

# 北京天使妈妈慈善基金会志愿者管理制度

北京天使妈妈慈善基金会志愿者在北京天使妈妈慈善基金会（以下简称“天使妈妈”）统筹指导下开展志愿服务，实行团队管理制，不同岗位密切配合、分工协作，同时肩负志愿者职责。

## 一、适用范围：

本条例适用于所有天使妈妈认证志愿者

## 二、志愿者职责：

1. 真诚、积极参与志愿者服务活动；
2. 收集志愿者服务活动实施过程中的意见与建议并及时向组织反馈；
3. 与服务对象真诚、和善交流，向身边人传递正能量；
4. 积极主动地走向社会，向有需要的人群提供力所能及的服务。

## 三、认证条件：

1. 言行文明、思想上进，有爱心有恒心有责任心；
2. 热心参与公益慈善事业，自愿从事无偿义务服务；
3. 具有相应的民事行为和工作能力。（青少年志愿者不受此限）

## 四、认证流程：

1. 志愿者本人通过天使妈妈官网、公众号等入口填写志愿者认证申请书进行登记 <http://lxi.me/x6vul>；

（在填写该表格之前，天使妈妈建议您仔细浏览北京天使妈

妈慈善基金会的官方网站 <http://www.angelmom.org>，并尽可能地了解天使妈妈的业务项目。天使妈妈认为，您填写该表格是出于自愿并建立在接受并认同天使妈妈愿景、使命、价值观的基础之上。您的个人信息将保留且仅保留在北京天使妈妈慈善基金会的信息库中，未得到您的授权，天使妈妈不会向任何组织及第三方透露。)

2. 志愿者需经志愿北京、志愿中国平台实名认证；
3. 认证志愿者加入自愿，退出自由；
4. 志愿者组织对认证志愿者资料进行妥善保存。

#### **五、行为准则：**

- 一、诚心奉献，持之以恒，不无疾而终；
- 二、付出所余，助人不足，不贪求名利；
- 三、专心服务，实事求是，不享受特权；
- 四、客观超然，坚守立场，不感情用事；
- 五、耐心建言，尊重意见，不越俎代庖；
- 六、学习成长，汲取新知，不故步自封；
- 七、忠心职守，认真负责，不敷衍应付；
- 八、配合工作，遵守规则，不喧宾夺主；
- 九、热心待人，调和关系，不惹事生非；
- 十、肯定自我，实现理想，不好高骛远；
- 十一、尊重他人，维护隐私，不轻诺失信；
- 十二、珍惜资源，拒谋私利，不牵涉政治、宗教、商业行为。

## 六、服务实施：

### （一）服务对象：

1. 天使妈妈将根据活动需要安排志愿者服务；
2. 由需要志愿者服务的单位或个人，向志愿者组织提出服务申请，经组织审核通过后予以安排志愿者服务；
3. 其他经各组织审批通过的志愿者服务。

### （二）服务流程：

1. 志愿者报名参加基金会发布的志愿者活动；
2. 志愿者统一佩戴志愿者服务证、着制服参与服务活动；
3. 集合签到，领取制服及服务任务；
4. 结束后交回制服，向天使妈妈确认有效时间；
5. 服务活动结束后，天使妈妈视情况安排总结、分享，以便后续更好的开展志愿者服务活动；
6. 组织志愿者内部及外部学习交流，以期共同进步、共同提高。

## 七、权利及义务：

### 1. 志愿者权利：

- 1) 有权了解天使妈妈及志愿服务需求状况，自主决定是否自愿加入或者退出；
- 2) 有权要求天使妈妈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) 有权就志愿服务工作对天使妈妈提出意见和建议，并对天使妈妈志愿服务工作进行监督；

4) 有困难时优先得到相关领域帮扶。

## 2. 志愿者义务：

1) 遵守国家法律法规，不能在公益活动中宣扬和从事黄色、暴力、危害社会公共安全、颠覆国家政权的非法活动；

2) 志愿者不能向接受志愿服务的组织或者个人索取、变相索取报酬；

3) 不能随意滥用天使妈妈给予的工作权利或利用与服务对象的关系做非法、欺骗、传教或谋求私利的行为；

4) 尊重服务对象与其他志愿者的隐私权，严守保密原则，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，未经同意不得随意泄露服务对象的个人信息以及影像资料；

5) 未经天使妈妈批准，志愿者不可私自替服务对象进行工作计划外的服务内容；

6) 未经服务对象同意及天使妈妈批准，志愿者不得替服务对象签署任何文件；

7) 志愿者参加天使妈妈组织的活动和执行任务时，需全力保障自己的安全，当志愿者由于某种原因需要退出志愿服务活动时，需履行合理告知的义务；

8) 志愿者不能向接受志愿服务的组织或者个人索取、变相索

取报酬，与服务对象或家属不能进行金钱或物质的交易。

## 八、志愿者评奖认定：

1. 天使妈妈基金会对志愿者展开服务效果评估，充满爱心和正能量，为志愿者服务做出显著成绩，有具体事例支持，服务时长满足 100 小时的志愿者评为优秀志愿者，服务时长满足 200 小时的志愿者评为杰出志愿者，服务时长满足 500 小时的志愿者评为卓越志愿者。同时，服务时长 $\geq$ 200 小时的志愿者荣誉证书上将体现志愿者参与活动的服务时数。

2. 获得获得服务对象、第三方、社会、社区好评的，可评为基金会个人优秀奖，将直接授予志愿者荣誉证书。

## 九、志愿者退出

（一）出现下列情况之一志愿者将退出：

1. 志愿者应积极参与天使妈妈组织的各种爱心活动，遇有特殊情况，必须事先向该项目组负责人请假说明。如报名参加活动，却未参与者，一次警告，二次严重警告，三次视为自动退出。

2. 志愿者加入自由，退出自由。需退出者经其本人亲自做出申请或声明，即可退出。如重新归队，需说明原因并由志愿者协调组和项目组决定是否批准其加入。

（1）志愿者由于各种原因，无法承担志愿者相关工作，个人提出退出；

（2）由于地理位置、工作条件等原因，连续 6 个月以上无法承担相应的工作量；

(3) 由于不当行为使天使妈妈受到较大负面影响，经志愿者协调组和项目组讨论决定退出；

(4) 不适应担任志愿者的其他原因。

## (二) 退出程序

1. 申请退出：志愿者如果因故不能再参与天使妈妈工作时，需提前一个月向本组项目负责人申请退出。

志愿者本人通过天使妈妈官网、公众号等入口填写志愿者退出申请书进行登记 <http://lxi.me/c3e21> 「天使妈妈志愿者退出登记表」

2. 办理注销志愿者手续后，进入人才库备案，同时在项目组合内公布并删除志愿者资料。

3. 终止资格：如果志愿者在没有请假、也没有申请退出的情况下超过三个月没有参加任何项目工作时，视为自动退出天使妈妈，由各项目负责人进行监督。

## (三) 退出后申明

志愿者正式退出后，所有个人行为将与天使妈妈无关。个人申请退出后又重新申请加入的，可以根据实际情况简化申请和考核流程。

十、本办法的修改、变更、解释权属于北京天使妈妈慈善基金会。

十一、本办法自公布之日起施行。