

浙江省红十字志愿服务管理办法

第一章 总 则

第一条 为保障红十字志愿者、志愿服务团体、志愿服务对象的合法权益，鼓励和规范红十字志愿服务，倡导“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神，弘扬“人道、博爱、奉献”红十字精神，培育和践行社会主义核心价值观，促进社会文明进步，根据《中华人民共和国红十字会法》《中国红十字会章程》《中国红十字志愿服务管理办法》和《浙江省志愿服务条例》等有关规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 在本省行政区域内开展红十字志愿服务以及与红十字志愿服务有关的活动，适用本办法。

第三条 本办法所称红十字志愿服务是指符合红十字运动宗旨，由各级红十字会及其所属的志愿服务团体安排，不以营利为目的，自愿、无偿向社会或者他人提供人道服务的行为。

本办法所称红十字志愿者，是指在各级红十字会及其所属红十字志愿服务团体登记注册，以自己的时间、知识、技能、体力和资源等从事志愿服务的自然人。

本办法所称红十字志愿服务团体包括红十字志愿服务队和红十字志愿服务组织。

红十字志愿服务队是指由各级红十字会组建和指导，由红十字志愿者组成，从事志愿服务活动的团队。

红十字志愿服务组织是指依法成立，由各级红十字会组建和指导，由红十字志愿者组成，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。

第四条 红十字志愿者、志愿服务队、志愿服务组织开展红十字志愿服务活动，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则。

第五条 各级红十字会应将红十字志愿服务工作列为红十字会基础工作，明确志愿服务工作责任部门和责任人，为开展红十字志愿服务工作提供必要的支持和保障。

第六条 各级红十字会应当围绕主责主业，按专业、分领域组建红十字志愿服务队伍，依托会员管理平台，建立红十字志愿服务中心、志愿者之家、志愿服务驿站等服务平台，以满足社会及志愿服务对象的实际需求为基本原则，结合红十字志愿者意愿及服务能力，开展具有红十字特色的志愿服务活动和项目。

第七条 县级以上红十字会应当成立志愿服务工作委员会，作为红十字志愿服务工作的协调指导机构，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。

第八条 县级以上红十字会要加强对红十字志愿服务工作

的领导，将红十字志愿服务工作纳入当地红十字事业发展规划，争取当地人民政府有关志愿服务的政策、资金和资源支持，为红十字志愿服务提供必要的保障，促进志愿服务事业的发展。

第二章 红十字志愿者

第九条 红十字志愿者应当具备相应民事行为能力。个人申请成为红十字志愿者，应填写《浙江省红十字志愿者登记表》，在其能持续提供服务的所在地红十字会成为登记红十字志愿者。

限制民事行为能力人可以参加与其年龄、智力、身心健康状况相适应，不危及人身安全的红十字志愿服务活动，但应征得其监护人书面同意或者由监护人陪同。

禁止组织未成年人参加抢险救灾等可能发生人身危险的红十字志愿服务活动。鼓励未成年人的父母或者其他监护人与未成年人共同参加红十字志愿服务。

第十条 红十字志愿者可将其身份信息、服务技能、服务时间、联系方式等个人基本信息，通过志愿服务信息系统自行注册，也可通过各级红十字会或红十字志愿服务团体进行注册。通过各级红十字会或红十字志愿服务团体进行注册的，各级红十字会或红十字志愿服务团体应当及时将相关信息录入志愿服务信息系统。

红十字志愿者提供的个人基本信息应当真实、准确、完整。

第十一条 红十字志愿者应当履行下列义务：

（一）遵守国家的法律法规和《中国红十字会章程》有关规

- 定，志愿提供人道服务，不计报酬；（二）遵循红十字运动宗旨，践行红十字运动基本原则，自觉维护红十字会的公信力；
- （三）履行红十字志愿服务承诺并完成志愿服务工作；
- （四）积极参与红十字志愿服务活动，服从红十字会及其志愿服务团体的管理；
- （五）正确使用红十字志愿者标识，妥善保管志愿者证件；
- （六）自觉维护志愿者、志愿服务团体的形象和声誉；
- （七）保守红十字志愿服务中接触到的国家秘密、商业秘密、个人隐私；
- （八）保护红十字志愿服务活动过程中获悉的他人隐私及其它依法受保护的信息，尊重和维护志愿服务对象的人格尊严和其他合法权益；
- （九）不得以红十字志愿者身份从事营利或其它违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益的行为；
- （十）法律、法规和志愿服务团体章程规定的其他义务。

第十二条 红十字志愿者享有下列权利：

- （一）自愿加入或退出红十字志愿服务团体；
- （二）自愿选择与自身情况相适应的红十字志愿服务项目；
- （三）拒绝提供违背自身意愿、超出自身能力或者约定范围的红十字志愿服务活动；
- （四）获得从事红十字志愿服务的相关信息、必要的物质条件、培训和保障；

- (五) 取得红十字志愿服务记录证明;
- (六) 对红十字志愿服务工作提出意见、批评和建议;
- (七) 法律、法规和红十字志愿服务团体章程等有关规定赋予的其他权利。

第十三条 各级红十字会和红十字志愿服务团体应当加强志愿者培训工作。

各级红十字会和红十字志愿服务团体在组织红十字志愿者参与志愿服务前,应当对志愿者进行红十字运动基本知识、志愿服务基本理念和危机应对等培训。

各级红十字会和红十字志愿服务团体应当定期向志愿者提供志愿服务相关技能等方面的培训,向志愿者骨干提供专门的培训,提高志愿者的服务能力和综合素质。

第十四条 红十字志愿者因学习、工作、生活等变化需要迁移、调动时,原驻地和迁入地红十字会要办理转出(入)手续,并做好志愿者服务记录的异地转移和接续工作。

第十五条 凡具有以下行为之一的红十字志愿者,由其所属红十字会志愿服务团体注销其志愿者资格,并报志愿服务团体所属红十字会备案。

(一) 违反国家有关法律法规、《中国红十字会章程》、志愿服务团体章程和本管理办法的;

(二) 长期未履行志愿服务义务的;

（三）利用红十字志愿者身份从事营利或非法活动的；（四）在红十字志愿服务中违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益的；

（五）自愿申请退出的。

第三章 红十字志愿服务团体

第十六条 红十字志愿服务团体的主要任务是组织红十字志愿者开展志愿服务活动，为志愿者提供必要的培训，做好志愿者的管理和服务工作。

红十字志愿服务队、红十字志愿服务组织分别是红十字志愿服务团体的基础形态和高级形态。比较成熟、具备条件的红十字志愿服务队可依法登记注册成为红十字志愿服务组织。

红十字志愿服务组织可以依法采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

第十七条 具备以下条件的团队，经所属红十字会批准和登记备案，可申请成立红十字志愿服务队：

（一）有 10 名以上的志愿者；

（二）有规范的名称，其名称符合法律、法规的规定，与其

服务范围、志愿者分布、活动地域相一致，能准确反映其特征；

（三）有相应的规章制度；

（四）有固定的志愿服务活动；

（五）有开展志愿服务活动的骨干人员。

第十八条 具备以下条件的红十字志愿服务队，经所属红十字会批准和登记备案，可依法向所在地民政部门申请成立红十字志愿服务组织：

（一）有 30 名以上的志愿者；

（二）有规范的名称，其名称符合法律、法规的规定，与其

服务范围、志愿者分布、活动地域相一致，能准确反映其特征；

（三）有规范的组织架构和相应的规章制度；

（四）有固定的、成规模的志愿服务活动；

（五）有比较成熟的负责人和与开展志愿服务活动相适应的工作人员。

第十九条 红十字志愿服务队必须在所在地红十字会进行登记注册，审批通过后才能以红十字会的名义开展红十字志愿服务活动。

红十字志愿服务组织在其所属红十字会的指导下开展红十字志愿服务活动，并自觉接受批准其成立的民政部门的监督和管理。

红十字志愿服务队和红十字志愿服务组织开展各类红十字志愿服务活动应向所属红十字会进行报备，在活动中不得违反红十字标志使用办法。

第二十条 红十字志愿服务团体应当履行以下职责：

- (一) 制定、完善红十字志愿服务工作制度；
- (二) 依法依章程和宗旨组织实施红十字志愿服务活动；
- (三) 招募、登记、培训、管理志愿者并做好志愿者的注册、志愿服务记录等工作；
- (四) 建立志愿服务档案并为红十字志愿者无偿、如实、及时出具志愿服务记录证明；
- (五) 筹集、使用和管理红十字志愿服务活动资金、物资；
- (六) 为红十字志愿者参与志愿服务活动提供必要条件，维护其合法权益；
- (七) 配合各级红十字会开展志愿者星级评定工作；(八) 组织开展红十字志愿服务的宣传、合作活动；
- (九) 法律、法规和志愿服务团体章程规定的其他职责。

第二十一条 红十字志愿服务团体出现下列情况之一，批准其成立的红十字会可注销其备案登记，直接解散志愿服务队或提请民政部门注销志愿服务组织：

- (一) 违反宪法、法律、法规和国家政策，利用红十字志愿服务团体名义从事营利活动或非法活动，背离志愿服务宗旨的；
- (二) 在成立、登记备案时弄虚作假，骗取登记备案的；
- (三) 未履行红十字志愿服务团体职责的；
- (四) 志愿者流失，人数不足的；
- (五) 未开展红十字志愿服务活动一年以上的；
- (六) 自行解散的；

- (七) 违法使用红十字标志;
- (八) 由于其他原因终止。

第四章 红十字志愿服务

第二十二条 红十字志愿服务的范围包括应急救援、应急救护、人道救助、无偿献血、造血干细胞捐献、遗体 and 人体器官捐献、社区服务、养老服务、红十字精神传播、国际人道援助等领域。

第二十三条 红十字志愿服务要积极融入新时代文明实践中心（所、站）建设。各级红十字会和红十字志愿服务团体应当加强宣传、广泛动员，构建区域红十字志愿服务体系，创新志愿服务载体，培育特色志愿服务项目，为易受损群体提供优质的红十字志愿服务。

第二十四条 红十字志愿者可以参与红十字会或红十字志愿服务团体开展的志愿服务活动，也可以自行依法开展红十字志愿服务活动。

任何组织和个人不得强行指派红十字志愿服务团体提供志愿服务，不得强迫他人从事志愿服务活动。

第二十五条 红十字志愿服务团体为红十字志愿者安排的志愿服务活动，应当与其年龄、身心等条件相适应，与红十字志愿服务项目所要求的知识、技能相适应，并事先征求志愿者意见。

红十字志愿服务团体应当通过志愿服务信息系统或其他适当方式向社会公布其服务范围和联系方式。

第二十六条 红十字志愿者、红十字志愿服务团体可以根据

志愿服务对象的实际需求，主动为其提供力所能及的志愿服务。需要志愿服务的组织或者个人，可以通过志愿服务信息系统发布需求信息，也可以向当地红十字会或红十字志愿服务团体提出申请，并告知与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息和志愿服务过程中可能发生的风险。

接到申请的红十字会或红十字志愿服务团体应当对相关信息进行核实，并及时给予答复；不能提供志愿服务的，应当给予说明。

红十字志愿服务活动的组织者可以根据有志愿服务需求的组织、个人的申请或社会实际需要，确定志愿服务活动内容。

第二十七条 红十字会、红十字志愿服务团体为红十字志愿服务活动或项目招募志愿者时，应当公告其内容、招募条件等相关信息，并附有风险提示。

应当积极开展红十字志愿服务风险防控工作。对志愿服务活动或项目实施过程中可能发生的风险，做好风险评估，制订应对预案、措施和危机应对机制，妥善处理紧急情况。

第二十八条 有下列情形之一的，红十字志愿者、志愿服务团体和志愿服务对象之间应当签订书面协议，明确各方的权利和义务，约定志愿服务的内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等：

（一）开展可能发生对人身安全、身心健康风险的志愿服务活动的；

（二）开展涉外志愿服务活动的；（三）志愿服务期限在一个月以上的；

（四）为大型活动、应急救援、应对公共卫生事件和紧急事件等提供志愿服务的；

（五）组织志愿者在本省行政区域外开展志愿服务活动的；

（六）志愿者、志愿服务团体、志愿服务对象任何一方要求签订书面协议的。

第二十九条 红十字会或红十字志愿服务团体安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

为大型活动、应急救援、应对公共卫生事件和紧急事件等提供志愿服务的，应当要求组织者或举办者为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

第三十条 建立志愿服务记录制度。志愿服务活动结束后，红十字会或红十字志愿服务团体应根据统一的格式和记录方式，对志愿者的服务时长和质量等进行及时、完整、准确记录，为星级评定和表扬激励提供依据。

要应用志愿服务信息系统，加强对志愿者服务记录的管理和共享，实现志愿服务记录的信息化。

第三十一条 红十字志愿服务团体和红十字志愿者在参加应对重大自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和紧急事件等突发事

件的志愿服务活动时，应当接受当地人民政府设立的应急指挥机构和红十字会的统一指挥和管理。

第三十二条 任何组织和个人不得利用红十字志愿服务团体、红十字志愿者或以其名义进行非法、营利、违背社会公德以及与红十字志愿服务无关的活动。

第五章 激励和表扬

第三十三条 建立以服务时间和服务质量为主要内容的志愿者星级评定制度。

红十字志愿者登记注册后参加志愿服务的时间累计达到 100 小时、300 小时、600 小时的，由县级红十字会颁发一、二、三星级志愿者证章；累计达到 1000 小时的，由设区市红十字会颁发四星级志愿者证章；累计达到 1500 小时的，由省红十字会颁发五星级志愿者证章。

设区市红十字会可向其直属的红十字志愿者颁发一至四星级志愿者证章。

省红十字会可向其直属的红十字志愿者颁发一至五星级志愿者证章。

县级以上红十字会应当运用志愿服务信息系统加强对志愿者的管理，做好星级证章评定和晋级的备案等工作。

第三十四条 各级红十字会、志愿服务团体应当依据登记注册志愿者的服务业绩，参考服务时间，定期组织开展评选表扬活动。

表扬工作分省、市、县三级管理。省级表扬经批复同意，一般每 2 年组织一次；市、县级表扬由各市、县（市、区）红十字会具体负责。

对特别优秀者，省红十字会将推荐其参加中国红十字会总会的相关评选和表扬。

特殊情况下，县级以上红十字会可根据实际，对专项志愿服务活动中的优秀志愿服务团体和志愿者进行表扬。

第三十五条 鼓励实行红十字志愿服务时间储蓄制度，在红十字志愿者本人需要帮助时，可以优先得到其他志愿者的服务。

第三十六条 县级以上红十字会应积极争取当地政府和民政部门支持，制定符合当地实际的激励措施。

各级红十字会在招聘工作人员时应当将红十字志愿服务情况纳入考察内容，在同等条件下优先招用有良好志愿服务记录的红十字志愿者。

第六章 支持和保障

第三十七条 红十字志愿服务经费来源包括以下几方面：

- （一）政府财政支持；
- （二）社会捐赠、资助；
- （三）其他合法来源。

红十字志愿服务经费的筹集、使用、管理，应当遵守国家和省的有关规定，公开透明，接受有关部门和捐赠者、资助者、红十字志愿者以及社会的监督。

第三十八条 各级红十字会应当列支专项经费用于发展红十字志愿服务团体和开展红十字志愿服务活动。

任何组织和个人不得私分、挪用、截留或者侵占红十字志愿服务团体和用于志愿服务活动的财物。

第三十九条 鼓励组织、个人对红十字志愿服务团体和志愿服务活动进行捐赠、资助。捐赠、资助的财产使用应当尊重捐赠者、资助者的意愿，符合公益目的。

自然人、法人和其他组织捐赠财产用于红十字志愿服务的，依法享受税收优惠。

第四十条 各级红十字会应当按照规定管理红十字志愿者、红十字志愿服务团体和志愿服务对象的信息，不得泄露个人信息，不得侵害个人隐私。

红十字志愿服务团体、志愿服务对象应当尊重红十字志愿者的人格尊严，未经红十字志愿者本人同意，不得公开或泄露其信息。

第四十一条 在红十字志愿服务活动开展过程中，由他人给红十字志愿者造成伤害和损失，或红十字志愿者给他人造成伤害和损失，依照相关法律法规办理。

第四十二条 红十字志愿者、志愿服务团体、志愿服务对象在志愿服务活动中发生争议的，可以通过协商、调解、仲裁等途径解决，也可以依法向人民法院提起诉讼。

第七章 附 则

第四十三条 各级红十字会可依据本办法，结合本地实际，制定实施细则。

第四十四条 本办法的修改、变更、解释权属于浙江省红十字会。

第四十五条 本办法自公布之日起施行。