

武汉光谷山水公益基金会

志愿者管理制度

编制部门:资助管理部

经理事会审议通过

签发日期:2024年3月12日

生效日期:2024年3月12日

第一章 总则

1. 本制度旨在规范武汉光谷山水公益基金会（以下简称“山水公益基金会”）志愿者的招募、培训、服务、管理、激励表彰等行为，保障志愿者的权益，提高志愿服务的质量。
2. 志愿者是指自愿为山水公益基金会提供服务，不以获取报酬为目的的个人。
3. 志愿者的基本条件：
 - 1) 年满十八周岁，具有完全民事行为能力；
 - 2) 年满十四周岁但未满十八岁的未成年人担任本基金会有志愿者的，应当事先征得其法定监护人或者所在学校的书面同意；
 - 3) 具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质；
 - 4) 具备项目所需经验者优先；
 - 5) 遵守国家法律法规和志愿者管理机构的相关规定等。

第二章 志愿者招募与培训

1. 招募标准：志愿者需具备一定的环保意识和团队合作精神，认同山水公益基金会的理念，具备基本的活动参与能力和良好的个人品质。
2. 招募流程：山水公益基金会通过官方网站、社交媒体等渠道发布招募信息，接受申请者的报名。招募过程中，遵循公平、公正、公开的原则，对申请者进行筛选和面试，合格者成为正式志愿者，并与山水公益基金会签订相关协议。
3. 培训内容：培训内容包括山水公益基金会简介、志愿服务要求、安全知识、环保知识、项目内容、工作技能及可能的风险等方面。培训方式可采取线上或线下形式，确保志愿者充分了解和掌握所需知识和技能。

第三章 志愿者工作守则

1. 志愿者在工作过程中应衣着得体，言谈举止诚恳大方，接待来访者礼貌友善，自觉维护山水公益基金会和志愿者的良好形象。
2. 志愿者应自觉维护工作设施，合理使用工作设备，维护工作环境卫生；如在室内工作，结束服务时应锁好门窗并关闭一切电源。
3. 在野外活动中，要注意保护野生动植物以及它们的生存环境；服从组织者的安排，降低对当地环境的影响；不遗留垃圾和非自然废弃物；注意防火。
4. 在志愿服务期间，不得私自外出或擅离岗位。如进行野外志愿活动，需注意野外工作安全，不得擅自脱离活动团队，不得一个人单独行动。工作期间请遵守组织纪律，注意安全，如有突发事件，必须及时向山水公益基金会报告，并采取必要的措施，避免发生人身伤害和财产损失。
5. 志愿者未经山水公益基金会允许不得将因志愿工作获知的信息和资料进行传播。
6. 志愿者从事志愿活动期间，应自觉遵守相关国家政策法规，考虑自身言行所引起的法律后果和社会责任。
7. 志愿者应遵守活动场所的工作制度，按照志愿者岗位职责的要求服务。
8. 志愿者如需提前解除志愿服务协议，志愿者应在解约前五日通知山水公益基金会。

第四章 志愿者的权利与义务

1. 权利：
 - 1) 了解山水公益基金会概况及目前志愿服务需求状况；
 - 2) 要求山水公益基金会提供从事志愿服务的必要条件和安全保障，并可请求协助解决在志愿服务活动中遇到的实际问题和困难；
 - 3) 在志愿活动中，要求保持自己的人格尊严和获得尊重，维护和保障自身的合法权益不受侵害；
 - 4) 就志愿服务工作对山水公益基金会提出意见和建议。
2. 义务：
 - 1) 志愿者需知晓志愿服务的具体内容，确保自己的身体健康和技能等各方面的情况都符合志愿者的申请条件。

- 2) 配合山水公益基金会就志愿服务进行的资格审查和能力检测；按照山水公益基金会要求进行志愿者信息登记；
- 3) 确保向山水公益基金会提交的报名表以及其他各种材料内容的完整性、真实性、准确性，并使用真实有效的身份证件。
- 4) 遵照制度约定，履行志愿服务承诺，按照山水公益基金会统一要求和规范参加志愿服务活动，为山水公益基金会提供专业、合格的志愿服务，而无任何营利性目的，不以志愿者的身份或志愿者服务的名义从事任何以营利性为目的或违背社会公德的活动；
- 5) 了解并遵守山水公益基金会相关规章制度，服从山水公益基金会基于志愿服务和活动而进行的统一管理、安排和部署；充分了解山水公益基金会所公示的与志愿服务有关的全部信息以及服务过程中可能产生的风险；
- 6) 按照山水公益基金会要求，参加山水公益基金会提供的相关教育、培训及活动，并达到山水公益基金会服务要求；
- 7) 诚信对待其所参与的志愿服务活动，在服务期内完成承诺的志愿服务工作；
- 8) 志愿者同意并授权山水公益基金会无偿使用志愿者在志愿活动中拍摄的照片、撰写的文件，此行为不构成侵犯志愿者的知识产权；以及志愿者同意并授权山水公益基金会无偿使用志愿者在志愿活动期间被拍摄的照片，此行为不构成侵犯志愿者的肖像权。
- 9) 在志愿活动中不侵害第三方合法权益，自觉维护山水公益基金会、志愿者身份及所从事的志愿服务活动对外的声誉，不做任何与此相悖的事情。

第五章 机构的权利和义务

1. 权利

- 1) 可以根据有志愿服务需求的机构、个人的申请，或者根据社会实际需要，确定志愿服务活动项目；
- 2) 可以根据志愿服务活动的目的、要求，以及申请参与志愿服务活动的个人的实际情况，甄选志愿者；

- 3) 有权就志愿服务要求志愿者提供真实的身份资料、证件及学历、专长等资以证明其服务能力和水平的个人信息文件和证书;
- 4) 山水公益基金会与志愿者之间、与志愿服务接受者之间，可以根据需要就服务的内容、期限、要求及其他必要事项签订书面协议;
- 5) 山水公益基金会有权将志愿者在志愿服务期间所拍摄的照片以及撰写的有关文件无偿用于机构公益宣传;
- 6) 对于志愿者本人在志愿服务期间被拍摄的照片，山水公益基金会有权决定哪些照片可以用于机构公益宣传，此行为不构成侵犯志愿者的肖像权;
- 7) 有权制订统一的计划和活动安排，对志愿者所进行的活动进行整体调配和管理。

2. 义务：

- 1) 应当根据自己的章程组织开展志愿服务活动，不利用志愿者身份从事与志愿服务活动宗旨、目的不符的行为，志愿活动遵循自愿、平等、诚信、合法的原则；
- 2) 向社会招募志愿者时，应当将志愿服务活动项目的相关内容予以公布，并告知在志愿服务过程中可能出现的风险；
- 3) 应当尊重志愿者本人的意愿，根据其时间、能力等条件，安排从事相应的志愿服务活动，并为其提供相关的信息和安全、卫生等必要的条件或者保障；
- 4) 应当对志愿者的个人信息保密，未经志愿者本人同意，不公开或向第三方提供；
- 5) 应当向志愿者介绍组织的历史、理念、工作目标、工作内容及可能存在的相关风险，帮助志愿者更快地了解机构基本情况及完成相应的工作；
- 6) 应当努力为志愿者提供便的工作条件和必要的工作资料及信息，保证志愿服务期间各项工作顺利开展；
- 7) 承诺对志愿者参加志愿服务活动的情况进行记录，志愿服务活动结束后，山水公益基金会可根据志愿者的需求为志愿者出具志愿服务证明；
- 8) 应为从事线下项目的志愿者购买志愿服务期内的商业意外保险，并根据志愿服务的内容决定是否给予志愿者适当的补贴；
- 9) 应当听取志愿者提出的合理意见和建议。

第六章 志愿服务管理

1. 志愿服务安排:

1) 山水公益基金会根据活动需要和志愿者实际情况，合理安排志愿服务任务，确保志愿者能够充分发挥自身优势和特长。

2. 志愿者的培训:

- 1) 山水公益基金会会对志愿者进行志愿活动前的培训说明；
- 2) 在项目执行过程中由相关人员进行培训、辅导；
- 3) 针对为完成某一项工作任务为目的的志愿者可以设计的专业性培训。

2. 服务记录与评价:

- 1) 建立志愿服务档案，记录志愿者的服务时间、服务内容、服务质量等信息；
- 2) 对志愿者的服务表现进行评价，作为激励表彰的依据；
- 3) 对违反山水公益基金会相关规定的志愿者，或在志愿服务过程中由于未遵照相关规定而对服务对象、山水公益基金会或其他志愿者造成损害的，山水公益基金会将视情况采取提醒、教育，情节严重者将取消其志愿者资格。

3. 服务安全:

- 1) 山水公益基金会应依法落实和保障志愿者的合法权益，视工作内容和实际需要为志愿者购买相应保险；
- 2) 加强志愿服务过程中的安全管理，制定安全预案和措施，确保志愿者的安全，及时处理志愿服务过程中出现的意外事件和问题。

第七章 激励与表彰

1. 优秀志愿者评选:

- 1) 根据志愿者的服务时长、服务质量、工作态度等方面进行综合评价，评选出优秀志愿者并给予表彰和奖励。

2. 激励和表彰方式:

包括但不限于：

- 1) 颁发志愿服务证明、优秀志愿者证书等荣誉证明；

- 2) 提供优先参与山水公益基金会其他志愿活动和实习、优先成为山水公益基金会全职人员的机会;
- 3) 加入志愿者邮箱群组及微信群，山水公益基金会定期为志愿者发送各种相关机构动态、活动通知等信息。

第八章 附则

1. 本制度由资助管理部负责解释和修订，如有未尽事宜，由资助管理部另行规定。
2. 本制度自发布之日起生效，原相关规定如与本制度不符的，以本制度为准。

