

	作业指引	编号：XCGY-ZD-006
		版次：A 状态：2
	浙江省星创公益基金会志愿者 管理制度	生效日期：2019-12-12
		第 1 页 共 4 页

第一章 总则

第一条 为了更好的服务于基金会项目救助对象，提高工作效率，弥补人力资源的不足，基金会决定充分调动社会资源，招募志愿者，建立志愿者管理制度。只有对志愿者进行有效管理，才能确保基金会和志愿者获得双赢。

第二章 志愿者管理制度目标

第二条 浙江省星创公益基金会志愿者管理制度的目标是通过志愿服务进行专业化管理规划，为不同的项目需求匹配更多不同技能的志愿者，满足项目发展需求，促进志愿者的个人成长。通过参与基金会的志愿服务，可以培育志愿者的公民责任感和参与意识，并影响青年志愿者的价值观。长远看，志愿者服务将成为支持基金会运作发展的动力，促进基金会产生积极的社会影响，培育出有公民意识努力承担社会责任的青年人，促进中国社会的个人能力建设和人力资源开发。发展志愿服务事业，推广志愿精神，促进公民社会的形成。

第二章 志愿者管理制度流程

第三条 设计浙江省星创公益基金会志愿者管理体系，加强对志愿者的管理，有助于让志愿者发挥最大的工作效益。

第四条 调研和开发志愿者服务岗位

基金会通过了解各个项目的内部需求、社会需求以及志愿者的供给情况调研，基于需求和供给情况发现并确定志愿服务任务及职责。

基金会根据自己组织的使命和业务范围，进行社会需求调查，并将调查数据进行整理和分类。结合基金会服务定位和资源，确定志愿服务目标：将调查结果与基金会的业务和资源进行匹配，从而确定基金会志愿服务可能达到的目标。根据目标布置工作任务，明确岗位职责：根据确定的志愿服务目标，将目标分解为具体的工作任务，并依据任务确定需要的志愿者类型和素质要求。

第五条 招募志愿者

为了让招募信息能成功的吸引目标群体，使用较为合适的招募方法，如：

	作业指引	编号: XCGY-ZD-006
		版次: A 状态: 2
	浙江省星创公益基金会志愿者 管理制度	生效日期: 2019-12-12
		第 2 页 共 4 页

1、微博、微信公众号宣传（定向宣传）；
2、基金会中心网等公益相关网站发帖；
3、与大学、企业和相关机构达成合作协议，定期招募，帮助他们进行人力资源能力建设；

4、会展时期发放资料；

5、收集志愿者报名表；

6、将所有的志愿者报名表进行初筛，根据招募标准将不符合基本条件的报名表存档，以备将来其他志愿服务岗位需要，并给予报名者意见反馈和表示感谢；将符合基本条件的报名表集中，进行书面或电话通知面试时间、地点和需要携带的资质证明及资料。

第六条 面试和匹配

志愿者通过填写申请表等方式进行申请。

志愿者选拔是为了在合适的时间选派合适的志愿者人选到合适的岗位去服务。

步骤

第一步：成立面试小组/委员会

面试小组/委员会可以由基金会的领导人、管理者、员工和志愿者代表组成，也可以考虑邀请受益者和合作者代表参加。面试小组主要负责组织、实施面试工作，并集体讨论面试结果决定是否录用志愿者。

基金会要根据志愿者需求数量以及机构的资源来灵活处理。

第二步：筛选报名表，确定面试人选

由面试小组将志愿者申请报名表和推荐信进行筛选，将符合基本条件的志愿者确定为面试人选。

第三步：面试与选拔

面试与选拔是客观评估和商议的过程，依据科学的方法进行面试。

志愿者选拔的基本原则：

1、基于平等尊重的双向选择；

2、需求匹配（双方）；

	作业指引	编号：XCGY-ZD-006
		版次：A 状态：2
	浙江省星创公益基金会志愿者 管理制度	生效日期：2019-12-12
		第 3 页 共 4 页

3、公开透明；非歧视性； 志愿者有最终决定权； 对志愿者个人信息保密。

可借鉴的面试的方法有：

面谈； 活动观察； 书面测验； 案例分析； 团队互动。

第七条 承诺和签约

报名面试完成之后，志愿者成为浙江省星创公益基金会志愿者的成员，每年年底统计志愿者服务次数时间。可以参与基金会提供的志愿者服务项目。

第八条 志愿者激励

根据志愿服务评估，根据志愿者的需求、服务绩效和组织目标要求，对志愿者进行激励。志愿者激励是通过认可、肯定、赏识志愿者，使其得到成长和发展来促进志愿者更积极主动地从事志愿服务。

激励的因素有：满足志愿者自我实现需要，包括成就感、学识、挑战性工作、增加工作责任及赋权、给予成长和发展的机会、给予社会认可和奖励。

好的激励标准为：志愿者认可；效果最大化；方法有创造性；

激励的常用方法：目标激励；机会奖励；情感激励；信任激励；心智激励；社会激励；自我激励

第九条 评估和反馈总结

志愿服务评估：

志愿服务评估是衡量志愿者在社区和社会发展中的影响与贡献。

评估首先需要收集志愿服务的各种数据，对数据进行解释和分析的。

评估的目的是为了体现志愿服务的价值，让志愿者、受益者和志愿者获得今后工作的更好的方法，从而获得成长。

评估是基金会提升志愿者服务能力的重要的学习方法之一，志愿者应该参与评估过程。

评估方法为：

	作业指引	编号: XCGY-ZD-006
		版次: A 状态: 2
	浙江省星创公益基金会志愿者 管理制度	生效日期: 2019-12-12
		第 4 页 共 4 页

1 监测和信息收集：在志愿服务期间，需要进行信息收集，包括志愿者提交在基金会网站上的活动资料、志愿者日记、活动照片和影像等资料。

2 信息整理和分析：将收集的信息进行分类整理，提炼经验和有效方法，总结绩效成果，发现不足和问题并进行改善建议和制度创新。

3 填写志愿服务评估表和撰写评估报告。

4 公布评估结果。

5 后续改进工作。

志愿者服务反馈：

建立志愿者和机构之间建立双向的反馈机制，机构加强对志愿者的支持。结束志愿者服务，参与反馈建议调查。有效的反馈机制，可以帮助机构了解志愿者需求，也有助于机构对志愿者的服务进行评估。

第十条 离职管理巩固

及时对离职的志愿者档案资料进行归档和整理，完成相关评估和反馈。

持续招募志愿者，鼓励短期志愿者完成志愿服务后，继续为项目提供志愿服务。在“巩固”阶段总结志愿者服务情况，并且根据新的岗位需要，指导志愿者再次做出选择。