****

西安建筑科技大学志愿服务手册

共青团西安建筑科技大学委员会

二〇二〇年九月

# 一、走进志愿者

**（一）什么是志愿者？**

志愿者(volunteer)一词来源于拉丁文中的“volunta”,意为“意愿”。对于这一概念，我国大陆和港台地区由于对volunteer的译法不一致而有所不同(我国大陆地区一般称为志愿者;香港称之为义工;台湾地区称之为志工)，但实质内容基本是一致的。一般认为，志愿者是自愿贡献个人时间和精力，在不计物质报酬的前提下为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供服务的人员。

1. **志愿者誓词**

我愿意成为一名光荣的志愿者。我承若:尽已所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。实行志愿精神，传播先进文化，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量。

1. **志愿者精神**

志愿者精神意指一种互助、不求回报的精神，它提倡“互相帮助、助人自助、无私奉献、不求回报”。志愿者凭借自己的双手、头脑、知识、爱心开展各种志愿服务活动，无偿帮助那些需要帮助的人们。当前，“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神已广泛为社会所接受。

①奉献

“奉献”指恭敬地交付、呈献，即不求回报地付出。奉献精神是高尚的，是志愿服务精神的精髓。志愿者在不计报酬、不求名利、不要特权的情况下参与推动人类发展、促进社会进步的活动，这些都体现着高尚的奉献精神。。

②友爱

志愿服务精神提倡志愿者欣赏他人、与人为善、有爱无碍、平等尊重，这便是友爱精神。志愿者之爱跨越了国界、职业和贫富差距，是没有文化差异，没有民族之分，不论高低贵贱的平等之爱，它让社会充满阳光般的温暖。

③互助

志愿服务包含着深刻的互助精神，它提倡“互相帮助、助人自助”。志愿者凭借自己的双手、头脑、知识、爱心开展各种志愿服务活动，帮助那些处于困难和危机中的人们。志愿服务者以“互助”精神唤醒了许多人内心的仁爱和慈善，使他们付出所余，持之以恒地真心奉献。“助人自助”帮助人们走出困境，自强自立，重返生活舞台。受助者获得生活的能力后，也会投入到关心他人、帮助他人、为社会做贡献的志愿活动中，这些志愿活动都涵盖着深刻的"互助"精神。

④进步

进步精神是志愿服务精神的重要组成部分，志愿者通过参与志愿服务，使自己的能力得到提高，同时促进了社会的进步。在志愿活动中无处不体现着“进步”的精神，正是这一精神使人们甘心付出，追求社会和谐之境的实现

二、志愿者行为规范

**（一）西安建筑科技大学志愿者行为规范**

1.传承中华民族传统美德，弘扬“奉献,友爱,互助,进步”的志愿精神，自觉维护组织和志愿者的形象，保证服务质量.

2.上岗时着装整齐，佩戴指定的志愿者工作证，保持仪表整洁，仪态端庄，志愿者服装和工作证不得外借。

3.严格遵守活动时间，不迟到，不早退，活动前做好准备工作，结束时如有遗留问题及时向管理人员交接。服从管理者对工作的安排和调配，服从所在团队的管理，团结协作，不拉帮结派；如遇特殊情况及身体不适请提前向管理人员请假并说明情况。

4.认真参加培训，准确把握工作服务要求，努力掌握服务知识和技能，牢记服务流程及相关要求。

5.以爱心，耐心，热心，主动的服务态度服务，举止文明态度亲和主动微笑示意，对所有服务对象都要保持尊重，平等，热情。

6.服务期间不闲聊，不玩手机，不吃零食，不擅离岗位或办理私人事务，不从事与工作无关的活动；不传播负能量。

7.应婉拒服务对象或家属的馈赠，不得借政府的名义推销商品或者从事其他商业行为及传教行为，严禁从事危害社会安全的行为。

8.不做超越志愿者职责及能力以外的工作。

9.遇到不能解决的情况及时联系管理人员寻求有效帮助。

10.健康状况发生变化特别是患有传染性疾病时，请及时向管理人员报告并暂停服务活动，康复后经医院健康评估符合上岗条件后方能继续工作。

11.志愿者注册后自动获得一份志愿者保险。在志愿汇APP参加线下志愿活动，出现意外情况时，可依规定获偿。

12.志愿总队将学分统计后，将学分认证表发与各组组长，组长将在志愿者小组群内发布学分认证表。

**（二）志愿者文明礼仪**

礼仪是一个人思想道德水平，文化修养，交际能力的外在表现。对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度，道德风尚和生活习惯的反映。志愿者在服务中展现的礼仪是志愿者的风采，在特定的志愿服务工作中展现的是工作人员的职业形象。无论是何种身份，应当知道日常的基本礼仪并去做到，给自己的志愿服务工作和生活增添光彩。

1.基本要求：

（1）仪容要求：面部清洁，卫生；头发干净，整洁；男生应勤于剃须，不留怪异发型；女生应做到化妆淡雅简洁，避免刺激浓郁的香水。

（2）仪态要求：志愿者上岗期间应保持端庄得体的站姿，坐姿及步姿。

（3）着装配备要求：如活动要求统一着装请务必按照统一标准穿戴志愿者服装及装备，无着装要求应穿着得体，不穿奇装异服。

2.基本文明用语

（1）招呼语：您好！早上好！上午好！下午好！请问，您有需要帮助的地方吗?

1. 称呼语：您、先生、小姐、女士、小朋友。
2. 请托语：请问、请留步、请稍候、请指教、请您支持我们的工作。
3. 歉意语：对不起、打扰了、请原谅、很抱歉、给您添乱了、让您久等了。
4. 感谢语：谢谢！谢谢您的提醒！谢谢您的建议！
5. 答谢语：不用谢！不客气！没关系！这是我们（我们）应该做的！
6. 询问语：有什么可以帮助您？您还有什么问题吗？

结束语：很高兴为您提供服务！ 非常感谢您支持我们的工作！

三、志愿者管理办法

**（一）志愿者奖惩制度**

1.对于活动组织方：

西安建筑科技大学青年志愿者协会将通过暗查志愿者、管理员再核对、定期审核监察等方式进行再认证，若出现虚报、谎报小时数等情况，将对该活动组织方采取相关惩戒措施，严重者将取消其志愿者活动申请资格。

2.对于个人志愿者

志愿者签到需诚实守信，禁止虚假打卡、代人打卡。如发现未参加活动却进行打卡的行为将予以警告，第二次发现将清零志愿者小时数，严重可记过或取消志愿者资格。

3.志愿者时长管理及学分认证制度

（1）志愿者小时数：是指志愿者在青年志愿者协会登记注册期间，为社会、校园和他人提供志愿服务所贡献的时间。

（2）志愿时数计算：服务时间通过“志愿中国·志愿汇”平台认定，记录的起止点为平台上的签到时间与签退时间。无法使用“志愿中国·志愿汇”平台进行打卡的特殊情况需提前联系青年志愿者协会进行协调，否则不予审批和认定小时数。

（3）志愿学分按照《西安建筑科技大学学生手册》规定，每小时0.05学分。学分认定与志愿表现相关，如有不良表现会根据实际情况扣除。

**（二）志愿者注册制度：**

1.西安建筑科技大学青年志愿者注册基本条件

（1）西安建筑科技大学在读学生。

（2）具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质。

（3）自觉遵守各级青年志愿者指导中心的有关规定。

（4）遵守相关法律法规。

2.注册流程

注册统一使用“志愿中国·志愿汇”平台进行， 由西安建筑科技大学青年志愿者协会负责审查、审批，管理和监督。

要点：

（1）西安建筑科技大学青年志愿者为自愿注册。

（2）西安建筑科技大学青年志愿者协会对申请人进行人工审核。

（3）审核合格的申请人须登录“志愿汇”软件平台，完善个人信息，成为正式注册志愿者

**（三）志愿者外出管理办法**

1.活动时间

（1）常规类活动

社区服务、助老助残、实践培训、文明劝导等类型志愿务活动，参照劳动法相关规定，单次活动开展时间不能超过 8 小时，如有特殊情况需在活动内容处注明。

（2）特殊类活动

大型赛会、应急救援等类型志愿服务活动，单次活动开展时间一般可以超过 12 个小时。

（3）一般活动

时间不会在凌晨 5 点前和 23 点后，如有特殊情况需在活动内容处注明，周期最长不会超过 12 个月。

2.签到形式

（1）活动开始前，由协会组织纸质版签名后，志愿者统一通过“志愿中国·志愿汇”平台进行二次签到，记录志愿者服务时长以及地点，保证志愿服务的有效性，准确性；

（2）活动结束后，协会组织纸质版签退，同时志愿者在“志愿中国·志愿汇”平台进行二次签退，确保时效性以及志愿者安全。

注：服务时长以“志愿中国·志愿汇”平台上的签到时间与签退时间为准。若无法使用平台进行打卡的特殊情况需提前联系青年志愿者协会进行协调，否则不予审批和认定小时数。

3.违规处理办法

（1）对已报名未参加活动的志愿者，需提交表明事由的正规书面文件，如正规医院病假单等。对于提前未请假且活动未到者，给予提醒并列入校园志愿失信名单，严重者影响后续志愿活动参与。

四、志愿汇个人版及组织版使用教程

1. **志愿汇APP（个人版）**

**1.志愿服务活动的相关概念界定**

（1）志愿者、志愿组织

志愿者指以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。用户通过身份证号进行实名认证注册志愿汇账号，参与活动。志愿组织指由志愿者组成的独立机构，志愿者通过APP首页“加入组织”后搜索组织名称或关键字进入相关志愿组织进行活动。

（2）志愿服务

指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益性服务。

（3）志愿者补贴

志愿服务派出组织或志愿服务接收组织对志愿者在从事志 愿服务活动中产生的交通、误餐等费用给予适当的补贴。

（4）志愿服务时长

指志愿者实际提供服务过程中在志愿汇APP进行签到计时后到签退之间所记录的时间（不含活动前和活动后的时间，如路程往返时间等）。

（5）信用时数、荣誉时数

信用时数：指志愿者在使用志愿汇APP签到签退累计时长，并且无法由管理员添加，每1个小时的信用时能自动产生1个公益币。

荣誉时数：指志愿者未能成功通过志愿汇APP记录的志愿服务时长，组织机构通过人工或纸质统计志愿活动时，志愿者参加志愿活动所产生的公益时数。如忘记签退的活动、使用志愿汇APP之前所参加的志愿服务活动等等所累计的时长。此时数可由所在组织管理员进行增添或删减。

**2.不属于志愿汇APP志愿服务活动的类型**

（1）在日常工作时间内，从事和本职工作高度相关的活动如社区工作人员在工作日期间参与社区服务活动；

（2）志愿者获得补贴金额远大于参与志愿服务基本支出的活动；

（3）公益性不明显或公益目的不明确的活动，如团建过程中捡垃圾、旅行过程中看望困难群众、回收废旧物卖给回收站等；

（4）活动内容与志愿者个人利益密切相关的活动，如业委会选举、班级互助学习等；

（5）一般性非公益社会实践活动，如单位实习、课题调研、参加会议、观看影片、参观场馆、参访交流等；

（6）内部管理类活动，如内部团建、资料整理、日常值班、日常会议等；

（7）校园内部开展的学校规章制度中有明确要求的活动，如班级卫生清扫、主题班会、实验室清洁等；

（8）其他违背《志愿服务条例》精神的活动。

**3.信用时数记录规则**

（1）时长限制

志愿者在“志愿汇”平台中每日记录志愿服务信用时数一般不超过 12 小时，如当天签到、签退两个及两个以上志愿服务活动，按最先达到的12小时记录当天信用时数，即时数上限为12小时。为了营造公平、公正、充满正能量的志愿服务环境，志愿汇数据分析平台将对每日志愿服务时数超过10小时的数据进行信息核实。

（2）签到次数

志愿者在签到时间内打开手机定位后，登陆点击首页“签到”输入活动编码进行签到计时，签退步骤大致相同，但必须在同一手机进行操作。志愿者在“志愿汇”平台中每日可签到、签退多次志愿服务活动。

（3）志愿者时数限制

志愿者在“志愿汇”平台中单日签到、签退多个组织志愿活动，组织将获得的信用时数基数规则如下：

①志愿者先签到签退 A 组织活动 5 小时，然后签到签退 B 组织活动 3 小时，再签到签退 C 组织活动 2 小时，那么 A、B、C 三个组织分别获得的信用时数基数为 5、3、2（注：5+3+2<12）；

②志愿者先签到签退 A 组织活动 5 小时，然后签到签退 B 组织活动 3 小时，再签到签退 C 组织活动 4 小时，那么 A、B、C 三个组织分别获得的信用时数基数为 5、3、4（注：5+3+4=12）；

③志愿者先签到签退 A 组织活动 5 小时，然后签到签退 B 组织活动 3 小时，再签到签退 C 组织活动 6 小时，那么 A、B、C 三个组织分别获得的信用时数基数为 5、3、4（注：5+3+6>12，C 组织记录的信用时数为 4）；

④志愿者先签到签退 A 组织活动 5 小时，然后签到签退 B 组织活动 8 小时，再签到签退 C 组织活动 2 小时，那么 A、B、C 三个组织分别获得的信用时数基数为 5、7、0（5+8>12，B 组织记录的信用时数为 7，C 组织记录的信用时数为 0）。

志愿者时长相关操作规定及意外措施规定如下：

志愿者须严格按照《志愿汇官方操作指南》进行签到签退操作即，以完成志愿时长记录。若出现未能在规定时间签退，原则上无法补签退或者补录信用时数，如不慎忘记签退，只能联系活动举办机构管理员协助添加荣誉时数。

（4）志愿者在报名参与活动时注意事项

①志愿者应在活动招募时间内报名

注：a.招募活动会先于签到活动发布

b.招募周期一般不超过 3 个月

②志愿者自身具备的条件

活动详情中规定的性别、年龄、技能等特殊要求

③活动招募范围

志愿者需看清活动招募是否对地区有明确要求，在招募首页有说明。

④活动内容

志愿者需仔细阅读志愿服务活动的具体内容和风险性提醒，如若不能接受，请谨慎抉择。

**4.违规处理办法**

（1）团省委青年社会事业部及“志愿汇”平台会实时对志愿服务时数异常账号进行监控，并展开调查取证，一经查实，将对违规账号封号一周，并扣除相应违规信用时数及益币；

（2）违规账号经整改，需向平台发出申请，签署《志愿服务诚信承诺》，方可重启使用；

（3）同一账号累计违规两次，平台将扣除其相应违规信用时数及益币，并对违规账号永久封号，涉事人员名单将在“志愿汇” 平台标记并公示，并通报各级信用信息系统；

（4）对已报名未参加活动的账号用户开放请假申请，需提交表明事由的正规书面文件，如正规医院病假单等。对于提前未请假且活动未到者，给予提醒并列入校园失信名单，严重者影响后续志愿活动参与；

（5）平台系统在核查时长过程中，对数据异常并查证违规刷信用时数行为属实的，处理办法如下：

①第一次发现并核实，志愿汇将提醒志愿者和发起活动的管理员，系统将清除志愿者违规日当天所有时数信息以及相应益币,并封停志愿者账号一周，此期间志愿者无法签到刷卡操作；

②第二次发现并核实，志愿者账号封停一个月，此期间无法刷卡签到操作，系统清除志愿者违规日当天所有时数信息和全部益币清零。违规操作管理员账号封停一个月，此期间无法发布志愿服务招募及刷卡活动，并建议所属志愿服务组织更换管理员；

③第三次发现并核实，永久禁用志愿汇志愿者账号和管理员账号，并作为负面信息记录进个人征信档案。

注：“恶意刷信用时数”行为，包括但不限于以下行为：

a.签到刷卡信用时数与实际志愿服务的时数严重不符；

b.非实际志愿服务活动期间，进行签到刷卡记录时数（含补签补刷）；

c.非志愿服务活动，以志愿服务活动名义记录志愿服务时数

d.替未进行志愿服务者代签代刷的行为；

e.其他不符合志愿服务理念的志愿服务记录行为。

（6）请广大建大志愿者朋友互相监督，发现违反本公告规定内容的活动后，及时向大学生志愿服务总队举报。

**（二）志愿汇APP（组织版）**

为进一步推动志愿服务活动的规范化发展和诚信、透明、公平性建设，根据《志愿服务条例》及相关规定，在保障志愿者正当权益的基础上，现就志愿汇app服务活动界定和管理规则进行说明。

**1. 志愿者审核及管理条例**

（1）志愿者加入审核

①招募要求：志愿者自身需具备的条件（性别、年龄、技能等）。

②招募范围：是否对地区有明确要求。

③活动内容：志愿服务活动的具体内容和风险性提醒。

④活动具体时间：与上述勾选的活动开始/结束时间一致。

⑤活动具体地址：与上述勾选的活动地点一致。

⑥时间、地点、志愿服务内容相同的活动请勿重复提交。

⑦当天发布的活动，“志愿汇”平台工作人员在晚上21点前全部审核完毕（请务必提前一天发布活动）。

⑧有审核权限并要求自主审核活动的地区，须按照“志愿汇”平台活动审核规则，及时、认真审核本地区活动；如活动在提交审核24小时后未审核，“志愿汇”平台工作人员将进行兜底审核。

（2）志愿者筛选

①该志愿者必须符合此项活动要求。

②志愿者必须熟悉志愿内容和志愿者行为规范。

③志愿者需无志愿失败等案例。

**2. 志愿中app使用规范**

（1）志愿开始时志愿者会通过志愿汇app进行签到，并计算时长。

（2）志愿汇app管理者可从app后台对志愿者实际志愿情况进行审核。

（3）若有签到失败等情况可通过志愿汇app进行报错通过后台进行修改。

3.紧急情况处理

（1）如遇签到失败等情况首先核实签到地点签到范围。

①签到范围指的是半径范围，一般设置在300-500米。300米可满足一个普通社区需求，500米可满足一个普通高校需求。

②签到范围设置在1000米的，一般为大型户外活动，根据实际情况必须在活动内容中做相关说明。

③签到范围设置在3000米的，一般为应急救援类、大型赛会类等志愿服务活动，其他活动不能设置3000米，如因不能准确定位活动地点等特殊情况，必须在活动内容中做具体说明。

④若是以上都无关，则通知系统进行审核修改。

（2）志愿服务中途遇到突发情况据时间类型及紧急程度采取针对有效的解决办法

①维持现场秩序，如需暂停时引导参与人员有序离开

②向上级负责人汇报，如需活动继续提前通知志愿者具体时间及准备事宜

③校外活动组织签到点可设置多个，若志愿者来不及回到原来签到点，管理者可再次设置就近一个签到点，使志愿者能及时签退。

**4. 招募活动发布规则**

（1）活动名称

活动名称需完整、规范，建议包含活动地点、服务对象、活动形式三个要素（例：“XXX社区探望孤寡老人”）。

（2）招募时间

①招募活动应先于签到活动进行发布。

②招募周期不超过3个月。

（3）招募图片

招募上传展示图片须与本次活动内容相符（分辨率过低、个人自拍照、聊天截图等都将予以驳回）

（4）招募内容

①招募要求：志愿者自身需具备的条件（性别、年龄、技能等）。

②招募范围：是否对地区有明确要求。

③活动内容：志愿服务活动的具体内容和风险性提醒。

④活动具体时间：与上述勾选的活动开始/结束时间一致

⑤活动具体地址：与上述勾选的活动地点一致

⑥时间、地点、志愿服务内容相同的活动请勿重复提交。

1. **活动审核规则**

（1）当天发布的活动，“志愿汇”平台工作人员在晚上21点前全部审核完毕（请务必提前一天发布活动）。

（2）有审核权限并要求自主审核活动的地区，须按照“志愿汇”平台活动审核规则，及时、认真审核本地区活动；如活动在提交审核24小时后未审核，“志愿汇”平台工作人员将进行兜底审核。

**6. 签到活动发布规则**

（1）活动名称

活动名称需完整、规范，建议包含活动地点、服务对象、活动形式三个要素（例：“XXX社区探望孤寡老人”）。

（2）活动时间

①常规类活动：如社区服务、助老助残、实践培训、文明劝导等类型志愿服务活动，参照劳动法相关规定，单次活动开展时间不能超过8小时，如有特殊情况必须在活动内容处详细说明。

②特殊类活动：如大型赛会、应急救援等类型志愿服务活动，单次活动开展时间一般可以超过12个小时。

③一般活动时间不得在凌晨5点前和23点后，如有特殊情况需在活动内容处详细说明。

④一般活动周期最长不超过12个月，值守类活动发布周期最长不超过1个月。

（3）活动内容

根据平台活动发布的格式表单，填写完整、准确的内容，不得为空。

①活动主题：按照实际情况填写活动主题

②活动具体内容：必须写明服务对象、志愿者工作的内容

③活动目的：填写此次活动能给社会或者他人带来什么帮助；

④时间、地点、志愿服务内容相同的活动请勿重复提交。

（4）签到范围

①签到范围指的是半径范围，一般设置在300-500米。300米可满足一个普通社区需求，500米可满足一个普通高校需求。

②签到范围设置在1000米的，一般为大型户外活动，根据实际情况必须在活动内容中做相关说明。

③签到范围设置在3000米的，一般为应急救援类、大型赛会类等志愿服务活动，其他活动不能设置3000米，如因不能准确定位活动地点等特殊情况，必须在活动内容中做具体说明。