

哈密市志愿服务管理办法

(2023 年 1 月 4 日哈密市人民政府令第 5 号公布 自 2023 年 2 月 5 日起施行)

第一章 总 则

第一条 为促进哈密市志愿服务管理工作规范化、制度化，维护志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象的合法权益，推动志愿服务事业持续、健康发展，根据国务院《志愿服务条例》《新疆维吾尔自治区志愿服务条例》等法律法规，结合实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内的志愿服务、志愿者和志愿服务组织适用本办法。

本办法所称志愿服务，是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会和他人提供的公益服务。

志愿者，是指不以物质报酬为目的，以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

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 坚持党对志愿服务工作的领导，开展志愿服务，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，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。

第四条 市精神文明建设指导委员会办公室负责建立健全志愿服务工作协调联系机制，加强对志愿服务工作的统筹规划、协调指导、督促检查和经验推广。市民政部门负责全市志愿服务行政管理工作。各区县人民政府、市直各部门（单位）、各乡镇（街道）、人民团体、群众团体及社会组织等，应当积极培育志愿服务者、发展志愿服务团队、组建各级各类志愿服务组织，在各自的职责范围内做好相应的志愿服务工作。

第二章 志愿服务组织

第五条 志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构等组织形式。通过民政部全国志愿服务信息系统“志愿云”（<https://www.zhiyuanyun.com>）自行注册，志愿者服务组织提供的基本信息应当真实、准确、完整、有效。

第六条 志愿服务组织的职责：

- （一）建立志愿服务活动相关制度；
- （二）开展志愿者招募、培训、指导、管理、监督和表彰；
- （三）组织开展志愿服务活动；
- （四）开展志愿服务工作宣传与交流；



- (五) 建立、健全志愿者和志愿服务活动档案;
- (六) 对志愿服务提供必要保障;
- (七) 维护志愿者的合法权益;
- (八) 协助政府提供公共服务;
- (九) 履行志愿者组织章程规定的其他职责。

第七条 志愿服务组织可以自行或者联合招募志愿者。招募志愿者时，应当公告志愿服务计划，并依照志愿服务计划开展志愿服务活动。

第八条 志愿服务组织可以定期或在重大活动时组织新注册志愿者进行宣誓。志愿者宣誓誓词为：“我是哈密志愿者，为使我们的国家和城市更美好、人民更幸福、环境更安全，我要团结身边的人，投身其间。面对需求，我要行动。我承诺，我将竭尽所能，弘扬哈密精神，参加公益活动，帮助困难人群，真诚关怀有需要的人士，为他们带来温暖。”

第九条 志愿服务组织的经费包括政府扶持、社会捐赠和资助及其他合法收入。志愿服务组织经费的筹集、使用和管理应当符合有关规定并接受政府有关部门和捐赠、资助者及志愿者的监督。经费的筹集、使用情况应当定期向社会公布。

第十条 志愿服务组织安排志愿者参与志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应，对可能发生人身危险的志愿服务活动，应当遵循志愿者本人意愿，在志愿者同意参加活动的情况下，应当为志愿者购买相应的人身意



外伤害保险。

第十一条 志愿服务组织应当尊重志愿者、志愿服务对象的人格尊严，未经志愿者、志愿服务对象本人同意，不得公开或者泄露其有关信息，不得侵害个人隐私，不得收取或者变相收取报酬。

第三章 志愿者

第十二条 志愿者通过民政部全国志愿服务信息系统“志愿云”自行注册，也可以通过志愿服务组织进行注册。志愿者提供的个人基本信息应当真实、准确、完整、有效。

第十三条 志愿者应当具备下列条件：

- （一）具备相应的民事行为能力；
- （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）未满 18 周岁的志愿者必须经其监护人同意或者由其监护人陪同，可以参加与其年龄、知识、技能和身体状况等相适应的志愿服务。

- （五）遵守法律法规以及志愿服务组织的相关规定。

第十四条 志愿者享有下列权利：

- （一）获得真实、准确、完整的志愿服务信息；
- （二）获得志愿服务活动所需知识和技能的培训；



（三）监督志愿者组织的工作，对志愿者组织的工作提出批评、意见和建议；

（四）请求志愿者组织帮助解决在志愿服务活动中遇到的困难和问题；

（五）有获得志愿者组织帮助和服务的优先权；

（六）获得从事志愿服务工作所需要的条件和安全保障；

（七）其他依法享有的权利。

第十五条 志愿者履行下列义务：

（一）履行志愿服务承诺或者协议约定的义务，完成志愿者组织安排的志愿服务工作；

（二）遵守志愿者组织的章程和制度，维护志愿者组织的声誉和形象；

（三）尊重志愿服务对象的意愿，不得损害志愿服务对象的合法权益；

（四）妥善使用和保管志愿服务证及志愿者标识。

第十六条 国家机关、企事业单位（不含中小学）、社会团体和其他组织应当鼓励和支持具备专业知识和技能的个人成为志愿者，发挥专长，服务社会。

第四章 志愿服务活动

第十七条 志愿服务活动包括理论宣讲、文化服务、助学支



教、医疗健康、科学普及、法律服务、卫生环保、扶弱帮困等关爱他人、关爱社会、关爱自然的社会公益活动。

第十八条 基层群众性自治组织、公益活动举办单位和公共服务机构开展公益活动，需要志愿者提供志愿服务的，可以与志愿服务组织合作，由志愿服务组织招募志愿者，也可以自行招募志愿者。

第十九条 需要志愿服务的组织或者个人可以向志愿服务组织提出申请，并提供与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息，说明在志愿服务过程中可能发生的风险。志愿服务组织应当对有关信息进行核实，并及时予以答复。

第二十条 志愿者、志愿服务组织和志愿服务对象应当就志愿服务有关事项协商一致。志愿服务组织安排志愿者参加志愿服务活动，有下列情形之一的，志愿服务对象需与志愿服务组织签订服务协议，明确双方的权利和义务。

- （一）有较高的人身安全风险的；
- （二）志愿服务活动或者志愿服务项目时间持续三个月以上的；
- （三）为大型社会活动提供志愿服务的；
- （四）组织境外人员开展志愿服务活动的；
- （五）法律、法规规定的其他情形。

第二十一条 书面志愿服务协议应当包括下列内容：

- （一）志愿服务的时间、地点、内容和方式；



- (二) 当事人的权利与义务；
- (三) 志愿服务的基本保障条件和风险防范措施；
- (四) 协议的变更和解除；
- (五) 法律责任和争议解决方式；
- (六) 其他需要明确的事项。

第二十二条 每年3月为全市“学雷锋志愿服务月”，每月20日为“全民公益日”。

第二十三条 各乡镇（街道）、村（社区）应当根据群众需求设计发布适合家庭参与的志愿服务项目，鼓励市民以家庭为单位参与志愿服务活动。

第二十四条 党政机关事业单位工作人员应带头参加志愿服务，广泛参与乡镇（街道）、村（社区）各类志愿服务活动。

第五章 志愿服务记录

第二十五条 志愿者应在民政部全国志愿服务信息系统“志愿云”平台进行实名注册，各级志愿服务组织应通过“志愿云”平台记录志愿者参加志愿服务的信息。

第二十六条 志愿服务组织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，并接受相关部门对志愿服务记录工作的监督管理。

第二十七条 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、表彰奖励信息、被投诉信息等内容。

第二十八条 志愿服务活动记录需在志愿服务活动结束后10个工作日内完成，志愿者服务时间指志愿者实际提供志愿服务的时间，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。

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。

第二十九条 志愿服务活动结束后，志愿者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，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。

第三十条 志愿者需要查询本人志愿服务记录或者因升学、户口迁入（出）、就业等原因需要出具本人参加志愿服务证明的，志愿服务组织应当依据志愿服务记录无偿、如实出具。

第六章 志愿服务培训

第三十一条 全市各级志愿服务组织开展的培训包括：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、志愿团队负责人培训、志愿者讲师培训等。

第三十二条 市志愿服务组织应通过市内选聘、外聘等形式



建立志愿者培训师资库，根据全市志愿服务发展需要定期举办各类培训班，提升全市志愿服务组织规范化水平，不断培育壮大全市志愿者队伍。

第三十三条 全市各级志愿服务组织应当制定志愿者培训计划，根据志愿者成长需求和志愿服务活动开展需要，常态化开展培训工作，促进志愿者综合素质不断提升。

第三十四条 各级志愿者组织开展培训不得有下列行为：

- （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任何费用；
- （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法律法规相违背相冲突的言论和内容。

第三十五条 志愿者个人应当有完整的接受培训记录，各级志愿服务组织应通过全市志愿服务信息系统录入志愿者参加培训的相关情况。

第七章 保障与激励

第三十六条 各级相关部门承担的志愿服务等活动，按照隶属关系，由各级政府自行承担支出责任。各级政府根据地方财力，可以依法通过购买服务等方式，合理安排志愿服务所需资金，用

于开展志愿服务活动等支出。

第三十七条 志愿服务工作是精神文明建设工作的重要内容。各乡镇（街道）、部门（单位）、人民团体、群众团体、社会组织及其他组织应当鼓励志愿服务活动，宣传志愿服务精神，为开展志愿服务提供经费保障、场所和其他便利条件。

第三十八条 学校、家庭和社会应当培养青少年的志愿服务意识和能力，教育、引导和鼓励学生积极参与志愿服务活动，参与志愿服务活动的学生在评先选优方面，同等条件下给予优先考虑。教育部门应当制订各级各类学校学生志愿服务工作综合考评办法，并纳入未成年人思想道德建设工作评估体系，大中专院校应将学生参与志愿服务活动情况纳入实践学分管理。

第三十九条 相关部门可以依法通过购买服务等方式，支持志愿服务运营管理，并依照有关规定向社会公开购买服务的项目目录、服务标准、资金预算等相关情况。

第四十条 建立以志愿服务时长为基础、服务评价为补充的志愿服务评价体系，给予志愿者和志愿服务组织“星级”评定等荣誉。各相关部门、各级志愿服务组织应制定相关制度，在职权范围内对志愿者给予激励。

第四十一条 公共服务机构结合实际对“星级”志愿者给予礼遇和优待；鼓励企业和社会组织利用自身资源对“星级”志愿者给予礼遇和优待，在同等条件下优先招用有良好志愿服务记录的志愿者。



第四十二条 建立志愿服务统计和发布制度。广播、电视、报刊、网络等媒体应当积极开展志愿服务宣传活动，传播志愿服务文化，弘扬志愿服务精神。

第四十三条 各级精神文明建设指导委员会办公室和民政部门负责对志愿服务组织的工作进行定期和不定期检查，精神文明建设指导委员会办公室将志愿服务管理工作纳入文明单位创建内容。

第八章 附 则

第四十四条 涉及志愿服务的有关法律责任，依照国务院《志愿服务条例》和《新疆维吾尔自治区志愿服务条例》执行。

第四十五条 本办法自 2023 年 2 月 5 日起施行。