

北京星巴克公益基金会

志愿者管理制度（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强基金会志愿者队伍建设，促进志愿者管理工作的规范化、制度化，进一步推动志愿服务事业持续、健康发展，根据《中华人民共和国慈善法》《志愿者管理条例》等规定，结合基金会实际，制定本制度。

第二条 本制度所指的志愿者，是指出于奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神和社会责任感，不以物质报酬为目的，以自己的时间、技能等资源，自愿为社会和他人提供服务 and 帮助的自然入。

第三条 基金会鼓励、引导志愿者按照本制度规定的程序进行登记注册，以便参与志愿服务，享受专业培训、服务认证、权益保护、表彰激励等服务。

第二章 志愿者招募

第四条 成为基金会志愿者需具备以下基本条件：

(一)认可星巴克公益理念，热心社会公益事业，具有“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。

(二)具有完全民事行为能力，未成年或限制民事行为能力人应当经监护人同意。

(三)具备参加志愿服务所需要的基本能力和身体素质。

第五条 基金会官网为志愿服务发布平台。基金会健全志愿者档案管理，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。

第六条 志愿者登记程序如下：

(一)凡符合志愿者注册条件并志愿从事志愿服务的个人，可通过基金会官方网站申请注册。申请人身份证号是注册的必要信息。

(二)秘书处对申请人进行审核。

(三)审核合格后将申请人的有关信息正式收入基金会志愿者数据库。

第七条 基金会对志愿者个人信息(姓名、肖像、身份证号等)处理遵循《个人信息保护法》的相关规定,仅用于开展志愿服务相关,并进行妥善保管,履行保密义务。

第三章 权利与义务

第八条 志愿者享有以下权利:

- (一) 以志愿者的身份参与志愿服务活动;
- (二) 获得志愿服务的真实、准确、完整的信息;
- (三) 获得志愿服务所需的条件和必要的保障;
- (四) 获得志愿服务活动所需的教育和培训;
- (五) 请求开展志愿服务活动的组织帮助解决志愿服务活动中遇到的问题;
- (六) 有困难时优先获得基金会和其他志愿者提供的服务;
- (七) 对基金会进行监督,提出批评和建议;
- (八) 要求基金会出具参加志愿服务的证明;
- (九) 其他依法享有的权利。

第九条 志愿者应当履行以下义务:

- (一) 遵守国家法律法规及基金会的相关规定,不得违反国家法律法规的规定;
- (二) 提供真实、准确、完整的注册相关信息,如有信息变更及时联系修改;
- (三) 履行志愿服务承诺或者协议约定的义务,完成志愿服务;
- (四) 志愿者应展示出积极、健康、奉献、阳光的精神面貌;
- (五) 不得私自利用本基金会的名义,以任何目的向他人募集资金;

- (六) 自觉维护基金会和志愿者的形象和声誉;
- (七) 退出志愿服务活动时, 履行合理告知的义务;
- (八) 保守在参与志愿服务活动过程中获悉的个人隐私、商业秘密或者其他依法受保护的信息;
- (九) 不得以志愿者身份从事任何以营利为目的或违背社会公德的活动;
- (十) 其他依法应当履行的义务。

第四章 管理与服务

第十条 秘书处负责志愿者统筹管理, 负责志愿者日常管理和服务工作。

第十一条 基金会志愿活动宗旨是通过志愿服务传递爱心, 让彼此都感受到星巴克志愿服务的精神。

第十二条 秘书处加强日常管理, 为志愿者开展志愿服务提供必要的保障与支持。

第十三条 基金会管理服务志愿者时, 遵守以下规定:

(一)鼓励志愿者使用统一标识, 提倡志愿者在开展志愿服务活动时穿着统一服装或者佩戴统一标识;

(二)志愿者的培训工作主要由秘书处负责安排或统筹;

(三)志愿者参加志愿服务, 应坚持自愿和力所能及的原则;

(四)志愿者参加志愿服务后, 由服务对象或组织者提供志愿者的服务时长、服务内容、服务次数等证明, 基金会予以认定并记录, 作为对志愿者评价认证和激励表彰的主要依据。

(五)基金会应落实和保障志愿者的合法权益。如服务对象在接受服务过程中对志愿者造成损害, 基金会应当支持受损害的志愿者要求有关服务对象赔偿损失, 并提供必要的帮助。

(六)基金会在招募志愿者时，应当公布与志愿服务项目有关的真实、准确、完整的信息，并明确告知志愿服务过程中可能出现的风险。重大活动志愿服务和应急志愿服务中，由基金会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，基金会应根据需要，为志愿者购买人身意外伤害保险。

(七)当基金会开展具有法律、心理等专业性质的志愿服务活动时，承担服务工作的核心志愿者应当具有相应的专业资质。

第十四条 建立健全志愿服务的需求对接机制和项目管理机制，实现志愿者参与志愿服务和群众接受志愿服务的便利化。

(一)鼓励志愿者根据自己的特长和意愿，组成项目小组，根据需求计划自主认领服务项目。

(二)认领项目确定后，各项目小组要在基金会的指导下，设计制定项目实施方案，明确服务项目的总体目标、职责分工、实施步骤和评估监督等要求，并按照项目方案分步组织具体实施，保证志愿服务活动的规范性和有效性。

(三)基金会加强志愿服务项目品牌化建设，巩固传统项目，拓展创新项目。

第五章 激励与其他

第十五条 建立志愿者表彰激励制度，按照以下规定执行：

- (一) 长期参与基金会项目活动的可成为骨干志愿者；
- (二) 骨干志愿者在面临困难时候，基金会派员问候鼓励并提供帮助；
- (三) 骨干志愿者的故事，可以在微信公众号中推送；
- (四) 骨干志愿者可以参评年度优秀志愿者。

第十六条 在重大活动志愿服务和应急志愿服务中，对志愿者在从事志愿服务活动中由本人所支出的交通、误餐等费用给予适当的补贴。

第十七条 基金会充分利用大众传媒和文化传播设施,广泛宣传实践中涌现出的优秀志愿者及其典型事迹,加强正面宣传引导,营造有利于志愿者队伍发展的良好氛围。

第十八条 港澳台同胞和海外华人华侨及外国人在基金会组织下从事志愿服务的,适用本办法。

第六章 附则

第十九条 本制度未尽事宜或与有关规定不一致的,按有关规定执行。

第二十条 本制度由理事会负责解释。

第二十一条 本制度自 年 月 日理事会审议通过后执行。