

# 惠州市精神文明建设委员会办公室 惠州市志愿服务联合会 文件

惠文明办〔2015〕43号



## 关于印发《惠州市志愿服务管理暂行办法》 的通知

各县（区）文明办，市直和驻惠各有关单位、各志愿服务组织：

《惠州市志愿服务管理暂行办法》经惠州市志愿服务联合会第一届理事会第三次会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

惠州市精神文明建设委员会办公室  
惠州市志愿服务联合会  
2015年9月2日

# 惠州市志愿服务管理暂行办法

## 第一章 总则

**第一条** 为倡导奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，营造“我为人人、人人为我”的社会氛围，规范和促进志愿服务工作，保障志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象的合法权益，促进志愿服务事业发展，根据法律、法规的有关规定，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 在本市行政区域内以志愿服务组织形式实施的志愿服务活动及其相关工作，适用本办法。

**第三条** 本办法所称志愿服务，是指利用自身知识、技能、时间等资源，自愿、无偿服务社会和帮助他人的公益行为。

志愿服务组织，是指由志愿者组成的，提供公益服务的非营利性组织。本办法所称志愿服务组织必须在惠州志愿服务网注册成立。

本办法所称志愿者，是指利用自己的时间、知识和技能等，自愿、无偿参与志愿服务，并在惠州志愿服务网注册的自然人。

本办法所称志愿服务对象，是指直接接受志愿服务的单位或者个人。

**第四条** 志愿服务活动应当贴近实际、贴近生活、贴近群众，遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则。

**第五条** 各级人民政府应当将志愿服务事业纳入国民经

济和社会发展规划，为志愿服务活动提供必要的资助和保障，支持和促进志愿服务事业的发展。

**第六条** 市、县（区）精神文明建设委员会应当发起成立本行政区域志愿服务联合会，对本级志愿服务组织开展活动进行指导。

**第七条** 志愿服务联合会会按照章程履行下列职责：

（一）制定志愿服务工作规划、年度计划及相关管理制度并组织实施；

（二）指导、协调会员单位及志愿服务组织开展志愿服务活动、建立志愿服务站（点）；

（三）建立志愿服务组织、志愿者、志愿服务对象和服务项目平台；

（四）受理志愿服务组织的备案，制作志愿服务证和志愿服务标识；

（五）受理志愿服务组织、志愿者和志愿服务对象的投诉、举报；

（六）组织宣传有关志愿服务的法律、法规、规章和政策，并对其贯彻实施情况进行监督检查；参与制定和修改志愿服务的规章和政策；

（七）对表现突出的志愿服务组织、志愿者以及对志愿服务事业有突出贡献的组织和个人，给予表彰和奖励；

（八）应当履行的与志愿服务工作有关的其他职责。

**第八条** 志愿服务活动遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则。

**第九条** 国家机关、社会团体、企事业单位和基层群众自治组织应当倡导、鼓励和支持志愿服务活动。全社会应当尊重志愿者及其提供的志愿服务。

**第十条** 每年3月和12月为惠州市志愿服务活动月。全市各国家机关单位、社会团体、企事业单位应当积极组织开展相关主题的宣传和实践活动。

## **第二章 志愿服务组织**

**第十一条** 本条例所称志愿服务组织，是指由志愿者组成的，提供公益服务的非营利性组织。包括：

（一）依法登记、专门从事志愿服务活动的非营利性社会团体；

（二）国家机关、企业事业单位、院校以及其他依法设立的组织成立的从事志愿服务的团体。

鼓励自发形成的志愿服务队加入志愿服务组织，并接受其管理。

**第十二条** 各县（区）、市及县（区）直各单位、各驻惠单位、各乡镇（街道）、各社区（村）、各社会团体、各大中型企业、院校要建立志愿服务组织，各社区要建立志愿服务站，市直单位所辖二级机构也应成立相应志愿服务队。各单位依照各自职责做好志愿服务的支持和保障工作。

**第十三条** 志愿服务组织设立依照以下程序：

（一）申请

（1）法人社会组织

在民政部门注册的法人社工机构、公益组织组建志愿服务队，可直接向当地县（区）志愿服务联合会申请。

### （2）国家机关、企业事业单位、院校

国家机关、企业事业单位、院校以及其他依法设立的组织建立志愿服务组织前，需向所在单位（企业）提出申请。

### （3）自然人

由自然人发起成立志愿服务组织，可直接向当地县（区）志愿服务联合会申请。

## 3.审核

（1）各县（区）志愿服务联合会对提出申请的志愿服务组织进行审核，确定是否接受申请。

（2）各单位（企业）负责对本单位（企业）志愿服务组织申请进行审核，确定是否成立。

## 4.注册

全市实行一张网注册，即全市所有志愿服务组织及其志愿者都必须在惠州志愿服务网注册。

（1）各县（区）志愿服务联合会审核同意后，由本会秘书处统一登录惠州志愿服务网进行注册。

（2）各单位（企业）审核同意后，由本单位志愿服务组织负责人登录惠州志愿服务网进行注册。

**第十四条** 志愿服务组织应当在所在地的志愿服务联合会备案，并接受其监督和管理。

**第十五条** 志愿服务组织应当履行下列职责：

（一）制定志愿服务组织章程；

- (二) 制定志愿服务工作制度;
- (三) 制定志愿服务计划和项目, 组织开展志愿服务活动;
- (四) 负责志愿者招募、登记、注册、培训、记录、评价、表彰等工作, 发布志愿服务相关信息;
- (五) 对志愿服务的内容进行风险评估, 为志愿者参与志愿服务活动提供必要的帮助, 维护其合法权益;
- (六) 筹集、接受、使用和管理志愿服务的资金、物资;
- (七) 开展志愿服务的宣传与交流活动;
- (八) 志愿服务组织章程规定的其他职责。

**第十六条** 志愿服务组织可以向社会招募志愿者。

志愿服务组织招募志愿者时, 应当公布志愿服务项目和志愿者的条件、招募人数、服务内容、服务对象、培训、管理等必要事项, 并告知在从事志愿服务活动过程中可能出现的风险。

**第十七条** 志愿服务组织应当根据需要对志愿者进行相关知识、技能的培训。

**第十八条** 志愿服务组织安排的志愿服务活动, 应当与志愿者的年龄、身体、心理等条件相适应, 与志愿服务项目所要求的知识、技能相适应。不得安排志愿者从事超出其自身能力的志愿服务活动。

**第十九条** 志愿服务组织应当为志愿者建立记载志愿者个人情况、志愿服务情况和培训经历的志愿者服务档案。

志愿者因工作或者居住地发生变动等原因, 需要转接志

愿者服务档案时，志愿服务组织应当协助做好转接工作。

**第二十条** 志愿服务组织应当对志愿者、志愿服务对象的个人信息保密；除法律、法规规定应当提供的以外，未经本人同意，不得公开或者向第三方提供。

**第二十一条** 志愿者要求出具志愿服务证明时，志愿服务组织应当如实出具证明。

**第二十二条** 志愿服务组织应当免费向志愿者颁发志愿服务证和志愿服务标识。

### 第三章 志愿者

**第二十三条** 倡导并鼓励广大公民在时间、体能、技能等条件允许的情况下，加入志愿服务组织、开展志愿服务活动。

**第二十四条** 志愿者应当具备相应的民事行为能力。限制民事行为能力人经监护人同意，可以参加与其年龄、身体和智力状况相适应的志愿服务活动。

10周岁以上的未成年学生，经其监护人同意，可以申请成为学生志愿者。未成年学生参与志愿服务，根据实际情况应当在其监护人陪同下或者经监护人同意参与志愿服务。

**第二十五条** 志愿者享有下列权利：

（一）获得与所从事的志愿服务活动相关的信息、必要条件和保障；

（二）自主决定参加志愿服务活动；

（三）获得从事志愿服务所需知识和技能培训；

(四) 对志愿者服务组织及其活动进行监督，提出意见和建议；

(五) 自愿加入或者退出志愿服务组织；

(六) 自身需要他人帮助时优先获得志愿服务；

(七) 法律、法规及志愿服务组织章程规定的其他权利。

**第二十六条** 志愿者应当履行下列义务：

(一) 向志愿服务组织提供本人真实准确的服务技能等基本信息；

(二) 履行志愿服务承诺并完成志愿服务活动；

(三) 参加志愿服务组织的知识和技能培训，接受志愿服务组织的指导和安排；

(四) 按照规定佩戴和使用志愿服务标识；

(五) 因故中止或者终止志愿服务活动时，及时告知志愿服务组织和志愿服务对象；

(六) 维护志愿服务组织和志愿者的声誉和形象，不得以志愿者或者志愿服务组织的名义组织或者参与违反志愿服务宗旨、原则的活动；

(七) 不得向志愿服务对象提出或者变相提出支付报酬的要求；

(八) 尊重志愿服务对象的意愿和人格、隐私等权利，依法保守志愿服务对象的个人隐私和商业秘密；

(九) 法律、法规及志愿服务组织章程规定的其他义务。

## 第四章 志愿服务站

**第二十七条** 城镇社区应当建立社区志愿服务站，农村社区根据实际情况确定是否建立社区志愿服务站。社区志愿服务站设立必须符合以下基本条件：

（一）有专(兼)职志愿服务管理工作：由社区干部或社区志愿服务组织负责人专任或兼任(即社区必须有负责志愿者工作的人员)，志愿者工作负责人员须佩戴工作证(或办公桌前摆放有个人信息的桌卡：姓名、职务、工作职责等)。

（二）有经常性志愿服务项目：结合社区所需，开展家政服务、文体活动、医疗保健、法律援助等志愿服务活动，开展关爱空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人志愿服务活动。

（三）有稳定的志愿服务组织：社区自建、引进、结对的志愿服务组织不少于 6 个，每个志愿服务组织志愿者原则上不少于 10 人。

（四）有适于开展工作的场所并配备办公设备：标准化社区志愿服务站的办公场所可以是独立的办公室(使用面积不低于 40 平方米)；也可以与进驻社区的社工机构合署办公，在社区综合服务中心设置独立办公桌。社区志愿服务站需配备必要的办公设备：一台电脑(能上网)、一部传真机、一部打印机、一台照相机、一台摄像机，以及办公桌椅、文件柜等。此外，配备专用志愿服务热线电话和社区志愿服务站标识牌(统一设计的标识牌须悬挂在社区办公楼墙体外或社区服务大厅内、服务站办公室门外等醒目位置)。

（五）有规范的组织管理制度：按照《社区志愿服务方

案》，建立志愿服务工作组织管理制度，确定社区志愿服务的工作流程和活动项目，并将工作制度、工作流程和活动项目张贴墙上。

（六）有必要的投入经费和运行经费：应有开展工作所必需的投入和运行经费。

**第二十八条** 社区居委会向所在街道（镇）文明办递交建立社区志愿服务站申请书，经核实后，由街道（镇）文明办统一报县（区）文明办、县（区）志愿服务联合会审批。县（区）文明办、县（区）志愿服务联合会将审批情况向市文明城市工作局、市志愿服务联合会备案。社区志愿服务站建设管理方案由市文明办、市志愿服务联合会另行制订。

**第二十九条** 市文明办、市志愿服务联合会根据实际情况，在公园、广场、景区等公共场所规划建设惠州好人志愿服务站，以“全国道德模范”、“广东省道德模范”、“惠州市道德模范”、“中国好人”、“广东好人”、“惠州好人”获得者为命名，发挥道德模范和好人的影响力和带动力，推动道德模范和好人做志愿者，带头践行社会主义核心价值观，为公众作出榜样，带动更多的人做志愿者。好人志愿服务站建设管理方案由市文明办、市志愿服务联合会另行制订。

## 第五章 志愿服务

**第三十条** 志愿服务组织开展志愿服务活动，应当在惠州志愿服务网发布与志愿服务项目有关的真实、准确、完整的信息，并告知在志愿服务过程中可能出现的风险。

**第三十一条** 志愿服务主题是关爱他人、关爱社会、关爱自然。

**第三十二条** 提倡在教育、科学、文化、卫生、体育、社会保障、环境保护等领域开展志愿服务活动；提倡为城乡发展、社区建设、扶贫开发、抢险救灾、大型赛会等重要社会活动提供志愿服务；提倡为空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人和其他有困难需要帮助的社会群体、个人提供志愿服务。

**第三十三条** 志愿组织、志愿者和志愿服务对象之间是自愿、平等的服务与被服务关系。

任何组织和个人不得强行指派志愿服务组织提供志愿服务，不得强迫志愿者从事志愿服务活动。

**第三十四条** 志愿服务组织为志愿者安排志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、身体等条件相适应，与志愿服务项目所要求的知识、技能相适应，并事先征求志愿者意见。除应对突发事件、组织抢险救灾等确有必要的情形外，志愿服务组织一般应当避免安排志愿者从事对其人身安全、身心健康有一定危险的活动。

志愿服务组织和志愿者在参加抢险救灾、应急救援等志愿服务时，应当接受当地人民政府或者其指派的志愿服务组织的统一指挥和管理。

**第三十五条** 需要志愿服务的个人或者单位，可以向志愿服务组织申请服务并提交下列资料：

（一）申请人的身份证明或服务对象基本情况；

(二) 申请服务的项目说明及其它有关材料(包括潜在风险等)。

**第三十六条** 在惠州市举办或举行大中型会议、展览、赛事、晚会、节庆等各种大中型活动,需要志愿者参与并提供志愿服务协助活动完成的,由主办单位或承办牵头单位(包括机关、企事业单位和社会团体、机构等合法组织)向惠州市志愿联合会提出志愿服务的需求申请。具体办法详见市文明办、市志愿服务联合会印发的《惠州市大中型活动志愿服务项目管理暂行办法》。

**第三十七条** 个人申请人为无民事行为能力、限制民事行为能力人的,由其监护人或者法定代理人代为申请。

**第三十八条** 志愿服务组织应当以适当方式向社会公示其服务范围和联系方式。

志愿服务组织在受理服务申请后,可以根据服务对象的申请和实际情况,进行审核和风险评估,经确认后,能够提供志愿服务的,应当与志愿服务对象协商确定志愿服务内容;不能提供志愿服务的,应当答复申请人。

提供志愿服务时,应当有两名以上志愿者参加,但服务项目有特别要求的除外。

**第三十九条** 志愿服务组织安排志愿者提供志愿服务,有下列情形之一的,志愿服务组织应当分别或者同时与志愿者、志愿服务对象签订志愿服务协议:

- (一) 可能危及人身安全、身心健康的;
- (二) 连续一个月以上专职服务的;

(三) 为大中型活动、抢险救灾、治安防范等提供志愿服务的;

(四) 组织志愿者在本市行政区域以外开展志愿服务活动的;

(五) 志愿服务活动涉及外籍人员的;

(六) 任何一方要求签订书面协议的。

**第四十条** 志愿者提供服务是无偿的,但也会产生一定的成本。志愿者的成本产生于服务的期间,包括因服务而产生的通讯、交通、培训、饭餐、饮水、保险、服装洗涤等相关费用。志愿服务组织和志愿服务对象应当根据服务项目需要,进行经费预算,对志愿者进行必要的专项服务培训,办理相应的人身保险,并提供必要的物质和安全、卫生保障。志愿服务对象、志愿服务组织应当为志愿者开展服务活动提供交通、饮食、饮水、通讯、服装洗涤等方面必需的成本补贴。

为大中型活动提供志愿服务的,活动主办单位或承办牵头单位应承担服务过程所产生的成本费用,应将志愿服务经费列入所策划举办或举行的大中型活动经费预算,与其它经费项目同时列支、同时拨付,不得无故拖欠。

**第四十一条** 志愿者应当尽其所能,认真负责地完成志愿服务组织安排的工作任务,并不断提高服务质量和效率。志愿者在服务工作中应当遵守有关纪律要求和操作规程,合理预见、积极防范服务过程中可能发生的各种风险,避免造成人身伤害或者财产损失。

**第四十二条** 志愿者按照志愿服务组织的安排，参加重要场合的志愿服务活动，应当佩戴统一的志愿服务标识，做到语言文明、举止规范，保持良好形象。

**第四十三条** 志愿服务活动的组织者可以根据志愿者的要求，就其参加志愿服务活动的情况出具有关的证明材料。

**第四十四条** 任何组织和个人不得利用、假借志愿服务的名义进行营利性和其他违背志愿服务宗旨的活动。

**第四十五条** 志愿服务组织开展志愿服务活动，应当将志愿服务计划及活动情况及时向上一级志愿服务组织备案。市志愿服务联合会应当定期将本市的志愿者和志愿服务组织的发展状况、志愿服务活动的开展情况等向社会公开。

**第四十六条** 未经志愿服务组织安排，个人自愿、无偿地服务社会和帮助他人的，可以与受助者约定服务内容、双方的权利和义务等事项，其合法权益受法律保护。

## **第五章 服务记录**

**第四十七条** 本办法所称志愿服务记录，是指注册的志愿服务组织通过惠州志愿服务网，以电子数据为载体记录志愿者参加志愿服务的信息。惠州志愿服务网与中国志愿服务联合会“志愿云”信息系统互联互通，能够实现志愿服务电子数据录入、查询、转移、同步及共享功能。

志愿服务记录遵循及时、完整、准确、安全原则，任何单位、组织和个人不得用于商业交易或者营利活动，也不得

侵犯志愿者个人隐私。

公益慈善类组织和社会服务机构记录志愿服务，按照《惠州市民政局关于志愿服务记录的办法》执行。

**第四十八条** 志愿服务记录应当记载志愿者的个人基本信息、志愿服务信息、培训信息、表彰奖励信息、被投诉信息等内容。

志愿者个人基本信息应当包括姓名、性别、出生年月、身份证号、服务技能、联系方式等。

志愿服务信息应当包括志愿者参加志愿服务活动（项目）的名称、日期、地点、服务对象、服务内容、服务时间、服务质量评价、活动（项目）负责人、记录人等。

培训信息应当包括志愿者参加志愿服务有关知识和服务技能培训的内容、组织者、日期、地点、学时等。

志愿者因志愿服务表现突出、获得表彰奖励的，志愿服务组织应当及时予以记录。

志愿者在志愿服务中被服务对象投诉、经核查属实的，志愿服务组织应当予以记录。

**第四十九条** 志愿服务活动项目确定后，必须在正式开展前一天，登录惠州志愿服务网点击“项目发布”，在“活动召集”页面进行项目发布。发布时必须载明项目的名称、日期、地点、服务对象、服务内容、服务时间、需求志愿者人数等，并开通“我要报名”渠道，公开招募志愿者。

**第五十条** 志愿服务活动（项目）结束后，志愿服务组织应当对志愿者所承担工作的完成状况和服务对象的满意

程度进行综合评价，同时通过惠州志愿服务网“志愿云”信息系统记录服务时长。

**第五十一条** 民政部《志愿服务记录办法》规定，志愿服务时间是指志愿者实际提供志愿服务的时间，以小时为计量单位，不包括往返交通时间。

在志愿服务实践中，志愿服务活动（项目）策划及准备工作花费不少时间，可将部分时间计算为志愿服务时间，但必须以在志愿云信息系统发布的活动项目为准，每个活动项目策划时间只能记录不超过2小时的时间为志愿服务时间，由所在志愿服务组织负责人核实签名，通过惠州志愿服务网“志愿云”信息系统记录。

由社工担任的志愿者上班时间策划开展或参与志愿服务活动，不能记录为志愿服务时间。

由志愿服务组织举办的志愿者培训，其学时记录为志愿服务时间，由所在志愿服务组织负责人核实签名，通过惠州志愿服务网“志愿云”信息系统记录。

**第五十二条** 活动（项目）不在惠州志愿服务网“志愿云”信息系统发布，志愿者参与该活动（项目）所发生的志愿服务时间不能记录为志愿服务时间，由此所产生的后果由活动（项目）组织者承担。因特殊情况来不及提前一天在惠州志愿服务网“志愿云”信息系统发布，应当在当天或活动结束后的次日补充发布，否则不予记录服务时间。

化整为零和零散的志愿服务活动（如探访、关爱慰问活动），可纳入一个活动项目，志愿服务组织负责人先在惠州

志愿服务网“志愿云”信息系统发布该项目，在本年度内随时可录入服务时长。

志愿服务组织应当对志愿者所提供的志愿服务时间进行核实和累计，由志愿服务组织负责人核实签名后，通过惠州志愿服务网“志愿云”信息系统记录。

严禁擅自补录未在惠州志愿服务网“志愿云”信息系统发布的活动项目所产生的志愿者志愿服务时间，以及历史志愿服务时长，一经发现，给予取消，经办人经教育不悔改的，记入诚信记录，态度恶劣的，纳入诚信黑榜发布。

**第五十三条** 市志愿服务联合会官网惠州志愿服务网已加入中国志愿服务联合会“志愿云”信息系统，该系统提供了团体录入、个人申报、时长码计时、手机 APP 计时、自动计时等 5 种记录时间的方法，志愿服务时长记录工作变得更加便捷，志愿服务时长记录可选择任何一种方式（操作方法详见惠州志愿服务网提示）。

## 第六章 激励与回馈

**第五十四条** 市志愿服务联合会行使对志愿服务行为认定、评价与奖惩评定职权。

（一）市志愿服务联合会为考核评比及奖惩活动的具体组织和决定者；

（二）考核依据为志愿服务组织、志愿者一贯服务表现和服务行为所取得的社会效果；

（三）采取走访服务对象、自评和市志愿服务联合会秘

书处评议相结合的考核方式；

（四）考核奖惩决定要求有依据、有记录，附有志愿服务组织、志愿者的书面小结；

（五）志愿服务组织、志愿者表现突出的，将给予通报表扬、年度评优的奖励；

（六）志愿者有违规行为，视情节轻重给予批评教育；志愿者的行为严重违反志愿服务精神的，取消其志愿者注册资格，并通报其所在单位；

（七）星级志愿服务组织和志愿者认定、考核评比及奖惩活动每年进行一次。

**第五十五条** 依据民政部《志愿服务记录办法》规定，根据志愿者的服务时间和服务质量，凡是参加志愿服务记录时间累计达到 100 小时、300 小时、600 小时、1000 小时和 1500 小时的志愿者，可以依次申请评定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者。

**第五十六条** 市志愿服务联合会对“四星级志愿者”和“五星级志愿者”实行认证，并颁发星级证书。同时，对志愿服务记录时间累计超过 1500 小时的“五星级志愿者”进行金奖、银奖、铜奖评选表彰。

县（区）志愿服务联合会负责一至三星志愿者资质具体认证工作。

高等学校青年志愿者协会、市青年志愿者联合会、市直机关志愿者协会负责本单位、本系统一至五星志愿者资质具体认证工作；市社会工作者协会负责社会服务一至五星志愿

者资质具体认证工作，按照《惠州市民政局关于志愿服务记录的办法》开展认证工作。

**第五十七条** 为充分调动“五星级志愿者”继续参与志愿服务的积极性，市志愿服务联合会对志愿服务记录时间累计超过 1500 小时的“五星级志愿者”进行评比表彰。凡是参加志愿服务记录时间累计达到 2000 小时、3000 小时、4000 小时的“五星级志愿者”，可以依次申请评定为五星级铜奖、五星级银奖、五星级金奖，颁发证书和奖章。

**第五十八条** 每年 12 月为星级认证集中申报月。每年 12 月 1 日至 20 日为申报时间，次年 1 月公示认证结果，并颁发星级证书。拟通过星级认证和参加“五星级志愿者”评比表彰的志愿名单及服务时间凭证须在认证机构或评比组织的官方网站进行公示，公示期应不少于 5 个工作日。如发现个人虚报服务时间、以非法手段（包括但不限于捏造、伪造、篡改等）修改服务时间的，视情节严重程度取消当事人未来一至三年参与星级认证的资格；如发现有组织参与虚报服务时间、以非法手段（包括但不限于捏造、伪造、篡改等）修改服务时间的，对该组织进行全市通报批评，并视情节严重程度取消其未来一至三年参与各级志愿服务评选表彰的资格，经办人及该组织负责人记入诚信档案，纳入诚信黑榜发布。

**第五十九条** 市、县（区）两级志愿服务联合会对全市志愿服务组织实行星级认证制度，依据志愿服务组织服务时间，认定志愿服务组织星级标准。

市志愿服务联合会对“四星级志愿服务组织”和“五星级志愿服务组织”实行认证，并颁发相应志愿服务组织星级证书。同时，对市直和驻惠单位成立的志愿服务组织进行一至三星级认证。

各县（区）志愿服务联合会对本行政区域内的志愿服务组织进行一至三星级认证，并为“三星级志愿服务组织”颁发志愿服务组织星级证书。

（一）志愿服务组织成立后，参加志愿服务时间年人均不少于 20 小时，且较好完成市或县（区）志愿服务联合会下达的志愿服务任务的，认定为“一星级志愿服务组织”；

（二）志愿服务组织成立后，参加志愿服务时间年人均不少于 30 小时，且较好完成市或县（区）志愿服务联合会下达的志愿服务任务的，认定为“二星级志愿服务组织”；

（三）志愿服务组织成立后，在民政部门注册的公益慈善类组织和社会服务机构成立的志愿服务组织，注册志愿者人数不少于 100 人；自然人发起成立的志愿服务组织，注册志愿者人数不少于 50 人；单位（企业、院校）成立的志愿服务组织，注册志愿者人数占在编人数（企业为上年度末职工总数）60%以上。志愿服务组织参加志愿服务时间人均不少于 40 小时，成员中至少有 1 名“五星级志愿者”，且较好完成市或县（区）志愿服务联合会下达的志愿服务任务的，认定为“三星级志愿服务组织”；

（四）志愿服务组织成立后，在民政部门注册的公益慈善类组织和社会服务机构成立的志愿服务组织，注册志愿者

人数不少于 150 人；自然人发起成立的志愿服务组织，注册志愿者人数不少于 70 人；单位（企业、院校）成立的志愿服务组织，注册志愿者人数占在编人数（企业为上年度末职工总数）70%以上。志愿服务组织参加志愿服务时间年人均不少于 50 小时，成员中至少有 2 名“五星级志愿者”，且较好完成市或县（区）志愿服务联合会下达的志愿服务任务的，认定为“四星级志愿服务组织”；

（五）志愿服务组织成立后，在民政部门注册的公益慈善类组织和社会服务机构成立的志愿服务组织，注册志愿者人数不少于 200 人；自然人发起成立的志愿服务组织，注册志愿者人数不少于 80 人；单位（企业、院校）成立的志愿服务组织，注册志愿者人数占在编人数（企业为上年度末职工总数）80%以上。志愿服务组织参加志愿服务时间人均不少于 80 小时，成员中至少有 3 名“五星级志愿者”，且较好完成市或县（区）志愿服务联合会下达的志愿服务任务的，认定为“五星级志愿服务组织”。

**第六十条** 市精神文明建设委员会实行志愿服务组织星级认定与文明单位、文明社区、文明村镇评选挂钩制度。

（一）未成立志愿服务组织、建立志愿服务队伍、开展志愿服务活动的党政机关、驻惠单位、人民团体机关和企（事）业单位不得申报各级文明单位，社区和村镇不得申报各级文明社区和文明村镇；

（二）未认定为三星级以上（含三星级，下同）志愿服务组织的党政机关、驻惠单位、人民团体机关和企（事）业

单位不得申报市级文明单位；未认定为三星级以上志愿服务组织的社区和村镇不得申报市级文明社区和文明村镇；

（三）未认定为四星级以上志愿服务组织的党政机关、驻惠单位、人民团体机关和企（事）业单位不得申报省级文明单位；未认定为四星级以上志愿服务组织的社区和村镇不得申报省级文明社区和文明村镇；

（四）未认定为五星级志愿服务组织的党政机关、人民团体机关和企（事）业单位不得申报国家级文明单位；未认定为五星级以上志愿服务组织的社区和村镇不得申报国家级文明社区和文明村镇。

**第六十一条** 志愿服务组织、志愿者的星级认定可作为部门、行业、单位评先评优的依据之一。

**第六十二条** 被认定为三星级及以上的志愿服务组织，将优先被推荐参加中央、省级志愿服务先进评比，并在相关志愿服务资助项目、公益项目资金上给予优待。

**第六十三条** 鼓励国家机关、社会团体、企事业单位和其他组织在招考公务员或者招录人员时，在同等条件下优先录取、聘用志愿服务表现突出的志愿者。

**第六十四条** 鼓励教育部门在制定和实施积分入学政策时，将志愿者的志愿服务时长记录纳入积分计算。

**第六十五条** 在全市二级以上医疗机构建立应急绿色通道，对在志愿服务过程中发生的意外伤害提供紧急救援。在志愿者服务过程中，遇有紧急情况可立即拨打 120 救援电话，由 120 急救指挥中心提供及时有效的应急救援。

加强志愿者个人的急救技能培训，由 120 急救指挥中心组织志愿者学习常见的急救知识和技能，提高个人的自救互救能力。

**第六十六条** 按省市有关规定，为符合条件的星级志愿者提供职业技能培训补贴。

学生志愿者本人参与志愿服务不低于 50 个小时，就读高中或中职学校，在分数同等条件下可优先录取。

**第六十七条** 党员志愿者除了享受志愿者回馈激励政策外，还享受以下激励政策：各单位党组织在开展党员评优评先时，要把参加志愿服务时间和表现作为重要条件；在讨论预备党员转正时，将预备党员参加志愿服务时间及表现作为转正的重要条件；在发展党员时，将入党积极分子参加志愿服务时间及表现作为考察的重要条件。

**第六十八条** 各级团组织将发展入团积极分子与培养志愿者骨干结合起来，优先把参与志愿服务、并服务时数达到 10 小时以上的青年纳入入团考察对象。各级团组织在评优时，将“志愿服务时数”纳入考核指标。

**第六十九条** 为星级志愿者提升文化能力和兴趣爱好提供免费培训机会。鼓励和组织各类文化企业为星级志愿者提供优质服务。扶持文化专业性志愿者在开展志愿活动中提供工作研究的资源、信息支持。

为全市星级志愿者在市体育公园 A 馆篮球馆、B 馆健身馆、C 馆羽毛球馆提供 8.5 折优惠。

**第七十条** 鼓励和组织商家建立爱心联盟，给予志愿者

在市区大型商场、超市办理金卡，实行购物最佳优惠，并在市区大型商场、超市开设便利通道，专供志愿者、劳模、残障人士服务。

**第七十一条** 建立志愿者互助服务制度。星级志愿者在接受组织认定后，可享受一定的互助服务。

## 第七章 支持与保障

**第七十二条** 志愿服务组织和志愿服务活动的经费来源：

- （一）政府财政支持；
- （二）社会捐赠、资助；
- （三）其他合法来源。

志愿服务经费的筹集、使用和管理应当向社会公开，并接受政府有关部门、捐赠者、资助者、志愿者和社会的监督。

志愿服务经费应当专款专用，任何单位和个人不得侵占、私分、挪用。

**第七十三条** 各级人民政府应当将志愿服务工作纳入国民经济和社会发展规划以及年度计划，纳入全国文明城市复检工作、全国文明县城创建工作，为志愿服务事业提供必要的经费和物质保障。

国家机关、社会团体、企事业单位和基层群众自治组织以及其他组织，应当鼓励、支持本单位、本系统的人员积极参加志愿服务活动，并提供必要的保障和条件。

**第七十四条** 鼓励社会组织、企业、个人对志愿服务组

织和志愿服务活动进行捐赠、资助。捐赠、资助的财产使用应当尊重捐赠者、资助者的意愿，符合公益目的。

捐赠者和资助者可以依照《中华人民共和国公益事业捐赠法》等法律、法规的规定，享受税收方面的优惠。

**第七十五条** 志愿服务资金主要用于：

- （一）开展志愿服务活动、推广志愿服务项目；
- （二）宣传志愿服务精神和理念；
- （三）救助因从事志愿服务活动受到损害造成生活困难的志愿者；
- （四）培训志愿者；
- （五）奖励做出突出贡献的志愿服务组织和志愿者；
- （六）为志愿者参加志愿服务活动办理必要的人身意外伤害保险；
- （七）社会捐赠的资金有约定的，按照约定使用；
- （八）其他与志愿服务有关的事项。

**第七十六条** 报刊、广播、电视、网站、户外广告牌等新闻媒体应当加强对志愿服务活动的公益性宣传报道，宣传志愿服务理念，弘扬志愿精神，培育志愿服务文化。

**第七十七条** 教育主管部门、高等院校、中小学校贯彻落实教育部《学生志愿服务管理暂行办法》，把志愿精神作为学生思想政治教育和思想道德建设的重要内容，鼓励和支持学生利用课余时间参加志愿服务活动，并建立有关的保障和激励机制。

## 第八章 德治与法治

**第七十八条** 建立惠州市志愿服务诚信红黑榜发布制度。对于认定为星级的志愿服务组织和志愿者，或者在志愿服务过程中表现特别突出的志愿服务组织和志愿者上红榜。对于半年未开展一次志愿服务活动的志愿服务组织，给予黄牌警告；对于一年未开展一次志愿服务活动的志愿服务组织，亮红牌，从惠州志愿服务网上注销该志愿服务组织，并向所在单位或主管单位进行通报。对于弄虚作假或违背志愿服务宗旨的行为，亮红牌，从惠州志愿服务网上注销该志愿服务组织或志愿者，并向所在单位或主管单位进行通报。探索建立惠州市志愿服务诚信红黑榜与市社会诚信建设系统联网，对弄虚作假或违背志愿服务宗旨的志愿服务组织负责人或志愿者进行“失信必惩”。

**第七十九条** 志愿者根据志愿服务组织的安排，在开展服务期间，造成服务对象或者第三人损害的，有关的志愿服务组织应当依法承担民事责任。但志愿服务组织与服务对象另有约定的除外。志愿服务组织承担民事责任后，有权向有故意或者重大过失的志愿者追偿部分或者全部赔偿费用。

**第八十条** 服务对象在接受志愿者服务过程中对志愿者造成损害的，应当依法承担民事责任。志愿者服务组织应当支持受损害的志愿者向有关的服务对象追偿损失，并提供必要的帮助。

**第八十一条** 利用志愿服务标志或者以志愿服务组织、志愿者的名义进行违法活动的，志愿服务组织和志愿者有权

要求有关部门予以制止，并依法追究其法律责任。

**第八十二条** 志愿服务组织工作人员在工作中有侵占、私分、挪用志愿服务经费等违法违纪行为的，按照有关规定追究责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第八十三条** 志愿服务组织、志愿者、志愿服务对象在志愿服务活动中发生争议的，可以通过协商、调解等方式解决,也可以依法向人民法院提起诉讼。

## 第九章 附则

**第八十四条** 志愿服务组织安排志愿者到市外、境外从事志愿服务活动，按照国家和本办法的有关规定执行。

**第八十五条** 本办法自发布之日起生效，其修改、变更、解释权属于惠州市文明办、市志愿服务联合会。