

# 深圳市注册志愿者管理办法

## 第一章 总则

第一条为进一步促进注册志愿者管理工作的规范化、制度化，根据《中国注册志愿者管理办法》、《深圳市义工服务条例》和《中共深圳市委深圳市人民政府关于进一步加强“志愿者之城”建设的意见》（深发〔2015〕10号）等有关法律、法规和政策，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的志愿者，除符合《深圳市义工条例》第三条定义外，还需按照本办法规定的程序，在深圳市志愿服务信息平台（<http://v.sva.org.cn/>）注册登记，并常态化参加服务活动。

第三条 注册志愿者须按规范参与志愿服务，并享受相关培训、服务记录、权益保障、表彰激励等服务。

第四条 志愿者是在履行志愿服务过程中的特定称谓，是在志愿服务期间向被服务者表明的一种身份。个人在工作、生活中的任何其他行为，与其志愿者身份无关。与其志愿者身份无关。任何志愿服务组织和志愿者不得在其工作、生活中以志愿者身份进行与志愿服务无关的个人行为或者对志愿者身份进行恶意炒作。对志愿者群体名誉造成损害

的，深圳市义工联合会（以下简称市义工联）将依法追究其法律责任。

## 第二章 注册登记

### 第五条 基本条件：

（一）年满 10 周岁（未满十八周岁的须经其法定监护人同意）；

（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）遵守法律法规以及志愿服务组织的相关规定。

第六条 全市建立市、区、街道、社区四级义工联合会管理体系，实行各级义工联合会所属团体会员单位为服务主体的组织架构。各级义工联合会及其所属团体会员单位为志愿者注册机构（以下简称“注册机构”），实行逐层管理、逐级负责。

第七条 深圳市志愿服务信息平台为全市统一的志愿者注册网络平台。注册机构应建立健全志愿者档案管理系统，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。

### 第八条 注册程序：

（一）登录深圳市志愿服务信息平台，签署注册协议等，填写个人基本情况及服务意向等信息，选择注册机构，提交注册后生成预备志愿者号；

（二）注册机构须于 7 个工作日内完成初审；

（三）初审通过后，注册机构须于 20 个工作日内，通知预备志愿者参加培训；

（四）参加培训后，预备志愿者须在注册机构的组织下，参加至少 10 小时志愿服务后，予以认证通过，成为正式志愿者，取得注册志愿者号；

（五）深圳市志愿服务信息平台为全市注册志愿者的信息资料储存平台，注册志愿者号为志愿者的唯一身份识别号，志愿者可以凭借注册志愿者号在我市志愿服务信息平台查询、下载、打印相关个人志愿服务信息；

（六）取得注册志愿者号后，志愿者可以在深圳市志愿服务信息平台自愿申办电子志愿者证，不申办电子志愿者证不影响个人注册志愿者的身份；

（七）申办电子志愿者证填写申请资料有误的，注册机构须于 10 个工作日内予以告知并协助志愿者完成相关办证工作。

第九条 注册机构无正当理由不在上述规定的期限内完成相关工作的，申请人可以向注册机构的上一级志愿服务组织进行投诉。上一级志愿服务组织视情节轻重分别给予通报、警告、责令整改、撤销团体志愿者组织会员资格等处理。

### 第三章 日常管理与服务

第十条 注册志愿者的权利和义务参照《深圳市义工服务条例》有关规定执行。

第十一条 各级各类志愿服务组织对志愿者的管理服务原则为：

（一）在民政局登记注册的法人志愿服务组织，实行法人负责制，对所辖志愿者开展管理和服

（二）依托各类法人单位成立的志愿服务队，实行法人单位负责制，由成立该志愿服务队的法人单位对所辖志愿者开展管理和服

（三）各直属服务组，实行组长集体负责制，各组的组长议事会为组内最高决策机构及对外承担责任主体，对所辖志愿者开展管理和服

（四）以上各级各类志愿服务组织具有属地性质的，其在属地开展的志愿服务活动，由其属地志愿者联合会进行监督管理。

（五）志愿者反映意见、提出批评、投诉、举报等，须逐级提出。其中，志愿者的所属组织为第一责任单位，需认真核实了解，并做出处理意见。志愿者对该处理决定有异议的，可向上一级志愿者联合会逐级进行反映，不可越级进行反映。

第十二条 各级义工联合会、各团体会员组织负责管辖内志愿者的注册审核、知识技能培训、服务记录、表彰激励、保障支持、监督管理等日常工作，负责本组织志愿服务项目的组织实施。

第十三条 各级各类志愿服务组织负责组织对管辖内志愿者进行培训，具体参照我市志愿服务培训管理办法执行。

第十四条 开展志愿服务活动时，志愿者应穿着志愿者服装。深圳市义工联建立全市志愿者服装的规范要求，未经各级志愿者联合会备案，任何单位和个人不得对志愿者服装进行擅自修改、违规使用等。

第十五条 志愿者参加服务后，各级各类志愿服务组织应及时为志愿者认定志愿服务记录，具体按《深圳市志愿者（义工）服务记录办法》等有关规定执行。

第十六条 办理了电子志愿者证的志愿者，在开展服务过程中享受每年 10 万元额度的人身意外伤害保险。

各级志愿服务组织开展活动招募志愿者时，应当明确告知志愿服务过程中可能出现的风险。重大志愿服务活动和应急志愿服务中，由志愿者组织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，有条件的志愿者组织可根据需要，为志愿者购买人身意外伤害保险。

第十七条 志愿者在志愿服务组织安排的志愿服务过程中对服务对象造成损害的，由志愿服务组织承担责任；志愿服务组织承担责任后，有权向有故意或者重大过失的志愿者追偿。

在志愿服务中，志愿服务组织和志愿服务对象因自身过错给志愿者造成损害的，应当依法承担法律责任。在志愿服务中，志愿者因其他原因受到损害的，志愿服务组织可以协助其依法获得适当补偿。

第十八条 深圳市义工联合会及其所属志愿服务组织按章定期开展星级志愿者资质认证及百名优秀志愿者资质认证等表彰激励工作，具体按《深圳市星级志愿者资质认证管理办法》、《深圳市百名优秀志愿者资质认证管理办法》等有关规定执行。

逐步完善以精神激励为主的志愿者表彰激励机制。引导和鼓励相关行业主管部门、企事业单位、社会团体以及各级各类志愿者组织开展相关表彰激励活动。

#### 第四章 监督管理

第十九条 注册志愿者应严格遵守《深圳市义工服务条例》、《深圳市义工联合会章程》等有关规定，不得有以下行为：

（一）在履行志愿服务的过程中存在道德失范行为；

（二）在履行志愿服务的过程中存在违法违纪行为；

（三）未经所属志愿服务组织批准，擅自以组织的名义组织各种志愿服务活动；

（四）在非履行志愿服务期间，未经所属志愿服务组织同意，以志愿者身份参与活动并误导他人、谋取个人私利等行为。

第二十条 注册志愿者存在第十九条有关行为的，市义工联各级团体会员组织应该进行调查，根据情节作如下处理：

（一）警告；

（二）书面检讨；

（三）通报批评；

（四）责成及时更正、向社会或有关当事人道歉；

（五）撤销志愿服务组织内职务；

(六) 取消注册志愿者资格；

(七) 涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

第二十一条 有下列情形之一的，其注册志愿者身份自动注销：

(一) 本人申请注销注册志愿者身份的；

(二) 受到取消注册志愿者身份处分的；

(三) 触犯国家法律法规，经国家司法机关审判，确认有犯罪行为的；

(四) 不具备参加志愿服务相应的基本能力和身体素质的。

注册志愿者身份自动注销后，个人不得再次使用注册志愿者号、志愿者证件和服装等参与志愿服务。

第二十二条 注册志愿者有下列情形之一的，其注册志愿者身份自动冻结：

(一) 连续两年未在我市志愿服务信息平台记录志愿服务信息；

(二) 涉嫌触犯国家法律法规，正在接受国家司法机关调查的；

（三）涉嫌违反本办法第十九条有关规定，情节严重，造成恶劣影响，正在接受志愿服务组织调查的。

注册志愿者身份自动冻结期间，其所属志愿服务组织应暂停招募该志愿者参与志愿服务。

第二十三条 志愿者在非履行志愿服务期间发生的个人行为，不属于志愿服务管理和服务的范畴，实行责任自负原则，由其他相应的法律法规制度进行规范。

第二十四条 本制度第十九条、第二十一条规定的情形消失后，本人愿意继续参与志愿服务的，须重新按照本办法履行申请、培训等程序，待再次成为正式注册志愿者后，方可继续使用原有注册志愿者号、志愿者证件和服装等参与志愿服务。

第二十五条 本制度第二十二条规定的情形消失后，注册志愿者所属志愿服务组织可以招募参与志愿服务。但属第二十二条（一）规定情形的，须重新按照本办法履行培训程序。

## 第五章 附则

第二十六条 本办法所称“志愿服务”等同于“义工服务”；“志愿者”等同于“义工”。

第二十七条 本办法的修改、变更权属于深圳市义工联合会，由深圳市义工联合会秘书处负责解释。

第二十八条 各级志愿服务组织可根据本办法制定细则。

第二十九条 本办法自公布之日起施行。