

2012[756]号
P07894

中华人民共和国民政部

民函〔2012〕340号

民政部关于印发《志愿服务记录办法》的通知

各省、自治区、直辖市民政厅（局），新疆生产建设兵团民政局：

为加快建立志愿服务记录制度，推动志愿服务健康有序发展，现将《志愿服务记录办法》印发你们，请遵照执行。



志愿服务记录办法

第一条 为了促进和规范志愿服务记录工作，维护志愿者和志愿服务对象的合法权益，推动志愿服务健康有序发展，制定本办法。

第二条 本办法所称志愿服务记录，是指依法成立的志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构以纸质材料和电子数据等载体记录志愿者参加志愿服务的信息。

志愿服务是指不以获得报酬为目的，自愿奉献时间和精力、体力、技能等，帮助他人、服务社会的公益行为。

第三条 志愿服务记录遵循及时、完整、准确、安全原则，任何单位和个人不得用于商业交易或者营利活动，也不得侵犯志愿者个人隐私。

第四条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当安排专门人员对志愿服务记录进行确认、录入、储存、更新和保护，并接受登记管理机关或者业务主管部门对志愿服务记录工作的监督管理。

第五条 志愿服务记录应当记载志愿者的个人基本信息、志愿服务信息、培训信息、表彰奖励信息、被投诉信息等内容。

第六条 志愿者个人基本信息应当包括姓名、性别、出生年

月、身份证号、服务技能、联系方式等。

需要增加志愿者其他个人信息的，必须征得志愿者本人同意。

第七条 志愿服务信息应当包括志愿者参加志愿服务活动（项目）的名称、日期、地点、服务对象、服务内容、服务时间、服务质量评价、活动（项目）负责人、记录人等。

第八条 志愿服务时间是指志愿者实际提供志愿服务的时间，以小时为计量单位，不包括往返交通时间。

志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当对志愿者所提供的志愿服务时间进行核实和累计。

第九条 志愿服务活动（项目）结束后，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当对志愿者所承担工作的完成状况和服务对象的满意程度进行综合评价。

第十条 培训信息应当包括志愿者参加志愿服务有关知识和服务技能培训的内容、组织者、日期、地点、学时等。

第十一条 志愿者因志愿服务表现突出、获得表彰奖励的，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当及时予以记录。

第十二条 志愿者在志愿服务中被服务对象投诉、经核查属实的，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当予以记录。

第十三条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当向志愿服务活动（项目）负责人、志愿者、志愿服务对象及时采集志愿服务信息。

第十四条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构将志愿服务信息记入志愿服务记录前，应当在本组织或机构内进行公示，接受社会监督。公示时间不得少于3个工作日，公示期满无异议的，记入志愿服务记录。

第十五条 志愿服务记录应当长期妥善保存。未经志愿者本人同意，不得公开或者向第三方提供志愿服务记录。

志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当利用民政部志愿者队伍建设信息系统以及其它网络平台，实现志愿服务记录的网上录入、查询、转移和共享。

第十六条 经志愿者本人同意，志愿服务记录可以在其加入的志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构之间进行转移和共享。

志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当对接收的志愿服务记录进行核实，并妥善保管。

第十七条 志愿者需要查询本人志愿服务记录或者因升学、入伍、就业等原因需要出具本人参加志愿服务证明的，志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当及时如实提供。

志愿服务证明应当载明当事人的志愿者身份、志愿服务时间

和内容。

第十八条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当将志愿服务记录情况报送县级以上人民政府民政部门。

县级以上人民政府民政部门可以委托具有相应资质的组织或者机构对志愿服务记录进行管理，并将相关信息及时向社会发布。

第十九条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当将志愿服务记录与志愿者的使用、培训、评价、保障、奖励挂钩。

第二十条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构在招募志愿者时，应当优先聘用有良好志愿服务记录的志愿者，并根据志愿服务记录情况安排志愿者参加所需要的培训。

第二十一条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构应当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，对获得相应星级的志愿者予以标识，并推荐参加相关评选和表彰。

志愿服务记录时间累计达到 100 小时、300 小时、600 小时、1000 小时和 1500 小时的志愿者，可以依次申请评定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者。

第二十二条 鼓励志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构依托志愿服务记录，建立健全志愿服务时间储蓄制度，使志

愿者可以在自己积累的志愿服务时数内得到他人的无偿服务。

第二十三条 鼓励有关部门、社会组织和企事业单位对有良好志愿服务记录、表现优异的志愿者进行表彰奖励。

第二十四条 鼓励有关单位在招生、招聘时，同等条件下优先录用、聘用和录取有良好志愿服务记录的志愿者。

第二十五条 鼓励博物馆、公共图书馆、体育场馆等公共文化体育设施和公园、旅游景点等场所，对有良好志愿服务记录的志愿者免费或者优惠开放。

第二十六条 鼓励城市公共交通对有良好志愿服务记录的志愿者给予票价减免优待。

第二十七条 鼓励商业机构对有良好志愿服务记录的志愿者提供优先、优惠服务。

第二十八条 志愿者组织、公益慈善类组织和社会服务机构及其工作人员在志愿服务记录工作中弄虚作假的，由主管部门责令改正，并予以通报。

第二十九条 本办法自发布之日起施行。

主动公开

民政部办公厅

2012年10月24日印发
