渐失去保存价值, 为方便管理及检索, 使库存档案达到最佳优化新动态, 要对档案进行鉴别、挑选。

提出档案销毁申请, 首先由档案负责人进行审核; 志愿服务监督小组进行鉴定, 经过鉴定后, 确实需要销毁的档案收志愿服务队伍负责人签字批准, 并到指定地点用特定设备进行销毁, 参与销毁人员需要 2-3 人同时在场。完成销毁后清册归档。

## **第四章 档案归档要求**

第十条 文件材料种类、份数、每份页数必须齐全、完整。

第十一条 归档材料经过科学完整的整理。

第十二条 进行文件排列时，合理安排先后次序，一般按重要程度或时间顺序。密不可分的文件应放在一起，即原件在前，附件在后，印件在前，定稿在后，批复在前，请示在后。

第十三条 案卷按规定格式，逐件填写目录，案卷标题确切反映文件材料内容。

第十四条 装订后依次排列，编写案卷号，定稿目录一式数份，移交档案管理人签字，作为归档凭证。

## **第五章 档案整理技巧**

第十五条 可以按照来源、时间、内容、形式进行分类。

第十六条 按照年度、组织机构、问题分类。按照问题分类，可以较好保持文件内容方面的联系，能突出反应组织活动面貌。

第十七条 综合运用年度与问题，组织机构与年度进行分类。

第十八条 案卷目录的编制。案卷目录一般包括封面、目录、序言、案卷目录表和备考表 5 大部分，案卷目录包括案卷号、题名、年度、页数、期限、备注等部分。目录号由四部分组成，即全宗号、案卷目录号、案卷号、卷内文件页号与件号，其中，在一本案卷目录内，案卷事情必须从 1 号流水编号。

## **第六章 档案保管方法**

第十九条 档案保存期限的限定。档案保存可分为永久保存、长期保存和短期保存三种。永久保存是要保存工作中制成的重要文件，如决议、工作计划、总结、请示报告、人事任免、上级颁发的需要贯彻执行的重要文件等。长期保存和短期保存的期限根据实际服务需要所设定。

第二十条 鉴定档案价值，依照重要性归类整理。

第二十一条 注意档案保存的安全性。

## **第七章 档案检索的方法与利用**

第二十二条 检索工具要求有计划性、科学性、全面性、准确性、具体性、快速性、实用性、统一性。

第二十三条 运用卡片式检索工具、书本式检索工具，同时注意现代技术的综合应用。

第二十四条 电子档案与纸质档案保存及管理相一致。

## 十一、服务对象隐私保护制度

### 服务对象隐私保护制度

#### 第一章 总则

第一条 为规范志愿组织/团队/志愿者对服务对象的人身权益保障义务,更好地维护服务对象和志愿组织/团队/志愿者的合法权益,根据《志愿服务管理条例》的有关要求,结合志愿组织/团队运作的实际情况,特制定本办法。

第二条 本办法所称服务对象,是指参与志愿组织/团队开展的社区志愿服务活动等服务的个人和群体。

第三条 本办法所称人身权益,是指法律定义的人身权,包括人格权和身份权两大类;其中人格权包括生命权、身体权、健康权、姓名权、隐私权、名誉权、肖像权;身份权包括荣誉权、著作权、发明权、专利权、商标权等等知识产权中的人身权以及监护权、亲属权等。组织秘密包括志愿组织核心技术秘密及服务对象隐私。有关服务对象隐私的专业原则可参照《个人信息保护法》。

第四条 本办法适用于本志愿组织所有在职人员及归属志愿者,除法规及组织其它规章制度另有规定外,均应遵守本制度。

## 第二章 服务对象人格权保障办法

第五条 志愿组织/队伍向服务对象提供安全的服务方案及活动场地，保障服务对象的人身安全。

第六条 服务对象对志愿组织/队伍服务有任何建议或意见，双方应以平等，友好的原则积极沟通协商，不得以任何形式侵犯对方的合法人身权利，如有侵犯行为，志愿组织有权向公安机关求助以保障双方合法权利。

第七条 志愿组织应监督归属志愿组织的所有人员严守的保密原则，与服务对象订立保密协议，采取有效措施保障服务对象的个人信息不被泄露。

（一）开展一对一志愿服务活动前，应向服务对象告知保密原则。

（二）记载服务对象资料的纸质版资料，应以不透明的封套保护存档，存放在带锁的文件夹或者柜子。

（三）记载服务对象资料的电子版资料，应加密保存，其中U盘，移动硬盘等存储介质存放在带锁的文件夹或者柜子；计算机应设置开机密码，由各队伍负责人管理。

（四）志愿服务中使用涉及服务对象肖像权的照片，需获得该服务对象同意，并对相片中的服务对象面部作马赛克处理。

第八条 志愿组织/团队处理服务对象的紧急情况，经风险评估，有权将服务对象的健康情况，联系人信息资料告知公安机关，医疗部门等相关救助及支援单位。

第九条 开展大型社区活动，对志愿者支援队伍作安全知识的前期培训；活动期间，及时对参与活动的社区成员及志愿者队伍做出安全指引，避免群体性安全事故；志愿组织/团队确保为支援活动的志愿者队伍/志愿者购买人身意外保险。

### 第三章 服务对象保密机制

第十条 服务对象在接受志愿组织服务时，志愿组织及所归属志愿队伍、志愿者解释收集个人资料的目的。

第十一条 志愿服务涉及服务对象的所有档案资料志愿组织将会妥善保管，并只容许特定工作人员索阅及使用。在未经服务对象同意或允许的情况下，志愿组织及所归属志愿队伍、志愿者不得向第三方透露涉及服务对象个人服务档案资料，更不得透露危害服务对象权益的隐私信息。

第十二条 若志愿组织及所归属志愿队伍、志愿者遇有需要提供或转介服务对象档案资料予其人人士或机构时，必须事前征得服务对象的同意，方可提供。

第十三条 在特别情况下必须透露有关信息时，志愿组织及所归属志愿队伍、志愿者应告知服务对象有限度公开隐私信息的必要性及采取相关保护措施。

第十四条 出现以下情形之一者，保密原则可适当解密：

- （一）服务对象的生命处于危险边缘；
- （二）服务对象问题涉及刑事案件；

(三) 服务对象未满十六周岁又是受害者;

(四) 服务对象有犯罪意向, 或经评估会危及自身安全和社会稳定;

(五) 服务对象心理失常;

(六) 服务对象有自杀倾向。

第十五条 志愿组织全年的服务档案每季度进行整理/归档, 参照《档案管理制度》进行管理, 用专门的档案柜保存, 做好服务档案保密工作。

第十六条 记载有志愿组织及所归属志愿队伍、志愿者秘密事项和服务对象隐私的工作资料, 持有人必须妥善保管。如有遗失, 必须立即报告并采取补救措施。

第十七条 志愿组织及所归属志愿队伍、志愿者不得携带秘密文件、资料回家, 不得将秘密文件、档案资料给家属、子女、朋友或陌生人阅读。不在公共场所谈论秘密事项, 不在私人通信中涉及秘密内容。

第十八条 对保守志愿组织及所归属志愿队伍、志愿者秘密或防止泄密有功的, 予以表扬、奖励。违反本规定故意或过失泄露志愿组织、服务对象秘密的, 视情节及危害后果予以相应处理。

## 十二、主题党日志愿服务案例（两个）

### 主题党日志愿服务案例一

# “护卫大队党团知识定向竞赛” 主题党团日活动方案

为了进一步发挥好党团组织凝聚青年、团结青年的作用，丰富广大党员与团员青年的生活，展开我大队党团文化建设结合街道社工服务的广州“创文”工作，活动形式为沙面建族群定向越野，通过“任务+文化”的形式，让参加者在富有挑战性的活动中学习到沙面的历史，一方面促进参加者关系，另一方面达到宣传与推广沙面历史文化的目的。

#### 一、活动目的

1. 巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育活动成果，加强党员、团员青年革命历史传统教育。
2. 宣传沙面历史，让每一位参加者都学习到至少一条沙面的历史。

#### 二、基本资料

活动名称:	“广水护卫寻沙”定向活动		
参与对象:	广州市***志愿 护卫队党员、团	人次:	30人

	员青年		
活动日期:	2019年12月3日	时间:	9:15-11:45
活动地点:	***社区		
人手编配:	1名社工 2名助理		

### 三、招募及宣传方法

1. 在微信群招募活动义工。
2. 由广州市\*\*\*护卫队招募参加者。

### 四、活动安排

时间	内容	具体工作项目	负责人	物资/备注
9:15-9:30	签到集中	1. 参加者签到。 2. 活动目的及内容。 3. 活动分工介绍。 4. 组建微信群。	***	签到表、笔、物资
9:30-10:15	参观党群服务中心	1. 参加者前往党群服务中心参观学习。 2. 参观后进行党建知识问答。	***	物资、问答奖品

10:15-1 1:25	定向越野 活动	参加者组队,从起 点领取“地图”一 张,根据指引到达 不同“点标”,并 完成对应任务(沙 面历史知多D)。	***	物资、
11:25-1 1:30	颁奖、大合 照	活动结束后,组织各 组颁奖并进行大 合照	***	

## 主题党日志愿服务案例二

# 党支部共建之党员参与志愿服务 现状调研暨4月主题党日活动方案

为深入学习宣传贯彻习近平总书记对志愿服务工作的重要指示精神，\*\*\*党支部和\*\*\*党支部拟于2020年4月29日开展以\*\*\*社区党员参与志愿服务现状调研为主题的共建活动暨4月主题党日活动，了解党员回社区开展志愿服务、推广应用广州公益“时间银行”等情况，为优化社区志愿服务建设提供参考。

### 一、活动目的:

(一)通过了解党员回社区开展志愿服务、在社工站推广应用广州公益“时间银行”等情况，为优化社区志愿服务发展提供参考。

(二)通过链接爱心企业的文具物资(助学暖心包)，为六榕街的困境青少年在疫情期间复学提供物资保障。

(三)组织党员同志们上门探访困境青少年，为他们送上“助学暖心包”，带去关爱。

### 二、活动时间

2020年4月29日(周三)14:30-16:00

### 三、参与对象

- 1.\*\*\*党支部党员、入党积极分子;
- 2.\*\*\*党支部党员、入党积极分子

### 四、活动地点

\*\*\*\*\*

### 五、活动内容

(一)“党员参与志愿服务现况调研”座谈会。了解党员回归社区开展志愿服务情况、社工站推广应用广州公益“时间银行”等情况、社区志愿服务发展需求等。

(二)“助学暖心包”捐赠仪式。每份“助学暖心包”里有两本笔记本、一包铅笔、一个水杯、一个密码锁。由\*\*\*党支部书记\*\*同志将“助学暖心包”赠送给\*\*\*党支部书记,举行简单而隆重的捐赠仪式,合影留念。

(三)\*\*\*和\*\*\*两个机构的党员同志们带着“助学暖心包”一同上门探访困境儿童青少年4-5户。

(四)活动结束后总结。

### 六、活动当天具体安排

时间	内容	负责人
13:30-14:20	当天13:30集合出发	社工A、社工B
14:30-15:00	“党员参与志愿服务现况调研”座谈会	共建单位党支部书记

15:00-15:10	“助学暖心包”捐赠仪式	共建单位党支部书记
15:10-15:50	探访困难家庭青少年	全体
15:50-16:00	活动总结分享	全体

## 七、活动前期分工

时间	内容	负责人	备注
4月22日	确定活动时间和方案	社工A、社工B	社工C协助
4月23-25日	物资申请	社工A	
4月25日	通知党支部全体党员，确认参加名单	社工C、社工A	
4月27日	1. 运送物资到活动地点 2. 确定活动细节（场地、活动流程细节等） 3. 确定探访名单	社工A、社工B	
4月28日	1. 双方确定出席领导和人员 2. 再次核对活动物资、安排情况	社工A、社工B	
4月29日	活动开展	全体	

- 附件：1. “助学暖心包”里的物品图片展示  
2. “党员参与志愿服务现况调研”座谈会提纲



## 附件 1

“助学暖心包”为永旺捐赠物品，如下图：



## 附件 2

# 党员参与志愿服务现状调研座谈会提纲

### 一、关于党员志愿服务发展情况

1. 请介绍本社工站的党建引领志愿服务的开展情况、党员志愿者的服务建设、党员志愿服务特色等。

2. 贵单位期望为发展党员志愿服务提供哪些方面的支持？（如志愿者转介、志愿服务培训、志愿服务交流、志愿激励、资源链接、项目合作等）

3. 在党员志愿服务发展方面，贵单位期望得到哪些方面的指引？您认为志愿者、志愿团队需要哪些方面的指引？

4. 对于未来如何发展党员志愿服务，有什么想法？

### 二、关于时间银行推广情况

1. 社工站使用后台操作系统的情况与建议：发布活动、培训、动态等情况，日常管理维护情况；使用系统进行志愿者加入、活动发布、签到签退、志愿者报名、时数认证等方面的情况与建议。

2. 辖区内志愿者、志愿者团队等使用 APP 的情况与建议：志愿者/团队注册数量、通过 APP 参与活动情况、有何建议等。

3. 关于时间银行的功能拓展方面的建议：结合社工站实际需要，除了目前已开发和正在开发的活动、培训、积分、地图、资源等功能外，是否还有其他的功能需要。

4. 在推行时间银行过程中遇到的困难或者阻碍因素；需要我们支持的地方。