

北京市社会建设工作领导小组文件

京社领发〔2022〕1号



北京市社会建设工作领导小组关于 印发《北京市志愿者服务管理办法》的通知

各区委、区政府，北京经济技术开发区工委、管委会，各区社会建设工作领导小组，市社会建设工作领导小组各成员单位，市有关单位：

经市领导同意，现将《北京市志愿者服务管理办法》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



北京市社会建设工作领导小组

2022年1月9日

北京市志愿者服务管理办法

第一章 总则

第一条 为了加强本市志愿者队伍建设，保障志愿者的合法权益，促进志愿者积极参与精神文明建设和社会治理，进一步推动新时代志愿服务事业的持续、健康发展，根据《志愿服务条例》《北京市志愿服务促进条例》等有关法律、法规和政策，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于在本市行政区域内开展志愿服务及其有关活动的志愿者服务与管理。

本办法所称志愿者，是指以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

本办法所称志愿服务组织，是指依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。

第三条 志愿者的服务与管理应当遵循尊重、诚信、合法的原则，有利于促进自愿参与和政府引导、社会倡导的有机结合及良性互动。

第二章 招募与注册

第四条 志愿者招募可以采取公开与定向、常态与紧急、面向个人与面向集体招募相结合等形式。招募信息应包含志愿服务项目情况，志愿者需求数量、岗位要求和报名方式等。鼓励志愿服务组织通过“志愿北京”信息平台发布招募信息。

志愿者可以根据志愿服务组织发布的招募信息，选择与其年龄、智力、身心健康状况相适应的志愿服务项目或者活动。

第五条 申请注册成为志愿者的自然人，应当具备相应的民事行为能力，遵守国家法律法规和志愿服务组织的相关规定。未满十四周岁未成年人申请注册，须经其监护人同意。

申请人可以在“志愿北京”信息平台自行注册，也可以通过网络、电话或者直接委托本市志愿服务组织在“志愿北京”信息平台完成注册。

申请人自行注册的个人信息，准确性由个人负责；由志愿服务组织代为注册的，应当由该组织对申请人信息准确性进行审核。如发现志愿者的个人基本信息有错误、缺漏，或者与实际情况不一致的，应当要求申请人修改、补充。

申请人的注册信息通过实名认证后，“志愿北京”信息平台按照统一规则生成志愿者编号。志愿者可以凭志愿者编号登录“志愿北京”信息平台，进入个人管理模块，查询和修改个人信息。

第三章 服务记录与证明

第六条 志愿者的服务信息记录应当遵循真实、准确、完整、无偿、及时的原则，按照国家有关规定记录以下信息：

（一）志愿者的个人基本信息，包括姓名、性别、出生日期、身份证件号码、居住区域、联系方式、专业技能和服务类别等。

（二）志愿者的志愿服务情况，包括志愿者参加志愿服务活

动的名称、日期、地点、服务内容、服务时间、活动组织单位和活动负责人。志愿服务情况应当在志愿服务活动结束后10个工作日内完成记录。

（三）志愿者的培训情况，包括志愿者参加志愿服务有关培训的名称、主要内容、学习时长、培训举办单位和日期等信息。

（四）志愿者的表彰奖励情况，包括志愿者获得志愿服务表彰奖励的名称、日期和授予单位。

志愿者获得区级以上人民政府或者有关部门给予志愿服务表彰奖励的，志愿服务组织应当在志愿者提供相关材料后及时、如实记录。志愿者获得其他组织给予志愿服务表彰奖励的，可以凭相关材料申请志愿服务组织协助记录。志愿服务组织核实无误后应当协助记录。

（五）志愿者的评价情况，包括对志愿者的服务质量评价以及评价日期。评价情况应当在志愿服务活动结束后10个工作日内完成记录。

鼓励通过“志愿北京”信息平台记录志愿服务信息。通过其他形式记录的志愿者个人基本信息、志愿服务情况等信息，志愿服务组织应当按照统一的信息数据标准录入“志愿北京”信息平台，实现数据互联互通。

第七条 志愿服务组织应做好志愿者志愿服务时间记录。

志愿服务时间是指志愿者参与志愿服务实际付出的时间，以小时为计量单位。志愿服务组织应当根据志愿服务活动的实际情况，科学合理确定服务时间。

对于参与大型社会活动志愿服务和应急志愿服务的志愿者，由活动组织单位负责志愿服务时间记录。

对于参与社区志愿服务等经常性志愿服务的志愿者，由居民委员会、村民委员会或者招募志愿者的志愿服务组织对志愿者服务时间进行记录。

对于将本职工作时间列为志愿服务时间、将捐赠行为转换为志愿服务时间或者记录的志愿服务时间明显不合理等情况的，不予记录志愿服务时间。

第八条 志愿服务组织应当根据志愿者的需要，以志愿服务信息为依据，为志愿者无偿、如实出具志愿服务记录证明。

志愿服务记录证明应当载明志愿者的志愿服务时间、服务内容和记录单位，也可以包含记录的其他信息。

志愿服务记录证明可以通过“志愿北京”信息平台查验，志愿者可以通过以上信息平台打印本人的志愿服务记录证明。

志愿服务记录证明可以作为对志愿者评价认证和激励表彰的重要参考。

第四章 服务与管理

第九条 开展志愿服务活动符合《北京市志愿服务促进条例》第十八条规定的有关情形的，应当签订书面协议。市民政部门应当会同有关部门组织制定志愿服务协议示范文本。

第十条 志愿服务组织安排志愿者参与志愿服务活动，应当组织开展相应培训。

志愿者培训由志愿服务组织或者其委托的有关单位、组织提供。市民政部门会同有关部门、北京市志愿服务联合会负责制定志愿者培训指引。

第十一条 本市统一的志愿服务标志为“首都学雷锋志愿服务标志”，鼓励志愿者和志愿服务组织在开展志愿服务活动时使用全市统一的标志。

第十二条 北京市志愿者誓词为：我宣誓，自愿成为一名光荣的北京志愿者，我将自觉践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，面对需求，积极行动，争做新时代的前行者、引领者，为祖国争光，为首都添彩。

志愿服务组织可以组织志愿者进行宣誓。

第十三条 本市鼓励志愿者就近就便加入志愿服务队伍，参与社区治理、便民服务、养老助残、扶贫济困、平安建设、矛盾调解、环境卫生、疫情防控、垃圾分类、应急救援、科学普及等志愿服务活动。

居民委员会、村民委员会应当完善社区志愿服务供需对接、组织、服务、保障等工作机制，依托新时代文明实践站、社区服务站等形式，按照有场地设施、有服务队伍、有服务内容、有管理制度等标准规范推动社区志愿服务平台建设，培育和发展社区志愿服务队伍，构建参与广泛、形式多样、活动经常、成效明显的社区常态化志愿服务体系。

第十四条 志愿者参与专业志愿服务活动，应当执行国家或者行业组织制定的标准和规程。有关部门应当在各自职责范围内

指导和推进本行业、本领域的专业志愿者队伍建设。

党政机关、企业事业单位、人民团体、社会组织等发挥本单位专业优势，成立志愿服务队伍开展专业志愿服务活动的，由本单位负责志愿者服务管理工作。

第十五条 志愿服务组织和志愿者开展应急救援志愿服务活动，应当接受有关人民政府设立的应急指挥机构的统一指挥、协调。市突发事件应急委员会办公室负责协调、指导志愿服务组织和志愿者依法跨行政区域开展应急救援志愿服务活动。

第五章 保障与激励

第十六条 各级人民政府及其有关部门、街道（乡镇）可以依法通过政府购买服务等方式，支持志愿服务运营管理、教育培训、事业发展等。

居民委员会、村民委员会应当在社区公益事业专项补助资金和社区党组织服务群众经费中安排一定比例资金，支持社区志愿服务活动的开展和社区志愿服务队伍的培育发展。

第十七条 根据志愿服务活动的需要，志愿服务组织可以提供交通、食宿、通讯等保障。志愿者在志愿服务活动中支出交通、食宿、通讯等必要费用的，志愿服务组织可以根据实际情况，给予适当的补贴。

第十八条 志愿服务组织应当维护志愿者的合法权益，为志愿者参与志愿服务活动提供必要的安全、卫生等条件；确需安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动的，应当就可能发

生的人身危险和相应的防范措施向志愿者作出必要的告知和说明，并事先为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

第十九条 志愿服务组织依据章程建立健全志愿者退出制度。

志愿者可自行退出志愿服务活动或志愿服务组织，退出时应按志愿服务组织退出制度要求履行相关义务。

志愿服务组织可以依据章程或者与志愿者签订的志愿服务协议，在双方平等协商的基础上，要求志愿者退出志愿服务活动或志愿服务组织。志愿者在“志愿北京”信息平台注册并记录了相关志愿服务信息、时长的，志愿者退出“志愿北京”信息平台后，不影响相关志愿服务记录的保留。

第二十条 志愿者可以通过全市统一的志愿服务热线反映诉求信息，请求北京市志愿服务联合会给予必要帮助。相关部门应当加大对志愿者诉求信息的收集、分析和处理，提升受理和办理效能，保障志愿者合法权益。

第二十一条 加强志愿服务与城乡社区、社会组织、社会工作和公益慈善资源的协同发展，推动多元主体在组织策划、项目运作、规范服务、资源共享等方面的协作互促。鼓励志愿服务组织招募专业社会工作者等在服务过程中对志愿者开展服务督导。鼓励各类基金会在志愿者激励保障和活动开展等方面发挥积极的支持作用。

第二十二条 首都精神文明建设委员会和各区精神文明建设委员会加强对本市和各区志愿服务的经验推广和宣传表彰，会

同相关部门、单位定期开展志愿者等先进典型宣传推选活动。

第二十三条 本市建立志愿者星级评定制度。志愿服务组织可以基于志愿服务时间和服务质量等，定期组织开展志愿者星级评定工作。

（一）北京市志愿服务联合会定期组织开展“北京市一星至五星志愿者”的评定工作。其中“北京市五星志愿者”的评定由北京市志愿服务联合会负责。“北京市一星至四星志愿者”的评定由具有北京市志愿服务联合会团体会员资格的区级志愿服务联合会（协会），或者受北京市志愿服务联合会委托的志愿服务组织负责。

（二）其他志愿服务组织在北京市志愿服务联合会指导下可以开展相关领域的志愿者星级评定工作。相关评定结果应当定期报北京市志愿服务联合会备案。

（三）志愿服务组织在志愿者星级评定过程中，发现志愿者存在《北京市志愿服务促进条例》第二十八条规定的禁止性行为的，应取消其参与志愿者星级评定的资格。

第二十四条 志愿服务组织可以通过服务积分、时间储蓄以及会员互助等方式，激励本组织志愿者参与志愿服务活动。有良好志愿服务记录的志愿者有需要时，有权优先获得志愿服务组织和其他志愿者提供的服务。

鼓励志愿服务组织通过组织培训交流、参观学习、免费体检等方式对有良好志愿服务记录的志愿者进行激励。

第二十五条 良好志愿服务记录的志愿者应是无违反志愿

服务相关规定行为，且符合以下条件之一的志愿者：

- （一）志愿服务时间累计达到 100 小时；
- （二）被志愿服务组织评定为一星及以上级别；
- （三）获得区级以上人民政府或者有关部门给予志愿服务表彰奖励；
- （四）被区级以上精神文明建设委员会推选为志愿服务先进典型。

第二十六条 本市建立志愿者信用激励制度，按照正向激励为主、分级分类管理的原则，将志愿者信用激励工作纳入全市信用评价体系并由市民政部门会同有关部门、北京市志愿服务联合会负责组织实施。

志愿者信用记录采取统一管理、分级负责的管理制度，通过“志愿北京”信息平台将“北京市五星志愿者”、获得区级以上人民政府或者有关部门给予志愿服务表彰奖励、被区级以上精神文明建设委员会宣传推选为志愿服务先进典型等信息，向市公共信用信息服务平台归集，纳入全市信用评价体系。有关部门要通过志愿者信用信息的公开和共享，建立跨区域、跨部门、跨领域的联合激励机制，健全志愿者表彰、信用激励与社会支持的联动机制。鼓励企事业单位和社会组织参与联合激励机制。

第六章 附则

第二十七条 基层群众性自治组织、公益活动举办单位、公共服务机构开展公益活动，与志愿服务组织合作，由志愿服务组

织招募志愿者的，应当由志愿服务组织做好志愿者管理工作；自行招募志愿者的，参照本办法关于志愿服务组织的规定做好志愿者服务与管理工作。

在城乡社区、单位内部成立的以开展志愿服务为宗旨的志愿服务团体以及依法开展志愿服务活动的其他组织，参照本办法关于志愿服务组织的规定做好志愿者服务与管理工作。

第二十八条 本办法自印发之日起施行。

北京市社会建设工作领导小组办公室

2022年1月9日印发
