

# 深 圳 市 文 明 办 文 件

## 深圳市“志愿者之城”建设工作领导小组办公室(团市委)

深文明办〔2019〕13号

### 关于印发深圳市注册志愿者系列管理办法的 通 知

各区(新区)文明办、各团区(工)委、各区(新区)义工联:

为进一步规范我市注册志愿者管理,建立健全志愿者登记注册、服务记录、关系转接、褒奖激励等机制,提高志愿服务制度化、规范化水平,推动“志愿者之城”建设,现将深圳市注册志愿者系列管理办法印发给你们,请各单位结合工作实际,认真贯彻执行。



深圳市“志愿者之城”建设工作  
领导小组办公室(团市委)

2019年7月11日

# 深圳市注册志愿者 系列管理办法

# 目 录

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 一、深圳市注册志愿者管理办法·····       | 1  |
| 二、深圳市志愿服务记录管理办法·····      | 9  |
| 三、深圳市志愿者关系转接管理办法·····     | 14 |
| 四、深圳市志愿者褒奖激励管理办法·····     | 18 |
| 五、深圳市星级志愿者资质认证管理办法·····   | 21 |
| 六、深圳市百名优秀志愿者资质认证管理办法····· | 30 |
| 七、深圳电子志愿者证、志愿者服装管理办法····· | 38 |
| 八、深圳市义工联合会道德委员会工作制度·····  | 45 |
| 九、深圳市义工联合会团体会员组织管理办法····· | 51 |
| 十、深圳市志愿服务信息安全管理办法·····    | 57 |
| 十一、深圳市志愿服务资金和财务管理办法·····  | 64 |
| 十二、深圳市志愿服务培训管理办法·····     | 69 |
| 十三、深圳市志愿服务需求申请管理办法·····   | 75 |

# 深圳市注册志愿者管理办法

## 第一章 总则

第一条 为进一步促进注册志愿者管理工作的规范化、制度化，根据《中国注册志愿者管理办法》《深圳市义工服务条例》和《中共深圳市委深圳市人民政府关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》（深发〔2015〕10号）等有关法律、法规和政策，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的志愿者，除符合《深圳市义工服务条例》第三条定义外，还需按照本办法规定的程序，在深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）注册登记，并常态化参加服务活动。

第三条 注册志愿者须按规范参与志愿服务，并享受相关培训、服务记录、权益保障、褒奖激励等服务。

第四条 志愿者是在履行志愿服务过程中的特定称谓，是在志愿服务期间向被服务者表明的一种身份。个人在工作、生活中的任何其他行为，与其志愿者身份无关。任何志愿服务组织和志愿者不得在其工作、生活中以志愿者身份进行与志愿服务无关的个人行为或者对志愿者身份进行恶意炒作。对志愿者群体名誉造成损害的，深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）将依法追究其法律责任。

## 第二章 注册登记

### 第五条 基本条件：

- (一) 年满 10 周岁（未满 18 周岁的须经其法定监护人同意）。
- (二) 具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质。
- (三) 热心社会公益和志愿服务事业。
- (四) 遵守法律法规以及志愿服务组织的相关规定。

第六条 全市建立市、区、街道、社区四级义工联合会管理体系，实行各级义工联合会所属团体会员单位为服务主体的组织架构。各级义工联合会及其所属团体会员单位为志愿者注册机构（以下简称“注册机构”），实行逐层管理、逐级负责。

第七条 深圳市志愿服务信息平台为全市统一的志愿者注册网络平台。注册机构应建立健全志愿者档案管理系统，实现网上注册和管理，促进注册和管理工作的科学化、制度化、规范化、信息化。

### 第八条 注册程序：

- (一) 登录深圳市志愿服务信息平台，签署注册协议等，填写个人基本情况及服务意向等信息，选择注册机构，提交注册后生成预备志愿者号。
- (二) 注册机构须于 7 个工作日内完成初审。
- (三) 初审通过后，注册机构须于 20 个工作日内，通知预备志愿者参加培训。

(四) 参加培训后, 预备志愿者须在注册机构的组织下, 参加至少 10 小时志愿服务后, 予以认证通过, 成为正式志愿者, 取得注册志愿者号。

(五) 深圳市志愿服务信息平台为全市注册志愿者的信息资料储存平台, 注册志愿者号为志愿者的唯一身份识别号, 志愿者可以凭借注册志愿者号在我市志愿服务信息平台查询、下载、打印相关个人志愿服务信息。

(六) 取得注册志愿者号后, 志愿者可以在深圳市志愿服务信息平台自愿申办电子志愿者证, 不申办电子志愿者证不影响个人注册志愿者的身份。

(七) 申办电子志愿者证填写申请资料有误的, 注册机构须于 10 个工作日内予以告知并协助志愿者完成相关办证工作。

第九条 注册机构无正当理由不在上述规定的期限内完成相关工作的, 申请人可以向注册机构的上一级志愿服务组织进行投诉。上一级志愿服务组织视情节轻重分别给予通报、警告、责令整改、撤销团体志愿者组织会员资格等处理。

### 第三章 日常管理与服务

第十条 注册志愿者的权利和义务参照《深圳市义工服务条例》有关规定执行。

第十一条 各级各类志愿服务组织对志愿者的管理服务原则为:

（一）在民政局登记注册的法人志愿服务组织，实行法人负责制，对所辖志愿者开展管理和服务。

（二）依托各类法人单位成立的志愿服务队，实行法人单位负责制，由成立该志愿服务队的法人单位对所辖志愿者开展管理和服务。

（三）各直属服务组，实行组长集体负责制，各组的组长议事会为组内最高决策机构及对外承担责任主体，对所辖志愿者开展管理和服务。

（四）以上各级各类志愿服务组织具有属地性质的，其在属地开展的志愿服务活动，由其属地志愿者联合会进行监督管理。

（五）志愿者反映意见、提出批评、投诉、举报等，须逐级提出。其中，志愿者的所属组织为第一责任单位，需认真核实了解，并做出处理意见。志愿者对该处理决定有异议的，可向上一级志愿者联合会逐级进行反映，不可越级进行反映。

**第十二条** 各级义工联合会、各团体会员组织负责管辖内志愿者的注册审核、知识技能培训、服务记录、褒奖激励、保障支持、监督管理等日常工作，负责本组织志愿服务项目的组织实施。

**第十三条** 各级各类志愿服务组织负责组织对管辖内志愿者进行培训，具体参照《深圳市志愿服务培训管理办法》执行。

**第十四条** 开展志愿服务活动时，志愿者应穿着志愿者

服装。深圳市义工联建立全市志愿者服装的规范要求，未经各级志愿者联合会备案，任何单位和个人不得对志愿者服装进行擅自修改、违规使用等。

**第十五条** 志愿者参加服务后，各级各类志愿服务组织应及时为志愿者认定志愿服务记录，具体按《深圳市志愿服务记录管理办法》等有关规定执行。

**第十六条** 办理了电子志愿者证的志愿者，在开展服务过程中享受每年10万元额度的人身意外伤害保险。

各级志愿服务组织开展活动招募志愿者时，应当明确告知志愿服务过程中可能出现的风险。重大志愿服务活动和应急志愿服务中，由志愿者组织或接受服务的组织为志愿者购买人身意外伤害保险；经常性志愿服务中，有条件的志愿者组织可根据需要，为志愿者购买人身意外伤害保险。

**第十七条** 志愿者在志愿服务组织安排的志愿服务过程中对服务对象造成损害的，由志愿服务组织承担责任；志愿服务组织承担责任后，有权向有故意或者重大过失的志愿者追偿。

在志愿服务中，志愿服务组织和志愿服务对象因自身过错给志愿者造成损害的，应当依法承担法律责任。在志愿服务中，志愿者因其他原因受到损害的，志愿服务组织可以协助其依法获得适当补偿。

**第十八条** 深圳市义工联及其所属志愿服务组织按章定期开展星级志愿者资质认证及百名优秀志愿者资质认证等褒奖激励工作，具体按《深圳市星级志愿者资质认证管理

办法》《深圳市百名优秀志愿者资质认证管理办法》等有关规定执行。

逐步完善以精神激励为主的志愿者褒奖激励机制。引导和鼓励相关行业主管部门、企事业单位、社会团体以及各级各类志愿者组织开展相关褒奖激励活动。

## 第四章 监督管理

第十九条 注册志愿者应严格遵守《深圳市义工服务条例》《深圳市义工联合会章程》等有关规定，不得有以下行为：

- （一）在履行志愿服务的过程中存在道德失范行为。
- （二）在履行志愿服务的过程中存在违法违纪行为。
- （三）未经所属志愿服务组织批准，擅自以组织的名义组织各种志愿服务活动。

（四）在非履行志愿服务期间，未经所属志愿服务组织同意，以志愿者身份参与活动并误导他人、谋取个人私利。

第二十条 注册志愿者存在第十九条有关行为的，市义工联各级团体会员组织应该进行调查，根据情节轻重作如下处理：

- （一）警告。
- （二）书面检讨。
- （三）通报批评。
- （四）责成及时更正，向社会或有关当事人道歉。

(五) 撤销志愿服务组织内职务。

(六) 取消注册志愿者资格。

(七) 涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

第二十一条 有下列情形之一的，其注册志愿者身份自动注销：

(一) 本人申请注销注册志愿者身份的。

(二) 受到取消注册志愿者身份处分的。

(三) 触犯国家法律法规，经国家司法机关审判，确认有犯罪行为的。

(四) 不具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质的。

注册志愿者身份自动注销后，个人不得再次使用注册志愿者号、志愿者证件和服装等参与志愿服务。

第二十二条 注册志愿者有下列情形之一的，其注册志愿者身份自动冻结：

(一) 连续两年未在我市志愿服务信息平台记录志愿服务信息。

(二) 涉嫌触犯国家法律法规，正在接受国家司法机关调查的。

(三) 涉嫌违反本办法第十九条有关规定，情节严重，造成恶劣影响，正在接受志愿服务组织调查的。

注册志愿者身份自动冻结期间，其所属志愿服务组织应暂停招募该志愿者参与志愿服务。

第二十三条 志愿者在非履行志愿服务期间发生的个

人行为，不属于志愿服务管理和服务的范畴，按照责任自负原则，由其他相应的法律法规制度进行规范。

**第二十四条** 本办法第十九条、第二十一条规定的情形消失后，本人愿意继续参与志愿服务的，须重新按照本办法履行申请、培训等程序，待再次成为正式注册志愿者后，方可继续使用原有注册志愿者号、志愿者证件和服装等参与志愿服务。

**第二十五条** 本办法第二十二条规定的情形消失后，注册志愿者所属志愿服务组织可以招募其参与志愿服务。但属第二十二条第（一）项规定情形的，须重新按照本办法履行培训程序。

## **第五章 附 则**

**第二十六条** 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

**第二十七条** 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

**第二十八条** 各级志愿服务组织可根据本办法制定细则。

**第二十九条** 本办法自发布之日起施行。

# 深圳市志愿服务记录管理办法

## 第一章 总则

第一条 为了进一步促进和规范志愿服务记录工作，维护志愿者和志愿服务对象的合法权益，推动志愿服务健康有序发展，根据中央、广东省关于规范志愿服务记录工作的有关精神，以及《深圳市义工服务条例》《中共深圳市委深圳市人民政府关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》（深发〔2015〕10号）等规定，制定本办法。

第二条 本办法所称志愿服务记录，是指各级志愿服务组织、公益慈善类组织和社会服务机构等通过深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）记录志愿者参加志愿服务的信息。原以纸质材料或以其他志愿服务信息平台等载体记录志愿者参加志愿服务的信息，必须与深圳市志愿服务信息平台实现互联互通及数据兼容，实现志愿服务数据录入、查询、转移、同步和共享功能。

第三条 记录参加志愿服务信息的志愿者应为深圳注册志愿者，在深圳市志愿服务信息平台进行实名注册登记。

第四条 经志愿者本人同意，志愿服务记录可以在居住地所在社区、其加入的志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构之间进行转移和共享。

第五条 志愿者组织、公益慈善类组织和相关社会服务

机构应当安排专门人员对志愿服务记录进行确认、录入、储存、更新和保护，并接受深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）对志愿服务记录工作的监督管理。

## 第二章 服务记录

第六条 志愿服务记录主要包括志愿者个人基本信息、志愿服务信息、培训信息、褒奖奖励信息、被投诉信息等内容。

第七条 志愿者个人基本信息包括姓名、性别、出生年月、身份证号、志愿者号、联系方式、服务技能等内容。

志愿者个人基本信息由志愿者本人通过深圳市志愿服务信息平台录入、提交和修改，严禁任何单位、个人未经志愿者本人同意进行虚假录入和修改。

第八条 志愿服务信息包括志愿者参加志愿服务活动（项目）的名称、日期、地点、服务内容、服务时间、服务质量评价、活动（项目）组织者、记录人、证明人等内容。

服务时间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，但是包括志愿服务间歇用餐休息、提前参与筹备策划服务项目、服务活动结束后参与收尾事项等时间。赴深圳以外地区开展援外、支教等志愿服务的时间，应计算包含从出发离开深圳到返回抵达深圳的时间。

志愿者通过远程（网络、信息）等提供智力服务、技术

服务，包括策划、设计、咨询、辅导等，采取本人申报、组织核实的形式记录志愿服务时间。

志愿服务活动（项目）结束后，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当对志愿者所提供的志愿服务时间进行核实和累计，并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。

**第九条** 培训信息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、日期、地点、学时、考核成绩、培训组织者、记录人、证明人等内容。

**第十条** 褒奖奖励信息指志愿者因志愿服务表现突出，获得志愿者组织或有关单位公开、书面表彰奖励的情况。

**第十一条** 被投诉情况指志愿者在志愿服务中被服务对象、市民和志愿者等投诉，经核查属实的情况。

**第十二条** 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当及时采集、核实志愿服务信息，定期通过书面或者网络等灵活多样形式在本组织或机构内进行公示，接受社会监督。

**第十三条** 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构录入志愿服务记录时，必须填写录入人、证明人等关键信息，确保录入的真实性和权威性。

**第十四条** 志愿者需要查询本人志愿服务记录或者因升学、入户、就业等原因需要出具本人参加志愿服务证明的，可通过深圳市志愿服务信息平台查询并打印深圳志愿者（义工）志愿服务证书。根据相关法律法规及政策要求，需要市、

区义工联盖章确认的，须逐级提出申请。

第十五条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当将志愿服务记录与志愿者的使用、培训、评价、保障及奖励挂钩。

### 第三章 监督管理

第十六条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构对志愿服务记录进行确认、录入、储存、更新和保护具有法律责任，接受市、区义工联对志愿服务记录工作的业务指导，接受广大市民、志愿者和有关部门的监督。

第十七条 在志愿服务记录过程中，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构有以下行为的，经核实后予以警告、通报，并抄送其上级主管部门，关闭该单位、团体5年内志愿服务记录认定权限；情节严重的，撤销团体志愿服务组织的登记注册，并移送纪检、监察或司法机关依法办理：

（一）伪造、变造志愿服务记录的。

（二）未按规定做好志愿服务记录工作，造成严重后果的。

（三）有行贿、受贿或索贿情形的。

（四）有其他违法犯罪或违纪行为的。

第十八条 志愿者有伪造、变造志愿服务记录等行为的，5年内不予办理志愿服务记录认定；情节严重的，召开道德委员会会议予以谴责及通报批评，取消志愿者资格；涉嫌犯

罪的，移送司法机关依法处理。

第十九条 志愿服务记录遵循及时、完整、准确、安全的原则，未经志愿者本人同意，任何单位和个人不得公开或者向第三方提供志愿服务记录。任何单位和个人不得将志愿服务记录用于商业交易或者营利活动，不得侵犯志愿者个人隐私，违者参照第十七条、第十八条处理。

#### 第四章 附则

第二十条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第二十一条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第二十二条 各级志愿服务组织可根据本办法制定细则。

第二十三条 本办法自发布之日起施行。

# 深圳市志愿者关系转接管理办法

## 第一章 总则

第一条 为规范志愿者关系转接工作，进一步推动志愿服务健康有序发展，根据《深圳市义工服务条例》《中共深圳市委深圳市人民政府关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》（深发〔2015〕10号）等有关文件精神，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的志愿者，需按照《深圳市注册志愿者管理办法》规定的程序，在深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）实名注册登记，并常态化参加服务活动。

第三条 志愿者关系转接主要指志愿者的组织关系转接。志愿服务记录参照《深圳市志愿服务记录管理办法》有关规定执行，其他志愿服务信息参照深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）其他有关规定执行。

## 第二章 关系转接

第四条 志愿者在以下情况可以申请关系转接：

- （一）志愿者户籍、住址变动时。
- （二）志愿者工作单位发生变化时。

(三) 志愿者外出学习或者工作时间较长(六个月以上)且地点比较固定时。

(四) 志愿者因个人兴趣等原因, 自愿要求更改志愿服务组织时。

**第五条** 经志愿者本人同意, 志愿者组织关系及志愿服务记录等信息可以在居住地所在社区、其加入的各类志愿者组织之间进行转移和共享。

**第六条** 深圳市志愿服务信息平台为全市统一的志愿者注册管理平台, 全部申请和转接工作在深圳市志愿服务信息平台进行。

**第七条** 各级志愿者组织负责建立健全志愿者档案管理系统, 做好本组织内志愿者的关系转接工作。

**第八条** 关系转接程序:

(一) 志愿者登录深圳市志愿服务信息平台, 选择“转组申请”功能。

(二) 志愿者申请变更组织, 等待组织审核。

(三) 志愿者组织管理员登录深圳市志愿服务信息平台, 选择“转组审核”。

(四) 志愿者组织根据情况点击“通过”或“拒绝”, 并在10个工作日内完成关系转接审核工作。

**第九条** 关系转接是双向过程, 即志愿者自愿申请转入, 志愿者组织同意转入。志愿者提交关系转接申请时, 应说明申请理由, 不得无理由随意转接志愿者组织关系, 申请被拒绝时, 应该尊重志愿者组织意见。志愿者组织不得无故拒绝

志愿者关系转入申请，如拒绝该申请，应在深圳市志愿服务信息平台操作审核时说明理由。

### 第三章 监督管理

第十条 各志愿者组织应当安排专门人员对志愿者关系的转入、转出进行确认，并接受深圳市义工联对志愿者关系转接的监督管理。

第十一条 各志愿者组织应严格遵守《深圳市义工服务条例》《深圳市义工联合会章程》等有关规定，及时做好志愿者关系转接工作，并对负责志愿者关系转接工作的专门人员进行监督管理。

第十二条 各志愿者组织对申请转入本组织和转出本组织的志愿者应单独建立关系转接台帐，并及时更新台帐信息，了解和分析转入和转出原因，积极推动志愿服务研究。

第十三条 志愿者组织无正当理由在上述规定的期限内不完成相关工作的，申请人可以向该志愿者组织的上一级志愿者组织进行反映和投诉。上一级志愿者组织视情节轻重分别给予责令改正、警告、通报等处理。

### 第四章 附则

第十四条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第十五条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第十六条 各级志愿者组织可根据本办法制定细则。

第十七条 本办法自发布之日起施行。

# 深圳市志愿者褒奖激励管理办法

## 第一章 总则

第一条 为进一步促进志愿者褒奖激励工作的规范化、制度化，根据《中国注册志愿者管理办法》《深圳市义工服务条例》《中共深圳市委深圳市人民政府关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》（深发〔2015〕10号）和《深圳市注册志愿者管理办法》《深圳市志愿服务记录管理办法》等有关法律、法规、政策和制度，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于在深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）进行实名注册登记、参加服务活动的志愿者。

第三条 褒奖激励主体包括但不限于以下单位或机构：

（一）市“志愿者之城”建设领导小组成员单位及其他相关行业主管部门。

（二）市内各级义工联合会及其团体会员单位。

（三）在民政局注册的公益性社会组织。

（四）其他有志于参与深圳志愿服务褒奖激励工作的企事业单位和社会团体。

## 第二章 褒奖与激励

第四条 深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）

在全市范围建立星级志愿者资质认证及百名优秀志愿者资质认证制度，具体按《深圳市星级志愿者资质认证管理办法》《深圳市百名优秀志愿者资质认证管理办法》等有关规定执行。

**第五条** 褒奖激励应以精神奖励为主，并以《深圳市志愿服务记录管理办法》规定的志愿服务记录为主要依据开展。各级各类褒奖激励主体可制定相关规章制度，在职权范围内对志愿者进行褒奖与激励。

**第六条** 市义工联统筹全市志愿服务褒奖激励工作，对各级各类褒奖激励项目予以认证，认证程序如下：

（一）申请：有需要向市义工联申请认证褒奖激励项目的，由该项目主体向市义工联提交申请表、相关规章制度文本、奖励形式（证书、徽章、牌匾等）样本。

（二）审核：市义工联秘书处对申请材料进行审核，并提出审核意见。按意见修改后，项目主体可再次向市义工联提出申请。审核不通过的，相关材料予以退回。

（三）认证：经审核无意见的，予以认证，通过市义工联网站及市志愿服务信息平台向社会发布，并授权项目主体在其奖励形式（证书、徽章、牌匾等）中使用“深圳市义工联合会”名称及标识。

**第七条** 鼓励各级各类褒奖激励主体建立健全志愿者服务时间储蓄、互助服务、返还服务等制度，把提供志愿服务与优先享受志愿服务结合起来，在志愿者本人需要帮助时，可优先得到志愿者组织和其他志愿者提供的志愿服务。

### 第三章 监督管理

第八条 各级各类褒奖激励主体是其设立项目的责任主体，对其职权范围内的褒奖激励工作，包括规章制度制定、评选执行、奖励颁发等环节负法律责任。接受市义工联对志愿服务褒奖奖励工作的业务指导，接受广大市民、志愿者和有关部门的监督。

第九条 有下列情形之一的，市义工联有权撤回有关认证，并保留追究其法律责任的权力：

（一）伪造、变造有关信息，违反相关规章制度进行褒奖激励的。

（二）有行贿、受贿或索贿情形的。

（三）有其他违法犯罪或违纪行为的。

### 第四章 附则

第十条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第十一条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第十二条 本办法自发布之日起施行。

# 深圳市星级志愿者资质认证管理办法

## 第一章 总则

第一条 为规范我市星级志愿者资质认证管理工作，健全我市志愿服务褒奖激励机制，根据中央文明委《关于深入开展志愿服务活动的意见》、团中央《中国注册志愿者管理办法》、民政部《志愿服务记录办法》，以及《深圳市义工服务条例》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于在深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）进行实名注册登记、参加服务活动的志愿者。

第三条 根据志愿者注册后参与志愿服务的时间累计，认定为一至五星志愿者。深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）负责制定星级认证制度，授权各级义工联合会开展星级志愿者资质认证工作。

市义工联各直属服务组、各团体义工单位、各区（新区）义工联合会负责做好五星级志愿者的初审工作，市义工联负责做好复审工作。

各区（新区）义工联合会负责四星级和三星级志愿者资质具体认证工作；各街道义工联合会负责二星级和一星级志愿者资质具体认证工作；高等学校志愿者组织以及市义工联各直属服务组、团体义工单位负责本单位、本系统一至四星

志愿者资质具体认证工作。

**第四条** 星级志愿者认证服务时间以深圳市志愿服务信息平台登记为准。

(一) 志愿者注册后，参加志愿服务时间累计达到 100 小时的，认定为“一星级志愿者”。

(二) 志愿者注册后，参加志愿服务时间累计达到 300 小时的，认定为“二星级志愿者”。

(三) 志愿者注册后，参加志愿服务时间累计达到 600 小时的，认定为“三星级志愿者”。

(四) 志愿者注册后，参加志愿服务时间累计达到 1000 小时的，认定为“四星级志愿者”。

(五) 志愿者注册并连续服务满两年后，参加志愿服务时间累计达到 1500 小时的，认定为“五星级志愿者”。

## 第二章 认证程序

**第五条** 星级志愿者认证于每年 6 至 8 月期间开展，其中五星级志愿者认证申报时间以市义工联网站通知为准。认证需由志愿者本人向具有相应星级认证权限的志愿者组织提出申请。具体受理程序如下：

(一) 个人提出申请：提交《深圳市星级志愿者资质认证申请表》(详见附件 1)。

(二) 受理组织比对个人身份，确定是否本人提出申请：申请人提交个人身份证(复印件)、注册志愿者的相关证明

材料（通过深圳市志愿服务信息平台打印个人志愿服务时间证书、已办理电子义工证的须提供复印件）。

申请认证一至四星级义工，上述书面申报材料一式一份报具有相应星级认证权限的志愿者组织；申请认证五星级义工，上述书面申报材料一式两份，一份报初审单位存档，一份由初审单位加盖公章、加注核查意见后统一报市义工联秘书处。

接受认证申请的组织应留存通过认证的义工材料，并于每年12月31日前整理归档。

**第六条** 受理申请材料后，具有认证权限的志愿者组织应对申报材料的真实性进行审核，对申请人进行为期5个工作日的公示，并按要求填写《深圳市志愿服务记录核查表》（详见附件2），规范建立核查档案。

对申请认证五星级义工的，由初审单位将申请材料及志愿服务记录核查表统一报市义工联秘书处复审。

**第七条** 市义工联复审按照以下程序办理：

（一）规范建立核查档案，包括现场核对申请人身份，查验有关证件原件，填写志愿服务记录核查表等。

（二）对申请材料不齐全或者不符合规定要求且无法当场补正的，退回申请材料，并注明需要补正的全部内容。

（三）对申请材料真实性有疑义的，责成初审单位予以严查；对查实无疑义的，由初审单位提交书面说明，加盖公章后（市义工联直属服务组由组长、副组长联名签字），重新进入复审程序；对查实属伪造、变造或故意提供虚假材料

的，按本办法第十一、十二条进行处理。

（四）对申报材料齐全，符合规定要求的，市义工联将视情况举行联合面审，对申请人及其有关申请材料进行现场集体核对，通过面审的，进入公示阶段。

（五）通过复审的人员名单将在市义工联网站进行为期5个工作日的公示，公示后根据相关情况作出认证意见。

**第八条** 星级志愿者认定后，由相应认证组织统一发放星级证书。各级志愿者联合会通过适当形式对星级志愿者进行嘉许。

### **第三章 监督管理**

**第九条** 各级具有星级认证权限的志愿者组织负责本级审核工作的监督检查。市义工联负责对申请五星级义工审核工作的监督检查，设立面审小组负责对申请人及其有关申请材料进行现场核对。

**第十条** 为保证申请材料真实可靠，市义工联建立备案库，各有关单位、团体需向市义工联提交本单位公章、负责人签字、材料审核责任人签字样本，用以信息比对及核查。如有变动，需及时报备。对未备案单位提交的申请材料，市义工联不予受理。

**第十一条** 在星级志愿者认证申请、审核过程中，各级具有星级认证权限的志愿者组织有以下行为的，经查实后予以通报，并抄送其上级主管部门，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，情节严重的，移送纪检、监察或司法机关依法办理：

- （一）伪造、变造或故意提供虚假材料的。
- （二）不严格核实申报材料造成不良后果的。
- （三）有行贿、受贿或索贿情形的。
- （四）有其他违法犯罪或违纪行为的。

第十二条 星级志愿者认证申请人有提供虚假材料等行为，经查证属实的，按照以下程序处理：

市义工联召开道德委员会会议予以谴责及通报批评，视情节严重程度，取消申请人未来一至三年参与星级认证的资格；情节严重的，取消注册志愿者资格；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

#### 第四章 附则

第十三条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第十四条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第十五条 本办法自发布之日起施行。本办法实施前已认定的深圳市星级志愿者保留原称号；本办法实施后开展的星级志愿者资质认证工作须按本办法组织实施。

- 附件：1. 深圳市星级志愿者资质认证申请表  
2. 深圳市志愿服务记录核查表

## 附件 1

## 深圳市星级志愿者资质认证申请表

|   |  |    |                       |                                   |        |                         |  |
|---|--|----|-----------------------|-----------------------------------|--------|-------------------------|--|
| 姓名  |  | 性别 |                       | 出生年月                              |        | 请贴近期正面<br>免冠一寸彩色<br>登记照 |  |
| 工作单位及职务   |  |    |                       | 任职时间                              | 年 月 日  |                         |  |
| 单位地址  |  |    |                       | 人事部门电话                            |        |                         |  |
| 家庭地址  |  |    |                       | 本人电话                              |        |                         |  |
| 身份证号  |  |    |                       | 紧急联系人电话                           |        |                         |  |
| 所属志愿<br>服务组织及职务   |  |    |                       | 志愿者注册号                            |        |                         |  |
| 注册时间  | 年 月 日  |    |                       | 服务总时数<br>(服务记录详见附页)               |        |                         |  |
| 认证类型  | <input type="checkbox"/> 一星志愿者 <input type="checkbox"/> 二星志愿者 <input type="checkbox"/> 三星志愿者 <input type="checkbox"/> 四星志愿者 <input type="checkbox"/> 五星志愿者 |    |                       |                                   |        |                         |  |
| 个人志愿服务<br>简历(以<br>申报时间五<br>年内参与的<br>志愿服务为<br>准,逐年填<br>写,不可跨<br>年度,可另<br>附页) | 年月   |    | 工作单位(无工作单位请填写所在志愿者组织) |                                   | 志愿服务时间 |                         |  |
|   | 年 月至 年 月   |    |                       |                                   |        |                         |  |
|   | 年 月至 年 月   |    |                       |                                   |        |                         |  |
|   | 年 月至 年 月   |    |                       |                                   |        |                         |  |
|   | 年 月至 年 月   |    |                       |                                   |        |                         |  |
|   | 年 月至 年 月   |    |                       |                                   |        |                         |  |
| 认证组织负责同志签字、盖章:<br><br>联系电话:   |  |    |                       | 市义工联审核意见:<br><br>(申请认证五星级义工的填写此项) |        |                         |  |
| 年 月 日   |  |    |                       | 年 月 日                             |        |                         |  |

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| 声明：本人对填报信息的真实性负责，承诺信息真实准确。如有虚假，愿意承担相应法律责任。 | 申请人签名：     |            |
|  | 年 月 日      |            |
|  | 材料审核责任人签名： | 材料审核责任人签名： |
|  | 联系电话：      | 联系电话：      |

说明：本申请表须有两名在市义工联备案的材料审核责任人签字确认，盖章处须有所属组织或单位负责同志签字；申请表后附“深圳市志愿者（义工）服务记录汇总表”，每页须加盖公章，并由两名在市义工联备案的材料审核责任人、申请人所属志愿者组织的两名志愿服务证明人签字（须注明在志愿者组织中担任的职务及联系方式）。本表格自下发之日起用。

## 附件 2

## 深圳市志愿服务记录核查表

|  |  |      |  |            |  |
|--|--|------|--|------------|--|
| 申请人姓名  |  | 身份证号 |  | 志愿者注册<br>号 |  |
| 所属组织   |  |      |  | 服务总时数      |  |
| 检查项目   | 检查情况   |      |  |            |  |
| 身份认证   | 1、于_____（时间）现场核对该申请人信息，发现_____；<br>2、于_____（时间）向_____（证明人、电话）<br>查证了该名申请人的志愿者身份，发现_____；<br>3、于_____（时间）登陆深圳市志愿服务信息系统查询了该名志愿<br>者注册信息，发现_____。 |      |  |            |  |
| 信息比对   | 于_____（时间）比对了该申请人的志愿服务明细，发现：<br>_____<br>_____   |      |  |            |  |
| 公示情况   | 于_____（时间）对该申请人进行为期_____天的公示，发现：<br>_____<br>_____   |      |  |            |  |
| 审批情况   | 于_____（时间）报_____审核<br>于_____（时间）最终报_____（负责同志）审批。  |      |  |            |  |
| 核查意见   |  |      |  |            |  |
| 声明：本人对申报材料真实性审核工作负责，承诺不弄虚作假。如有虚假，按照相关规定严肃处理。 |  |      |  |            |  |

|  |                       |
|--|-----------------------|
| 材料审核责任人签字：<br><br>电话：  | 材料审核责任人签字：<br><br>电话： |
| <p>(所属组织或单位负责同志签字、盖章)</p> <p>联系电话：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> |                       |

说明：核查未发现问题，请在横栏上注明“无异常”；如发现异常情况，请注明详细情况。本表需作为核查档案的一部分，每年 12 月 31 日前归档。对申请认证五星级义工的，本表一式两份，其中一份原件须密封报送市义工联秘书处复审。

# 深圳市百名优秀志愿者资质认证管理办法

## 第一章 总则

第一条 为规范我市百名优秀志愿者资质认证管理工作，健全我市志愿服务褒奖激励机制，根据中央文明委《关于深入开展志愿服务活动的意见》、团中央《中国注册志愿者管理办法》、民政部《志愿服务记录办法》，以及《深圳市义工服务条例》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于在深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）进行实名注册登记、参加服务活动的志愿者。

第三条 根据志愿者注册后参与志愿服务的时间累计，深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）组织开展百名优秀志愿者资质认证工作。市义工联各直属服务组、各团体义工单位、各区（新区）义工联合会负责做好初审工作，市义工联负责做好复审工作。

第四条 百名优秀志愿者认证服务时间以深圳市志愿服务信息平台登记为准。志愿者注册并连续服务满四年后，参加志愿服务时间累计达到 3000 小时的，认定为“百名优秀志愿者”。

## 第二章 认证程序

第五条 百名优秀志愿者认证原则上每两年一次，于评选年度的6至8月期间开展，具体申报时间以市义工联网站通知为准。认证需由志愿者本人向具有相应认证权限的志愿者组织提出申请。具体受理程序如下：

（一）个人提出申请：提交《深圳市百名优秀志愿者资质认证申请表》（详见附件1）。

（二）受理组织比对个人身份，确定是否本人提出申请：申请人提交个人身份证（复印件）、注册志愿者的相关证明材料（通过深圳市志愿服务信息平台打印个人志愿服务时间证书、已办理电子义工证的须提供复印件）。

上述书面申报材料一式两份，一份报初审单位存档，一份由初审单位加盖公章、加注审核意见后统一报市义工联秘书处。

接受认证申请的组织应留存通过认证的义工材料，并于每年12月31日前整理归档。

第六条 受理申请材料后，具有认证权限的志愿者组织应对申报材料真实性审核工作负责，对申请人进行为期5个工作日的公示，并按要求填写《深圳市百名优秀志愿者资质认证核查表》（详见附件2），规范建立核查档案。

第七条 市义工联复审按照以下程序办理：

（一）规范建立核查档案，包括现场核对申请人身份，查验有关证件原件，填写核查表等。

（二）对申请材料不齐全或者不符合规定要求且无法当场补正的，退回申请材料，并注明需要补正的全部内容。

(三) 对申请材料真实性有疑义的，责成初审单位予以严查；对查实无疑义的，由初审单位提交书面说明，加盖公章后（市义工联直属服务组由组长、副组长联名签字），重新进入复审程序；对查实属伪造、变造或故意提供虚假材料的，按本办法第十一、十二条进行处理。

(四) 对申报材料齐全，符合规定要求的，市义工联将视情况举行联合面审，对申请人及其有关申请材料进行现场集体核对，通过面审的，进入公示阶段。

(五) 通过复审的人员名单将在市义工联网站进行为期5个工作日的公示，公示后根据相关情况做出认证意见。

**第八条** 百名优秀志愿者认定后，由市义工联统一发放证书。各级志愿者联合会可通过适当形式对百名优秀志愿者进行嘉许。

### **第三章 监督管理**

**第九条** 各级具有认证权限的志愿者组织负责本级审核工作的监督检查。市义工联设立面审小组负责对申请人及其有关申请材料进行核查，并对相关工作进行监督检查。

**第十条** 为保证申请材料真实可靠，市义工联建立备案库，各有关单位、团体需向市义工联提交本单位公章、负责人签字、材料审核责任人签字样本，用以信息比对及核查。如有变动，需及时报备。对未备案单位提交的申请材料，市义工联不予受理。

**第十一条** 在百名优秀志愿者认证申请、审核过程中，

各级具有认证权限的志愿者组织有以下行为的，经查实后予以通报，并抄送其上级主管部门，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，情节严重的，移送纪检、监察或司法机关依法办理：

- （一）伪造、变造或故意提供虚假材料的。
- （二）不严格核实申报材料造成不良后果的。
- （三）有行贿、受贿或索贿情形的。
- （四）有其他违法犯罪或违纪行为的。

**第十二条** 百名优秀志愿者认证申请人有提供虚假材料等行为经查证属实的，按照以下程序处理：

市义工联召开道德委员会会议予以谴责及通报批评，情节轻微的，取消申请人未来参与百优认证的资格；情节严重的，取消注册志愿者资格；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

## 第四章 附则

**第十三条** 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

**第十四条** 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

**第十五条** 本办法自发布之日起施行。本办法实施前已认定的深圳市百名优秀志愿者保留原称号；本办法实施后开展的百名优秀志愿者资质认证工作须按本办法组织实施。

附件：1. 深圳市百名优秀志愿者资质认证申请表  
2. 深圳市百名优秀志愿者资质认证核查表

## 附件 1

## 深圳市百名优秀志愿者资质认证申请表

|   |          |    |                       |                                |       |                         |
|---|----------|----|-----------------------|--------------------------------|-------|-------------------------|
| 姓名  |          | 性别 |                       | 出生年月                           |       | 请贴近期正面<br>免冠一寸彩色<br>登记照 |
| 工作单位及职务   |          |    |                       | 任职时间                           | 年 月 日 |                         |
| 单位地址  |          |    |                       | 人事部门电话                         |       |                         |
| 家庭地址  |          |    |                       | 本人电话                           |       |                         |
| 身份证号  |          |    |                       | 紧急联系人电话                        |       |                         |
| 所属志愿<br>服务组织及职务   |          |    |                       | 志愿者注册号                         |       |                         |
| 注册时间  | 年 月 日    |    |                       | 服务总时数<br>(服务记录详见附页)            |       |                         |
| 个人志愿服务<br>简历(以<br>申报时间五<br>年内参与的<br>志愿服务为<br>准,逐年填<br>写,不可跨<br>年度,可另<br>附页) | 年月       |    | 工作单位(无工作单位请填写所在志愿者组织) |                                |       | 志愿服务时间                  |
|   | 年 月至 年 月 |    |                       |                                |       |                         |
|   | 年 月至 年 月 |    |                       |                                |       |                         |
|   | 年 月至 年 月 |    |                       |                                |       |                         |
|   | 年 月至 年 月 |    |                       |                                |       |                         |
|   | 年 月至 年 月 |    |                       |                                |       |                         |
| 认证组织负责同志签字、盖章:<br><br>联系电话:<br><br>年 月 日                                    |          |    |                       | 市义工联审核意见:<br><br><br><br>年 月 日 |       |                         |

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| 声明：本人对填报信息的真实性负责，承诺信息真实准确。如有虚假，愿意承担相应法律责任。 | 申请人签名：     |            |
|  | 年 月 日      |            |
|  | 材料审核责任人签名： | 材料审核责任人签名： |
|  | 联系电话：      | 联系电话：      |

说明：本申请表须有两名在市义工联备案的材料审核责任人签字确认，盖章处须有所属组织或单位负责同志签字；申请表后附“深圳市志愿者（义工）服务记录汇总表”，每页须加盖公章，并由两名在市义工联备案的材料审核责任人、申请人所属志愿者组织的两名志愿服务证明人签字（须注明在志愿者组织中担任的职务及联系方式）。本表格自下发之日起用。

## 附件 2

## 深圳市百名优秀志愿者资质认证核查表

|  |  |      |  |            |  |
|--|--|------|--|------------|--|
| 申请人姓名  |  | 身份证号 |  | 志愿者注册<br>号 |  |
| 所属组织   |  |      |  | 服务总时数      |  |
| 检查项目   | 检查情况   |      |  |            |  |
| 身份认证   | 1、于_____（时间）现场核对该申请人信息，发现_____；<br>2、于_____（时间）向_____（证明人、电话）<br>查证了该名申请人的志愿者身份，发现_____；<br>3、于_____（时间）登陆深圳市志愿服务信息系统查询了该名志愿者<br>注册信息，发现_____。 |      |  |            |  |
| 信息比对   | 于_____（时间）比对了该申请人的志愿服务明细，发现：<br>_____<br>_____   |      |  |            |  |
| 公示情况   | 于_____（时间）对该申请人进行为期_____天的公示，发现：<br>_____<br>_____   |      |  |            |  |
| 审批情况   | 于_____（时间）报_____审核<br>于_____（时间）最终报_____（负责同志）审<br>批。  |      |  |            |  |
| 核查意见   |  |      |  |            |  |
| 声明：本人对申报材料真实性审核工作负责，承诺不弄虚作假。如有虚假，按照相关规定严肃处理。 |  |      |  |            |  |

|  |            |
|--|------------|
| 材料审核责任人签字：   | 材料审核责任人签字： |
| 电话：  | 电话：        |
| （所属组织或单位负责同志签字、盖章）<br>联系电话：<br><div style="text-align: right;">年 月 日</div> |            |

说明：核查未发现问题，请在横栏上注明“无异常”；如发现异常情况，请注明详细情况。本表需作为核查档案的一部分进行归档。“核查意见”处需填写：“情况属实、同意申报”或者“情况不属实、不同意申报”。

# 深圳电子志愿者证、志愿者服装管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步规范注册志愿者的电子志愿者证、志愿者服装管理工作，根据《中国注册志愿者管理办法》《深圳市注册志愿者管理办法》等有关法律、法规和政策，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 电子志愿者证是证明志愿者身份的实体证件，由深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）联合中国银行深圳分行、中国电信等金融、电信、交通、旅游、医疗领域的8家单位推出，整合政府、社会、市场三方资源，实现志愿者在全市跨组织、跨区域服务的“一证通”和信息化管理。志愿者可自主选择是否办理电子志愿者证，不申办电子志愿者证不影响个人注册志愿者的身份。持证的志愿者还可免费获得实名志愿者服装。

**第三条** 电子志愿者证拥有以下功能：

（一）志愿服务功能：电子志愿者证是深圳市注册志愿者的身份凭证，证件正面包括志愿者照片、姓名、志愿者注册号、出生日期等信息，内置储存个人信息的芯片，可用于志愿者在全市范围内跨组织、跨地区服务状态的记录和身份识别，可用于志愿服务信息记录、考勤、查询、褒奖激励等。

（二）金融服务功能：电子志愿者证按照人民银行最新

金融 IC 卡规范 PBOC2.0 标准制作，志愿者可自主选择申办借记卡或贷记卡载体，证件背面包括发证单位标识、银行卡号、磁条编码、功能提示等信息，满足志愿者资金存储、信用卡消费和电子现金账户小额快速支付等需求。

（三）公益服务功能：使用电子志愿者证进行刷卡消费，每消费 1 笔，由参与发证单位中国银行深圳分行向深圳市志愿服务基金会捐赠人民币 0.1 元，支持深圳志愿服务事业发展。

（四）保险服务功能：志愿者在市内持证开展志愿服务期间，遭受意外伤害事故导致身故、残疾或医疗费支出，将获得最高 10 万元的意外身故或意外残疾保险，最高 5000 元的意外医疗保障（免赔 100 元/次，100%赔付）。

（五）交通便民服务：电子志愿者证为志愿者提供在市内搭乘公交车、地铁等的便利。

**第四条** 电子志愿者证、志愿者服装是志愿者在志愿服务期间的身份象征。开展志愿服务活动时，志愿者应穿着志愿者服装，使用全市统一的志愿服务标识。证件、服装、标识标准样式，详见附件。严禁任何单位和个人违规使用志愿者证件、服装、标识，对志愿者群体名誉造成损害的，市义工联保留追究其法律责任的权利。

## 第二章 办理程序

**第五条** 自愿申办电子志愿者证的，必须先取得注册志

愿者号，具体注册程序参照《深圳市注册志愿者管理办法》执行。

**第六条** 成为注册机构的正式志愿者后，市义工联将进行初审，并于 15 个工作日内通过专线提交至中国银行深圳分行。中国银行深圳分行将进行制证审核，若信息有误，将退回专线；若信息无误，中国银行深圳分行将通过短信形式通知志愿者本人，电子志愿者证将于 20 个工作日之内完成制证。

**第七条** 完成制证后，中国银行深圳分行将通过短信形式予以通知，志愿者本人凭个人有效身份证件前往本人此前选定的银行网点领取证件。因电子志愿者证为志愿者本人自主进行申请，志愿者应依据诚信原则积极配合领取事宜。根据有关金融监管规定，电子志愿者证最长可在银行网点保存半年。对于长时间未领取的，中国银行深圳分行将会通过公示、电话、短信的形式通知。对无正当理由超过半年期限未领取的，为确保金融监管安全和申请人的卡片安全，中国银行深圳分行将依规进行注销。

**第八条** 按照有关金融监管规定，经注销处理的贷记卡（电子志愿者证），不再予以补办。经注销处理，或者损坏、遗失的借记卡（电子志愿者证），志愿者可持个人有效身份证件前往到此前选定的银行网点申请补办。

**第九条** 贷记卡（电子志愿者证）发生损坏、遗失等情形，志愿者可拨打中国银行客户服务热线 95566 进行挂失，并按照语音提示申请补办。

第十条 成功申办电子志愿者证的志愿者，可以通过我市志愿服务信息平台自主申请制作实名制志愿者服装，中国银行深圳市分行将出资进行制作。实名制志愿者服装于电子志愿者证完成制证后6个月内予以制作并邮寄至志愿者本人在我市志愿服务信息平台上填写的邮寄地址，物流费用由志愿者本人承担。

第十一条 因实名制志愿者服装为志愿者本人自主进行申请，志愿者应依据诚信原则积极配合领取事宜。志愿者本人拒收或志愿者个人信息变更无法取得联系的，制作单位有权将实名制志愿者服装进行回收利用。

第十二条 因更换需求需要制作实名制志愿者服装，以及需要制作非实名制志愿者服装的，由志愿者本人或志愿服务组织联系市义工联指定的厂商制作，相关费用自行承担。

### 第三章 管理及使用规范

第十三条 在非履行志愿服务期间，未经所属志愿服务组织同意，注册志愿者不得使用电子志愿者证和实名制志愿者服装参与活动并误导他人、谋取个人私利等。

第十四条 电子志愿者证、实名制志愿者服装仅限本人使用，不得外借、转赠他人。

第十五条 注册志愿者身份被注销或者被冻结的，除金融、交通等便民服务外，不得继续使用电子志愿者证参与任何志愿服务活动。

## 第四章 附则

第十六条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第十七条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第十八条 各级志愿服务组织可根据本办法制定细则。

第十九条 本办法自发布之日起施行。

附件：电子志愿者证、实名制志愿者服装标准样式

附件

# 电子志愿者证、实名制志愿者服装标准样式

## 一、电子志愿者证

正面：



背面：



## 二、实名制志愿者服装

### 一张图看懂【深圳义工服】

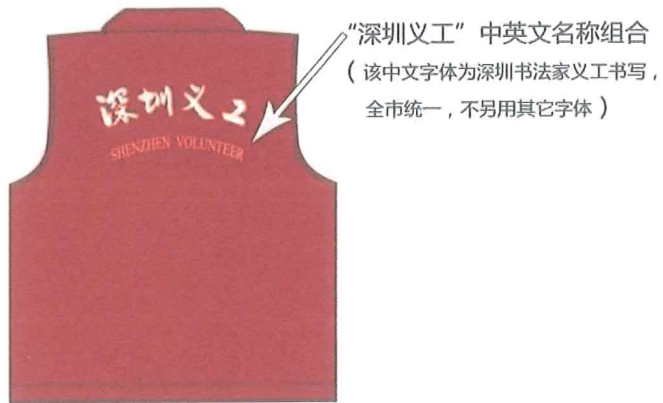
正面：

“深圳市义工联合会”会徽

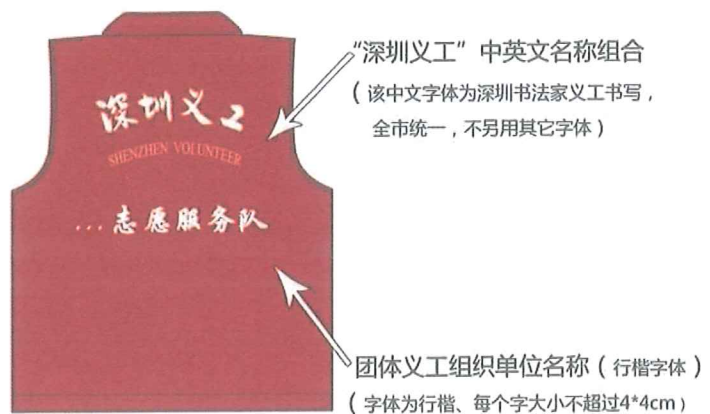
深圳大运会会徽“欢乐的U”  
寓意志愿者的笑脸



背面1：  
(标准版本)



背面2：  
(综合版本：  
由申请方提出，  
经市义工联同意后，  
加上个性化设计。)



注：义工服为统一制式，图形、字体等不得随意更改。

# 深圳市义工联合会道德委员会工作制度

## 第一章 总则

第一条 为了加强对深圳市义工联合会道德委员会（以下简称“道德委员会”）工作的管理，使各项工作更加规范化、科学化和制度化，特制订本制度。

第二条 道德委员会是深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）设立的，对我市志愿服务中发生的行为不当、道德失范等现象进行监督并提出处理意见的机构。道德委员会根据本制度做出的处理意见为最终决定，市义工联将不再另行研究并出具意见。

第三条 道德委员会在研究处理问题时应遵守客观公正的原则，规范志愿服务行为，防范失德风险，建立完善内部管理与外部监督相结合、自律与他律相结合的工作机制，维护我市志愿服务事业的健康发展。

## 第二章 组织机构

第四条 道德委员会设主任1名、副主任2名，在当届道德委员会委员中选举产生，由道德楷模、资深志愿者、法律人士、媒体人员等担任。道德委员会主任或副主任负责主持召开道德委员会会议。

第五条 道德委员会办公室作为道德委员会日常办事机构，设在市义工联秘书处。

### 第三章 委员的遴选和聘任

第六条 委员由我市具有较高社会知名度和影响力、有意愿参加道德委员会工作的道德楷模、资深志愿者、专家、学者、新闻工作者等组成。

第七条 委员实行聘任制，每届任期五年，可以连续聘任，任期已满不再聘任的委员自动解聘。

第八条 委员的遴选工作由道德委员会办公室负责具体组织，报主管部门批准予以聘任。

第九条 对因工作变动或本人身体等原因不能履行职责的委员，可以提前辞聘或解聘。

第十条 道德委员会根据工作需要可在届中补聘委员。补聘和解聘委员事宜由道德委员会办公室按程序报主管部门批准。

第十一条 道德委员会召开会议参加委员必须为单数，根据实际工作需要，道德委员会可以召开扩大会议，邀请道德委员会委员以外的人员参加会议进行评议，以上受邀人员的评议意见作为最终处理决定的重要参考意见。市义工联建立道德委员会备用委员库，其成员作为道德委员会扩大会议的邀请对象。

## 第四章 工作职责

第十二条 受理对我市志愿者行为不当、道德失范等现象的举报和投诉。

第十三条 对志愿者道德失范行为进行监督，对举报和投诉情况进行研究评议，提出处理意见。

第十四条 对志愿服务道德方面的倾向性问题进行调研，实施动态监测，提出风险预警。

第十五条 完成市义工联委托的其他专题事项。

## 第五章 工作程序

第十六条 市义工联道德委员会受理事项必须符合以下条件：

（一）志愿者或者志愿服务组织须在深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）注册登记。

（二）须属于志愿服务范畴的事项，志愿者在日常工作生活中的事项不属于受理范围。

（三）须属于志愿者所在的志愿服务组织已经处理完结，志愿者对该处理决定有异议的；或者志愿服务组织所属的上一级志愿者联合会已经处理完结，志愿服务组织对该处理决定有异议的。须逐级提出异议，不可越级进行反映。

第十七条 市义工联在接到有关问题的反映或者举报之后，对于符合第十六条规定的，应组成调查组进行调查，

调查组的成员原则上不能为道德委员会委员。调查组在调查过程中，应以书面的形式对调查情况进行详细记录，做好调查笔录，写出调查报告，经审批后呈请道德委员会进行研究。

第十八条 道德委员会研究时，应当听取调查组的汇报，详细查阅书面调查材料，听取投诉人、举报人的情况反映，听取被投诉人、被举报人的情况说明和辩解。根据实际工作需要，道德委员会可以实地核实情况。

第十九条 当事人经通知、无正当理由未到道德委员会作陈述的，视为自动放弃权利。

第二十条 道德委员会会议结束后，可以当即做出处理决定，也可以在会后做出处理决定。处理决定按照少数服从多数原则作出。

第二十一条 处理决定由参加道德委员会会议的委员、列席人员等签名，并送投诉人、举报人、被投诉人、被举报人签名。如发生拒绝签名情况，应书面记录。

第二十二条 当事人对道德委员会处理意见有异议的，可在五个工作日内提交书面申诉或异议。根据实际工作情况，道德委员会将研究是否进行复议。如道德委员会决定进行复议的，可另行组成研究小组，按程序进行复议。如道德委员会复议后出具的处理意见与第一次道德委员会处理意见不相一致、且另一方当事人再次提出异议时，道德委员会可另行组成研究小组进行研究。道德委员会第三次研究后将出具最终处理意见，并不再接收同一事项的反复申请复议。

## 第六章 纪律要求

第二十三条 道德委员会委员在履行工作职责过程中，应当遵守工作纪律，保守工作秘密，不得私自泄露会议讨论内容和调查处理结果；遵守廉洁规定，不得利用职务之便谋取不正当利益。

第二十四条 道德委员会召开会议，凡讨论或调查的问题涉及与会委员的利益关系人时，应自行回避。

## 第七章 监督管理

第二十五条 经道德委员会研究，对志愿服务组织存在不当行为、道德失范行为的，视情节轻重作如下处理：

- （一）责成限期整改。
- （二）对组织负责人进行诫勉谈话。
- （三）责成及时更正、向社会或有关当事人道歉。
- （四）警告。
- （五）严重警告。
- （六）通报批评。
- （七）改组志愿服务组织。
- （八）撤销其在市义工联的团体登记注册资格。
- （九）向主管主办单位或行业组织提出处理建议。
- （十）涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

第二十六条 经道德委员会研究，对志愿者存在不当行

为、道德失范行为的，视情节轻重作如下处理：

- （一）书面检讨。
- （二）责成及时更正、向社会或有关当事人道歉。
- （三）警告。
- （四）严重警告。
- （五）通报批评。
- （六）撤销志愿服务组织内职务。
- （七）取消注册志愿者资格。
- （八）涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

## 第八章 附则

第二十七条 本制度所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第二十八条 本制度由深圳市义工联负责具体解释。

第二十九条 本制度自发布之日起施行。

# 深圳市义工联合会团体会员组织管理办法

## 第一章 总则

第一条 为加强深圳市义工联合会（以下简称“市义工联”）会员的规范化管理，确保联合会健康、有序发展；维护会员合法权益，加强会员自律，根据相关规定，制定本办法。

第二条 市义工联团体会员组织主要包含以下三类：

- （一）在民政局登记注册的法人志愿者组织。
- （二）依托各类法人单位成立的志愿服务队。
- （三）直属服务组。

第三条 市义工联与团体会员组织的关系，仅是会员指导和服务关系，无隶属关系。各会员组织按照相关法律法规政策、我市志愿服务各项制度规定等做好日常工作，实行自我管理、自我负责。

第四条 团体会员组织在非履行志愿服务期间发生的其他行为，不属于志愿服务管理和服务的范畴，责任自负，由其他相应的法律法规制度进行规范。

## 第二章 会员发展

第五条 申请加入市义工联的会员，必须具备下列条件：

- (一) 拥护《深圳市义工联合会章程》。
- (二) 有加入市义工联的意愿。
- (三) 在我市志愿服务领域具有一定的代表性和影响力。

第六条 申请入会的组织应提交以下文件：

- (一) 填写入会注册申请表。
- (二) 提交法人证书、机构代码证等复印件(加盖公章)。
- (三) 提交其他需要提供的书面材料。

第七条 入会程序：

- (一) 提交有关书面申请材料。
- (二) 在深圳市志愿服务信息平台 (<http://v.sva.org.cn/>) 进行登记备案，取得预备会员的管理帐号。

(三) 根据《深圳市注册志愿者管理办法》等有关规定，发展本组织的志愿者。当本组织在市志愿服务信息平台注册志愿者达到 200 名时，由市义工联颁发正式会员证书。

属于第二条第（一）、（二）类的组织申请加入市义工联会员的，必须首先在其登记注册或开展活动的所在区申请加入成为区级会员组织后，方可向市义工联提出加入申请。

第八条 市义工联建立会员联系人制度，建立联系人备案库，如有变动，需及时报备。特殊情况需出具委托书，委托代表作为联系人。

### 第三章 会员权利和义务

第九条 会员的权利：

(一) 优先享受市义工联提供的各项服务。

(二) 参加市义工联组织的各种活动、认证、激励等。

(三) 向市义工联反映意见、要求和建议，对市义工联的工作进行监督，提出批评。

(四) 请求市义工联维护其合法权益。

#### 第十条 会员的义务：

(一) 遵守《深圳市义工联合会章程》，执行市义工联决议。

(二) 维护市义工联合法权益。

(三) 完成市义工联委托的有关事项。

(四) 常态化开展志愿服务活动。

(五) 接受市义工联监督。

#### 第十一条 市义工联团体会员组织的管理原则为：

(一) 在民政局登记注册的法人志愿者组织，实行法人负责制，具体按照民政部门制度、法人的章程实施管理。

(二) 依托各类法人单位成立的志愿服务队，由成立该志愿服务队的法人单位进行管理，实行法人单位负责制，具体按照各法人单位的有关管理办法实施管理。

(三) 各直属服务组，实行组长集体负责制，各组的组长议事会为组内最高决策机构及对外承担责任主体。各直属服务组应根据本办法，完善组长集体议事制度。组长议事会依职权对本组内活动立项、发展组员、志愿服务时间记录、志愿服务资金管理使用、志愿者褒奖激励、违规违纪志愿者的调查研究处理等重大事项进行集体决议。

(四) 以上团体会员组织具有属地性质的，其在属地开展的志愿服务活动，由其属地志愿服务联合会进行监督管理。

(五) 团体会员组织内的志愿者反映意见、提出批评、投诉、举报等，须逐级提出。其中，志愿者的所属组织为第一责任单位，需认真核实了解，并做出处理意见。视情节轻重，最后可上报市义工联道德委员会进行研究处理。

第十二条 各团体会员组织的志愿者存在道德失范、违规违纪行为的，各团体会员组织根据情节可以作如下处理：

- (一) 书面检讨。
- (二) 责成及时更正、向社会或有关当事人道歉。
- (三) 警告。
- (四) 严重警告。
- (五) 通报批评。
- (六) 撤销志愿服务组织内职务。
- (七) 取消注册志愿者资格。
- (八) 涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

## 第四章 监督管理

第十三条 市义工联对会员实行年检制度，根据年检的结果，对各会员单位进行监督管理。

(一) 每年1至3月履行年审手续，向市义工联提交本组织上一年度志愿服务总结及下一年度志愿服务计划。

(二) 法人志愿服务组织另需提供民政部门的年审材料。

(三) 会员组织每年开展不少于 20 次志愿服务活动，每年服务不少于 2000 小时的时长（以深圳市志愿服务信息平台 <http://v.sva.org.cn/> 数据为准）。

第十四条 会员发生下列情况，应自发生该情形之日起三十日内以书面形式告知市义工联：

- (一) 变更注册地、主要营业场所及联系方式。
- (二) 变更法定代表人或主要负责人、联系人。
- (三) 机构合并、分立、破产、解散及撤销。
- (四) 市义工联要求或会员认为需要告知的其他情形。

第十五条 会员有下列情形之一的，其会员资格冻结，直至按期整改完毕：

- (一) 一年（含）以上未年审。
- (二) 本年度年审未达标。
- (三) 一年（含）以上未履行会员义务的。

第十六条 会员有下列情形之一的，其会员资格终止：

- (一) 申请退会的。
- (二) 受到市义工联取消会员资格处分的。
- (三) 法人主体发生终止情形的。
- (四) 三年（含）以上不能正常履行会员义务的。
- (五) 发生不符合本办法规定的会员条件的情形。
- (六) 触犯国家法律法规。

第十七条 凡违反以下任何一款的会员，经市义工联道德委员会研究，市义工联有权视情节轻重分别给予通报、警告、批评、终止会员资格等处分：

(一) 未经市义工联批准，擅自以市义工联的名义组织各种活动。

(二) 未经市义工联批准，擅自修改“深圳义工”标识、印制商业广告等。

(三) 违反《深圳市义工联合会章程》，情节严重的。

(四) 有道德失范行为，并造成恶劣影响的。

(五) 不履行会员义务，严重违反市义工联决议，给志愿服务事业健康发展带来不利影响的。

各法人志愿者组织、法人单位志愿服务队、直属服务组与市义工联无隶属关系，如违反以上规定产生相关法律责任，责任自负。对市义工联造成损害的，市义工联保留追究其法律责任的权利。

## 第五章 附则

第十八条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第十九条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第二十条 各级义工联合会可参照本办法制定本级联合会的团体会员组织管理办法。

第二十一条 本办法自发布之日起施行。

# 深圳市志愿服务信息安全管理办法

## 第一章 总则

第一条 为建立深圳市志愿服务信息安全工作体系，明确信息安全工作职责，提高信息安全保障能力，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》和《深圳市电子政务信息安全管理试行办法》及国家、省、市有关法律法规和规章制度，结合我市志愿服务工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于使用深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>，以下简称“信息平台”）进行志愿服务管理的各级各类志愿服务组织。

## 第二章 用户和权限管理

第三条 各级各类志愿服务组织应明确信息平台管理负责人和工作人员，严格执行一个管理账户仅由一个工作人员使用的规定，落实信息安全责任制。工作人员离职或不再负责志愿服务信息管理工作时，管理帐号应进行回收并更改密码，长期不使用的帐号，应上报上级志愿服务组织进行注销处理。

第四条 建立管理员实名备案制度，后台管理操作人员

需填报《深圳志愿服务信息平台管理员登记表》(详见附件)。区一级团体会员单位管理人员向区义工联备案,市一级团体会员单位管理人员向市义工联备案。

**第五条** 各级各类志愿服务组织应加强信息平台的授权管理,针对不同岗位和使用需求,按照“最小权限”原则设置权限。

**第六条** 帐号密码安全是保护信息安全的重要环节。其规范如下:

(一) 保护帐号密码的秘密性,除非有正式批准授权,否则严禁把帐号密码提供给其他人使用。

(二) 严禁在任何终端中保存帐号密码或启用自动登录。

(三) 密码复杂度必须遵守信息平台预设安全策略中的相关要求,至少使用8位数的数字加字母组合。

(四) 密码一个季度内必须至少更新一次。

### **第三章 设备终端和电子数据的使用**

**第七条** 本办法所指的设备终端包含个人使用的各种计算机、笔记本电脑、平板电脑、手机、移动存储介质及其他终端类设备等。

**第八条** 用于登录和使用信息平台的设备终端,必须符合安全规定。各级各类志愿服务组织、各信息平台管理负责人和工作人员应负责各自设备终端的安全管理,包括上网行为管理、系统漏洞检查、病毒查杀、系统补丁自动分发等工

作。

**第九条** 设备终端管理按照“谁使用谁负责”的原则，设备终端使用人为第一责任人，有责任和义务保证所使用的设备的完好和安全，避免加载信息平台的设备因安全漏洞导致信息泄漏。

**第十条** 志愿服务电子数据是指基于计算机应用、通信等电子化技术手段形成的和志愿服务有关联的信息记录，包括《深圳市志愿服务记录管理办法》所涉志愿服务记录以及其他以电子文件形式存在的服务排班表、签到表等。

**第十一条** 在志愿服务开展和管理的全过程中，应防范志愿服务电子数据在使用和流通环节可能出现的泄漏风险。不得将电子数据复制、上传到未经安全认证的设备和存储介质上，数据不再使用时应妥善删除和销毁。

**第十二条** 未经志愿者本人同意，任何单位和个人不得公开或者向第三方提供志愿服务电子数据。任何单位和个人不得将志愿服务电子数据用于商业交易或者营利活动，不得侵犯志愿者个人隐私。行政法规、司法机关判决等法律另有规定的情况除外。

#### **第四章 信息发布和审核**

**第十三条** 各级各类志愿服务组织在志愿服务信息平台上发布的信息，包括但不限于服务项目、通知、新闻等内容，遵循及时、完整、准确、安全原则。

第十四条 发布和审核信息应遵循“依法公开、文责自负”和“流程规范、审核严谨”的原则。发布信息的工作人员为该信息的直接责任人，审核信息的工作人员为该信息的连带责任人。

## 第五章 监督管理

第十五条 各级各类志愿服务组织应当建立健全本组织、本系统内的信息安全工作检查、审核和管理规章制度。市义工联负责对全市各级各类志愿服务组织的志愿服务信息安全工作进行指导、监督和检查。

第十六条 发生帐号密码、电子数据泄露等信息安全事件的，应于发现事件之日起 3 个工作日内向所在区（新区）义工联合会或其所属志愿服务组织报告。

第十七条 各级各类志愿服务组织及个人有下列行为之一的，经查实后按照行政区域和隶属关系由所在区（新区）义工联合会或其所属志愿服务组织酌情进行处理，处理方式包括冻结管理权限、注销管理帐号、撤销团体会员资格等，情节严重或涉嫌犯罪的，依法移交司法机关处理。

（一）以不法手段入侵信息平台，非法发布、使用、传输信息平台数据，或违反其他信息安全规定、造成信息安全责任过错的。

（二）未经申报和审批擅自将志愿服务信息管理工作外包。

(三) 未在规定时间内向上级单位和团体组织报告信息安全事件。

(四) 对发现的重大信息安全问题，不及时整改并造成危害或不良影响。

(五) 危害志愿服务信息系统安全的其他行为。

## 第六章 附则

第十八条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第十九条 各级各类志愿服务组织可依据本办法，制定管理细则。

第二十条 本办法自发布之日起施行。

附件：深圳志愿服务信息平台管理员登记表

附件

## 深圳志愿服务信息平台管理员登记表

|       |   |    |      |      |  |    |
|-------|---|----|------|------|--|----|
| 管理员帐号 |   |    |      | 所属组织 |  |    |
| 姓名    |   | 性别 |      | 年龄   |  | 相片 |
| 身份证号码 |   |    |      |      |  |    |
| 工作单位  |   |    |      |      |  |    |
| 工作部门  |   |    |      | 职务   |  |    |
| 联系方式  | 通信地址  |    |      |      |  |    |
|       | 移动电话  |    | 办公电话 |      |  |    |
|       | 电子邮箱  |    | QQ   |      |  |    |
| 承诺书   | <p>本人作为深圳志愿服务信息平台管理操作人员，承诺遵守《深圳市义工联合会志愿服务信息安全管理办法》的相关规定，对本单位（团体组织）的志愿服务信息化业务进行日常管理、运维和安全检查监督。</p> <p>本人签字：</p> <p>年 月 日</p> |    |      |      |  |    |

|                      |   |
|----------------------|---|
| 主管单位<br>(团体组织)<br>意见 | <p style="text-align: center;">(负责人签字或盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> |
|----------------------|---|

备注:

- 1、信息管理员如有外出，病休或工作调动，应及时指定相关人员协助管理或更换补缺。
- 2、本表一式三份，所属区、义工联与市志基会各保存一份。

# 深圳市志愿服务资金和财务管理办法

## 第一章 总则

第一条 为规范我市志愿服务工作中涉及的资金管理有关事宜，特别是加强非法人志愿服务队伍、志愿服务站及志愿者个人等在志愿服务中的财务监督管理，提高资金管理能力，发挥财务工作的反映、监督和管理职能，根据《中华人民共和国会计法》、民政部《民间非营利组织会计制度》及其他相关法律法规，结合我市志愿服务工作实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于在我市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）登记备案并符合本办法规定特征的志愿服务队伍、志愿服务站及志愿者个人。在我市民政部门登记的社会团体、基金会、民办非企业单位等法人志愿者组织，按照国家及我市有关社会团体、基金会、民办非企业单位的财务会计制度以及法人组织的章程、财务会计制度执行，不在本办法规定范围之内。

适用本办法的志愿服务组织和志愿者应当同时具备以下特征：

（一）需在我市志愿服务信息平台登记备案。

（二）尚未在民政部门登记注册获取法人资质的志愿服务队伍、志愿服务站等。

（三）所涉资金和财务须发生在履行志愿服务过程中。

**第三条** 适用本办法的志愿服务组织和志愿者不得私自设立账户管理和使用志愿服务资金，志愿服务资金必须通过深圳市志愿服务基金会等具有资金管理资质的法人组织进行管理和使用。

**第四条** 志愿服务组织和个人接受资金资助、组织募捐，应当符合志愿服务的宗旨和所开展服务的业务范围。获得相关项目资助的，应当向社会公布拟开展的志愿服务活动 and 资金的详细使用计划。未经法定审批程序，不得接受境外资金的捐赠。

**第五条** 志愿服务资金和财务管理是志愿服务组织管理的重要组成部分，须配备专人负责，切实做好财务管理工作。

## 第二章 资金的管理和使用

**第六条** 志愿服务组织的收入是指该组织开展业务活动取得的资金。收入按其来源主要分为捐赠收入、提供服务保障资金、政府补助收入。

（一）捐赠收入是指志愿服务组织接受其他单位或者个人捐赠所取得的收入。

（二）提供服务保障资金是指志愿服务组织向其服务使用单位（组织、机构）提供服务获得的保障性收入，包括志愿者招募、项目实施、人员培训等基本费用。

（三）政府补助收入是指志愿服务组织接受政府拨款或者政府机构给予的志愿服务过程中的补助而取得的收入。

（四）因本办法所涉及的志愿服务组织为尚未在民政部门注册的法人组织，因此，志愿服务组织禁止私自通过收取会费、投资收益、商品销售等形式取得相关收入。

**第七条** 志愿服务组织和志愿者接受资金资助、服务补贴、捐赠募捐等后，应第一时间将资金存入深圳市志愿服务基金会等法人组织账户。如因特殊原因不能及时存入的，须在 3 个工作日内完成存入。在此期间，需要由个人保管的，必须由志愿服务组织 2 名以上队（组）长共同签名确认，并做好书面记录。深圳市志愿服务基金会等法人组织对于存入期限另有规定的除外。

**第八条** 志愿服务组织和志愿者发起扶弱助残等志愿服务项目，必须依托深圳市志愿服务基金会等法人组织募集经费，要做到公开透明，不得将募集经费直接存入志愿者个人账户或者受助人账户。

**第九条** 志愿服务组织和志愿者接受实物捐赠的，原则上须依托深圳市志愿服务基金会等法人组织实施管理，如有特殊原因需要自行管理的，必须由志愿服务组织 2 名以上队（组）长共同签名确认，并做好书面入库记录。

**第十条** 捐赠实物入库后，应按用途分类管理，并建立验收、领发、保管、调拨、登记、折旧、检查和维修制度，做到账账相符、账实相符。捐赠实物出库，必须填写出库单，并由 2 人以上签字记录。

第十一条 有下列情形之一，可能存在道德风险的，志愿服务组织和个人不得接受服务对象给予的资金和补助：

- （一）所服务的对象、项目具有商业色彩的。
- （二）所服务的对象、项目存在回避情况的。
- （三）所服务的内容涉及器官捐献等敏感领域的。
- （四）其他涉及道德风险的情形。

第十二条 依托深圳市志愿服务基金会等法人组织对资金进行管理的志愿服务组织，在向经费管理单位申请支出时，须在本队（组）内公示需要申请的经费，并由志愿服务组织2名以上队（组）长共同签名进行申领。

第十三条 志愿服务组织和志愿者从深圳市志愿服务基金会等法人组织成功申领经费后，应第一时间用于志愿服务项目的开支，并将相关开支票据实时在本队（组）内进行公示。涉及需要向本队（组）志愿者发放餐券、现金等补贴的，需要制作发放表，由2名以上队（组）长共同签名后进行发放。

第十四条 志愿服务资金资助人、捐赠人有权向志愿服务组织查询资助经费、捐赠财产的使用、管理情况，并提出意见和建议。志愿服务组织应当及时如实答复。

### 第三章 监督管理

第十五条 各市级志愿服务总队、各级志愿者联合会应履行下列监督管理职责：

(一) 开展资金使用管理业务培训，帮助完善制度。

(二) 对资金使用管理进行日常监督管理。

(三) 对违反资金管理规定的行为依法进行处理。

第十六条 志愿服务组织应当将年度资金使用情况在各级志愿者网络平台上公布，接受社会公众的查询、监督。

第十七条 志愿服务组织有违反本办法有关规定的，由登记注册管理的各级志愿者联合会给予警告、责令停止活动；情节严重的，应撤销登记注册。

第十八条 志愿者有违反本办法有关规定的，情节轻微的，给予警告；情节严重的，召开道德委员会会议予以谴责及通报批评，取消注册志愿者资格；对志愿者组织造成财产损失的，应赔偿损失；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

#### 第四章 附则

第十九条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第二十条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第二十一条 本办法自发布之日起施行。

# 深圳市志愿服务培训管理办法

## 第一章 总则

第一条 为进一步规范和促进志愿服务活动开展，提升志愿服务队伍综合素质，更好地推动我市志愿服务工作规范化、制度化发展，特制定本办法。

第二条 本办法适用于全市各级志愿者组织（含团体义工单位，下同）开展的各项培训工作，如：志愿者初任培训、志愿者骨干培训、专业服务志愿者培训、专项服务志愿者培训、志愿者领袖培训、志愿者讲师培训等。

## 第二章 培训基本要求

第三条 全市各级志愿者组织均应组建本组织专门的志愿者培训师队伍，开展本组织内部各项培训工作。

第四条 培训师人数应占志愿者人数一定比例，参考标准为：

（一）志愿者人数不足 100 人（含 100 人）的组织，各类培训师人数不少于 1 人。

（二）志愿者人数为 100-200 人（含 200 人）的组织，各类培训师人数应不低于总人数的 2%。

（三）志愿者人数为 200-500 人（含 500 人）的组织，

各类培训师资人数应不低于总人数的 2.5%。

（四）志愿者人数超过 500 人（不含 500 人）的组织，各类培训师资人数应不低于总人数的 3%。

**第五条** 各级组织内部志愿者培训师资不足，可向上级志愿者组织申请师资支持开展相关培训工作，申请组织需做好培训师资的基础保障工作。

**第六条** 市义工联支持下属团体义工单位的培训工作，各级志愿者组织负责协调本组织下属团体义工单位的培训工作。

**第七条** 市义工联统筹全市培训师资，各级志愿者组织须将本组织主要培训人员个人情况、培训方向等信息汇总上报上级志愿者组织，纳入全市志愿者培训师资库。

**第八条** 各级志愿者组织应确定固定的培训场地及相关培训设备，可充分发挥业务主管单位、社会公益性组织、学校等场地资源。

**第九条** 培训场地应具有一定面积，参考标准为：

（一）志愿者人数不足 100 人（含 100 人）的组织，培训场地面积应不低于 30 m<sup>2</sup>。

（二）志愿者人数为 100-200 人（含 200 人）的组织，培训场地面积应不低于 50 m<sup>2</sup>。

（三）志愿者人数为 200-500 人（含 500 人）的组织，培训场地面积应不低于 80 m<sup>2</sup>。

（四）志愿者人数超过 500 人（不含 500 人）的组织，培训场地面积应不低于 100 m<sup>2</sup>。

第十条 各级志愿者组织应设立专项培训资金，做到专款专用，培训资金主要用于专家授课劳务、场地租赁、资料印制、餐饮、交通等。

### 第三章 培训的种类

第十一条 志愿者初任培训：

以新注册志愿者为培训对象，围绕增强新注册志愿者的组织认同、理念认同，提升志愿服务基本素质而开展的培训。新注册志愿者必须参加志愿者初任培训，才能成为正式志愿者。培训内容应主要包括志愿服务的历史与现状、志愿者所在组织的历史与现状、志愿服务基本理论与宗旨、志愿服务的基本技能等方面。

第十二条 志愿者骨干培训：

以具备一定领导管理、策划和组织能力的志愿者骨干为主要培训对象，围绕志愿服务工作职责、工作流程以及志愿者申请注册、登记管理、志愿服务信息发布等组织开展的培训。培训内容应包括志愿服务组织的管理、沟通、协调、团队建设，服务项目的策划、运营、评估，以及团体活动、服务实践等方面。原则上，获得“深圳市五星级志愿者”称号的志愿者可以优先参加本培训。

第十三条 专业服务志愿者培训：

以具备一定专业技能的志愿者为主要培训对象，围绕增强专业服务技能、更新专业服务手段、提高专业素养等，组

织开展的专业志愿服务培训。培训应增强与有关专业相对应部门的联系，邀请专业从业人员进行技术支持，并增强实操性。

#### **第十四条 专项服务志愿者培训：**

以参与特定服务项目的志愿者为培训对象，围绕特定专项服务所需知识、技能开展的培训。培训应增强与项目主办方的沟通，争取项目主办方从场地、物资、技术、资金等各个方面的支持，凸显专项服务的特有属性。

#### **第十五条 志愿者领袖培训：**

以志愿者组织内部各志愿服务团体主要负责人为培训对象，围绕拓展志愿服务视野，提升组织发展规划等方向开展的培训。培训应以交流互访、座谈讨论等形式开展，走出自身区划，不局限于一地。原则上，获得“深圳市百名优秀志愿者”称号的志愿者可以优先参加本培训。

#### **第十六条 志愿者讲师培训：**

以志愿者组织内部对讲师感兴趣及有意向成为讲师的志愿者为培训对象，着重围绕演讲技能、主持技能、理论知识等方向进行的专业系统的培训。各级志愿者培训组织均应开展志愿者讲师培训，建立讲师人才梯队。

### **第四章 培训基本制度**

**第十七条 建立培训需求采集上报制度，市义工联每季度定期收集全市各级志愿者组织专项志愿服务培训需求，确**

定排名前三位的项目为本季度的专项培训课程，组织专项培训班，面向各志愿者组织相关负责人及骨干义工开展培训。

信息汇总由各社区将本季度前三位培训需求信息上报汇总至街道，各街道将本街道前三位需求信息汇总至各区，各区将本区前三位需求信息汇总至市义工联。市义工联根据汇总情况，确定全市前三位培训需求信息，进行课程安排。

**第十八条** 将志愿者培训情况纳入考核评优的必备条件之一，各级志愿者组织应根据自身实际情况，在开展评优评先工作中将志愿者培训情况纳入考核。

**第十九条** 各级志愿者组织可探索建立网络培训、视频培训、交流互访等培训新模式，扩大培训的覆盖面。

## **第五章 监督检查**

**第二十条** 各级志愿者组织开展培训不得有以下行为：

- （一）在志愿培训过程中开展商业宣传。
- （二）在志愿培训过程中收取费用。
- （三）开展志愿培训违反相关财务纪律。
- （四）未对本组织志愿者建立完整的培训台账。
- （五）在志愿培训过程中出现与有关法律法规相违背相冲突的言论和内容。

若出现以上情况，如为市义工联的团体会员组织，该志愿者组织会员资格将被冻结，直至按期整改完毕。

**第二十一条** 志愿者个人应有完整的接受培训记录，各

级志愿者组织应通过我市志愿服务信息平台录入志愿者参加培训的相关情况。

若培训记录与实际情况不符，存在弄虚作假情况，一经查实，已取得荣誉称号的志愿者取消相关荣誉称号，未取得荣誉称号的志愿者冻结其注册志愿者身份。

## 第六章 附则

第二十二条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第二十三条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第二十四条 本办法自发布之日起施行。

# 深圳市志愿服务需求申请管理办法

## 第一章 总则

第一条 为规范我市志愿服务需求申请、支持与保障工作，切实保障志愿者的权利，进一步提升志愿服务质量，根据《中国注册志愿者注册管理办法》《广东省志愿服务条例》《深圳市义工服务条例》和《中共深圳市委深圳市人民政府关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》（深发〔2015〕10号）《深圳市注册志愿者管理办法》等有关法律、法规和政策，本着以人为本、高效合作的原则，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称志愿服务需求申请，是指为了发展社会公益事业，在本市行政区域范围内举办会议、展览、赛事等各种活动中，需要志愿者参与并提供志愿服务协助活动完成的，由主办或承办单位（包括机关、企事业单位和社会团体、机构等合法组织）向受理方（包括深圳市义工联合会或其下属各区、新区义工联合会）提出的志愿服务需求申请。

第三条 志愿服务中的风险包括志愿者在从事志愿服务活动中自身可能遭受的损失以及可能给他人造成的损失。

志愿者在从事志愿服务活动中自身可能遭受的损失具体包括：

(一) 安全风险：指志愿者在从事志愿服务过程中身体可能受到的意外伤害，或指由服务场所卫生条件导致志愿者可能被感染、罹患疾病的风险。

(二) 其他不可预计风险。

**第四条** 志愿者提供的志愿服务是无偿的，志愿服务成本产生于服务期间，包括因服务而产生的保险、餐饮、交通、通讯、培训、服装等相关费用。志愿服务成本由志愿服务需求申请单位承担。

## 第二章 申请与受理

**第五条** 提出志愿服务需求申请，须具备以下基本条件：

(一) 需要志愿者参与并提供志愿服务协助完成的活动，必须是以发展社会公益事业为目的，在本市行政区域范围内举办的会议、展览或赛事等各种活动。

(二) 申请单位必须是活动的主办或承办单位，并取得法人资格。

(三) 申请单位须填写《深圳市志愿服务需求申请表》(详见附件)，并提交受理方。

(四) 申请单位应确定至少 1 名专职工作人员专门负责志愿服务工作对接、协调并参与志愿者的管理。

(五) 申请单位应与受理方商定合作意向。

**第六条** 申请须提前若干时间向受理方提出，具体如下：

(一) 志愿者需求为 20 人以下的，需提前 5 个工作日

提交申请。

（二）志愿者需求为 20-50 人（含 50 人）的，需提前 10 个工作日提交申请。

（三）志愿者需求为 50-100（含 100 人）人的，需提前 15 个工作日提交申请。

（四）志愿者需求为 100 人以上的，需提前 30 个工作日提交申请。

第七条 申请单位填写《深圳市志愿服务需求申请表》，通过传真、快递或当面递交等方式提交受理方并予以电话确认。

联系电话：0755-88134132；传真：0755-88112495；地址：深圳市福田区红荔路 1001 号银盛大厦 412。

第八条 受理方于电话确认之日起 3 个工作日内向申请单位反馈受理意见。确认提供服务的，受理方负责协助申请单位对接志愿服务组织开展招募、培训、上岗服务等有关工作。

### 第三章 支持与保障

第九条 为保障志愿服务质量，预防和降低志愿服务中的风险，解决志愿服务成本，申请单位需为使用志愿服务提供必要的支持和保障。

第十条 申请单位在使用志愿服务过程中须遵循审慎原则，尽最大可能为参与服务的志愿者提供安全保障，并对

其人身、财产安全承担相应责任。在服务正式开始前，申请单位应向志愿者明确告知志愿服务过程中可能出现的风险。

(一) 对已办理电子志愿者证的志愿者，市义工联已为其购买团体人身意外保险。其在市内持证开展志愿服务期间，遭受意外伤害事故导致身故、残疾或医疗费支出，将获得最高 10 万元的意外身故或意外残疾保险，最高 5000 元的意外医疗保障（免赔 100 元/次，100%赔付）。（详见中银保险深圳分公司提供的保险手册）

(二) 对未办理电子志愿者证的志愿者，由申请单位负责为其购买保险，保额不低于 10 万元/人。

(三) 对服务性质高危（如需近水、攀爬、负重等）的情况，由申请单位负责为志愿者购买人身意外保险，保额不低于 40 万元/人。

**第十一条** 服务时间建议为上午 09:00 至 12:00，下午 14:00 至 18:00。若签到时间早于 09:00，申请单位须为志愿者提供早餐保障（标准不低于 10 元/餐）；若服务时间上午超过 12:00，或者下午超过 18:00，申请单位须为志愿者提供正餐保障（标准不低于 25 元/餐）；服务期间，申请单位须为志愿者提供饮用水。

餐饮保障可以现金补贴形式提供。是否提供用餐或其他保障形式，具体视服务内容、时段、时长等因素由申请单位与参与服务的志愿者负责人、代表协商决定。

**第十二条** 申请单位须为志愿者提供交通保障，不跨区、新区的交通补贴标准为不低于 15 元/人/天，跨区、新区的

交通补贴标准为不低于 20 元/人/天。若志愿者来源相对集中，申请单位可选择为志愿者提供包车接送。具体形式由申请单位与参与服务的志愿者负责人、代表协商决定。

**第十三条** 申请单位须为志愿者负责人（负责人由志愿服务组织确定，做为志愿服务项目负责人及联络人，负责协助信息的上传下达）。提供通讯保障，保障标准为不低于 20 元/人/天，其中包含因服务而产生的通话、短信及流量支出，具体形式由申请单位与参与服务的志愿者负责人、代表协商决定。

**第十四条** 根据工作实际，需对志愿者进行岗前培训的，由申请单位具体组织开展。培训须有针对性和实效。

**第十五条** 一般情况下，开展志愿服务活动时，志愿者应穿着全市统一的志愿者服装，使用全市统一的标识，具体参照《深圳市注册志愿者管理办法》《深圳电子志愿者证、志愿者服装管理办法》执行。对情况特殊，确有另外着装需要的，由申请单位负责服装有关事宜。

**第十六条** 参照广东省《关于高温津贴发放的管理办法》，志愿服务期间，申请单位不能采取有效措施将服务场所温度降低到 33℃以下（不含 33℃）的，应向志愿者发放高温津贴，标准为不低于 5 元/小时，或为志愿者提供必要的消暑解暑用品。

## 第四章 监督管理

**第十七条** 志愿者在志愿服务过程中对服务对象造成

损害的，由申请单位承担责任；申请单位承担责任后，有权向有故意或者重大过失的志愿者追偿。

在志愿服务中，申请单位或志愿服务对象因自身过错给志愿者造成损害的，应当依法承担法律责任。在志愿服务中，志愿者因其他原因受到损害的，志愿服务组织、申请单位可以协助其依法获得适当补偿。

第十八条 对申请单位不遵守本办法、不合理使用志愿服务的，受理方有权终止服务合作，并保留追究其法律责任的权利。

## 第五章 附则

第十九条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第二十条 本办法由深圳市义工联负责具体解释。

第二十一条 各级志愿服务组织可根据本办法制定细则。

第二十二条 本办法自发布之日起施行。

附件：深圳市志愿服务需求申请表

## 附件

# 深圳市志愿服务需求申请表

|                       |  |        |  |
|-----------------------|--|--------|--|
| 申请单位                  |  | 组织机构代码 |  |
| 联系人、职务                |  | 联系方式   |  |
| 活动主题<br>(项目主题)        | (活动的概述)  |        |  |
| 志愿者需求<br>总数           |  |        |  |
| 具体事项                  | 服务内容   |        |  |
|                       | (如交通安保、礼仪接待、后勤保障等)   |        |  |
|                       | 对志愿者的具体要求  |        |  |
|                       | (如性别、语言/专业技能等)   |        |  |
| 服务时间                  |  |        |  |
| 服务地点                  |  |        |  |
| 申请单位为<br>志愿者提供<br>的保障 | 购买保险 (     )    餐饮保障 (     )    交通保障 (     )<br>包车接送 (     )    通讯保障 (     )    服装保障 (     )<br>高温津贴 (     )<br>(在可保障的项目括号内打“√”即可) |        |  |

|            |  |   |
|------------|--|---|
| 志愿者培训      | 是否需要培训   | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
|            | 培训时间   |   |
|            | 培训地点   |   |
| 其他说明       | (如工作强度大, 工作性质高危等, 需添加说明)   |   |
| 申请单位<br>意见 | <p style="text-align: right;">申请单位 (公章):</p> <p style="text-align: right;">申请日期:</p> |   |

---

抄送：市文明委各成员单位、市“志愿者之城”建设工作领导小组各成员单位

---

深圳市精神文明建设委员会办公室 2019年7月11日印发

---