

来公益“积善行动” 管理制度

上海来伊份公益基金会
2020年



目录

来公益志愿者誓词

第一章：来公益志愿者简介

- 1.1 来公益志愿者的定义
- 1.2 组织机构和职能
- 1.3 来伊份志愿者的服务原则

第二章 个人如何注册来公益志愿者

- 2.1 注册来公益志愿者
- 2.2 来公益志愿者的权利和义务
- 2.3 来公益志愿者保障和激励

第三章 团体如何注册来公益志愿基地

- 3.1 如何申请基地和评级标准
- 3.2 志愿者活动的开展步骤
- 3.3 服务培训
- 3.4 总结评估

第四章 来伊份志愿服务成果转化

- 4.1 团队转化
- 4.2 品牌转化
- 4.3 模式转化

附件一：来志愿者实名注册表

附件二：来公益志愿基地申请表

附件三：来公益志愿服务活动总结表

附件四：志愿者活动反馈表

来公益志愿者誓词

我愿意成为一名光荣的志愿者。

我承诺：

尽己所能，帮助他人，

服务社会，践行志愿精神，

以极致匠心服务社会，以良知责任报效祖国，

做健康生活的引领者，

用“爱”回馈社会，

践行企业的社会责任与大爱，永不倦怠。

——郁瑞芬

上海来伊份公益基金会发起人

上海来伊份公益基金会志愿者

上海来伊份股份有限公司创始人、总裁

第一章 来公益志愿者简介

1.1 来公益志愿者的定义

2017年6月7日，国务院第175次常务会议通过了《志愿服务条例》，以第685号中华人民共和国国务院令公布，条例规定“本条例所称志愿者，是指以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。”

上海来伊份公益基金会（简称“来公益”）成立于2017年底，致力于构建人人可参与的公益平台，通过童食健康、精准扶贫、小店大爱等公益项目，链接整合各类公益资源，推动形成跨地区、跨行业、跨单位的多元主体公益生态圈，助力个体、行业乃至社会的健康发展。

来公益以蒲公英为原型设计了 logo，寓意着每一位支持和参与公益事业的人都是因爱而来，并将爱心持续的传递向四面八方。每一位志愿者都是一颗爱的种子，一颗公益事业的种子，全体志愿者一起“为爱来公益，温暖你我他”！

自来公益成立以来，全国各地的来伊份家人经常自发性地参与和组织志愿服务活动，践行公益，为各类弱势群体带去帮助。为了凝聚更多来伊份人的力量，提供更专业的志愿服务，将自愿奉献时间和精力为员工和愿意与来伊份共同服务社会的公众组织起来，为大家提供基础保障、专业支持和供需对接等服务，让更多的人能够从来伊份的志愿服务中受益，为社会做出更大贡献，特撰写本手册供来公益志愿者使用。

理念：一群“有爱”的人，一起做“有爱”的事

宗旨：人人公益，为爱而行

使命：积善行动，用爱链接，互相成就

1.2 组织机构和职能

来公益志愿者由上海来伊份公益基金会作为总站统筹服务和管理。

各城市分公司、供应商、职能中心依现实发展条件与总站共同决定是否建立分站，建立分站的，由总站指导分站具体负责为所在地区的志愿者提供服务和公益活动组织工作；没有建立分站的，由当地对接人与总站根据实际需求共同为当地志愿者提供服务和公益活动组织工作。

【结构示意图如下】



总站负责整体统筹和把控来伊份志愿者发展，主要工作职责为制定来公益志愿者全年发展规划，协调资源落地开展规划中的活动，为各分站、对接人、活动管理员、志愿者提供服务保障、服务激励和专业指导，并对分站和志愿者相关事宜进行审核和把关。

三大分站主要工作职责为与总站共同制定年度志愿服务规划，在总站指导下共同确定专业合作机构，并协调资源为本站志愿服务活动争取力所能及的保障和激励。

1.3 来伊份志愿者的服务原则

为确保志愿服务活动顺利开展，真正使服务对象受益，避免服务过程中无意伤害到服务对象，规避不必要的风险，来公益志愿者应遵循以下服务原则：

一、 活动前

（一） 了解服务对象

服务对象一般分为“老”“幼”“病”“残”四个类别，志愿者在活动前，应该充分了解将要服务对象的信息，如此类人群所面临的困境、即将服务的基地的大体情况，以及基地、服务对象的情况和需求。

（二） 调整服务心态，恪守服务原则

首先应具备正确的心态：我们不是来做“好事”的，而是来把事情“做好”的。慎重报名、准时参加、完成工作；尊重对方意愿、不挑选服务对象、不打探隐私；保证个人安全，注重服务对象感受；团队合作上鼓励、支持、不抱怨。

（三） 掌握服务方法

把握“心态平和”、“多从对方角度考虑”、“平等尊重地对待对方”3要素

二、 活动中

在服务过程中须遵守五个服务原则。

- （一） 自律：履行责任，不无故临时取消，不迟到早退。
- （二） 尊重：尊重服务对象的意愿，不评价、不挑选服务对象、不打听隐私。
- （三） 安全：保证个人和服务对象安全，生病不参加活动。
- （四） 合作：注重沟通合作，相互服务、鼓励、支持、不抱怨，统一行动
- （五） 坚持：持续参与公益，经常化、长期化、可持续。

三、 活动后

- 1. 自觉清理现场，不遗落垃圾，为服务对象树立榜样。
- 2. 主动分享心得，提出反馈建议，以促使下次活动更好。
- 3. 活动照片、视频等素材存档，上交给总站。

第二章 个人如何注册来公益志愿者

(适用于个人)

2.1 注册来公益志愿者

快速注册：扫码关注上海来伊份公益基金会微信公众号，点击下方小店大爱选项，点击志愿者注册，填写信息即可快速注册。



上海地区的志愿者，还可以登录上海志愿者网（网址：<http://www.volunteer.sh.cn>）实名注册，志愿者服务时间记录可以在志愿服务信息系统查询，享受对于志愿服务的激励政策。

其他城市的志愿者，还可以登录志愿中国实名注册（网址：<https://www.zyz.org.cn/>），享受对于志愿服务的激励政策。

如果不便在网上操作进行注册的的志愿者，可以选择附表的志愿者实名注册表，线下注册。

2.2 来公益志愿者的权利和义务

以奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神为指引，遵循国务院《志愿服务条例》《上海市志愿服务条例》，来伊份志愿者约定以下权利和义务

一、 来伊份志愿者的相关权利

1. 参加志愿服务活动。
2. 接受相关的志愿服务培训。
3. 要求获得从事志愿服务的必要保障。
4. 同等条件下，可申请优先获得他人提供的志愿服务。
5. 对志愿服务工作提出意见和建议。
6. 相关法律、法规、政策所赋予的权利。

二、 来伊份志愿者的相关义务

1. 遵守国家法律法规和志愿者组织的相关规定，履行志愿服务承诺，传播志愿服务理念。
2. 在服务过程中不因种族、性别、年龄、宗教、性取向或残疾等因素歧视他人。
3. 对所知晓的项目、服务对象及合作者的保密信息予以保密。
4. 积极参加志愿服务活动，自觉接受岗前培训，活动期间认真完成安排的工作。
5. 不在志愿服务活动中从事与活动无关的事情，如发放名片、宣传产品等。
6. 服务过程中，和服务对象发生任何矛盾，须向活动组织者寻求帮助。
7. 不计报酬，不得擅自使用/利用或授权他人使用/利用来伊份志愿者的名称、徽章、服务或财产牟取个人利益，不以来伊份志愿者的身份为个人或他人收受或牟取不当/非法利益。
8. 时刻注意维护来伊份志愿者的形象，不利用来伊份志愿者的影响进行党派政治、宗教事务或任何与来伊份志愿服务活动无关的宣传，未经授权不私自以来伊份志愿者身份接受媒体采访。
9. 不故意采取任何不当行为或发表不当言论试图影响来伊份志愿者的正常活动，不以任何方式损害来伊份志愿者及来伊份公司的合法权益。
10. 来伊份员工志愿者离职时须告知所在分站对接人，并与分站对接人沟通确认是保留或中止来伊份志愿者身份。

2.3 来公益志愿者保障和激励

总站将为所有志愿者提供如下保障：

- 参与保障，策划简单易参与、面向全体志愿者的志愿服务活动。
- 岗位保障，根据志愿者兴趣、特长对接匹配的志愿服务岗位和机会。
- 安全保障，购买人身保险、制定风险预案。
- 组织保障，记录公益时长，长时间/路程志愿服务安排餐饮/车辆。
- 基础保障，如：志愿者服装、志愿服务工具，
- 技术保障，如志愿服务通识、基础心理知识、针对性的服务技能培训。
- 发展保障，参加行业培训、交流等。
- 资金保障，为志愿服务活动顺利开展提供必要的资金支持。

星级志愿者评定标准：

- 志愿服务时间累计 2 小时，获得“来公益一星志愿者勋章”
- 志愿服务时间累计 6 小时，获得“来公益二星志愿者勋章”
- 志愿服务时间累计 12 小时，获得“来公益五星志愿者勋章”

志愿者星级 激励类型	一星	二星	五星
志愿者证书	√	√	√
来公益纪念徽章	√	√	√
志愿者专属公益海报	√	√	√
公司年会环节表彰		√	√
高管合照		√	√
服务对象探访			√
推荐官方评选			√
公益行业培训学习			√

第三章 团体如何注册来公益志愿基地

(适用于分公司、供应商、职能中心、合作伙伴等单位)

3.1 如何申请基地和评级标准

来公益志愿者团体管理员是指负责所在单位发起，管理自身单位成员和自身的志愿活动。

各分站负责人向上海来伊份公益基金会（总站）进行申请，通过后即可成立，成立后可以获得总站的相应的物资支持。

谁可以进行申请：

1. 来伊份合作供应商（负责人）
2. 来伊份各地分公司（负责人）
3. 社会组织（负责人）

申请必要条件：

1. 需要至少有 10 名以上的志愿者
2. 组织的管理者担任基地负责人

如何申请：

申请方式：填写申请表发送到邮箱 laigongyi@laiyifen.com

志愿活动形式：建议优先实施“童食健康”儿童公益小课堂志愿者活动

志愿基地评定标准：

- 志愿活动累计 1 次，获得“来公益一星志愿活动基地”
- 志愿活动累计 2 次，获得“来公益二星志愿活动基地”
- 志愿活动累计 3 次，获得“来公益三星志愿活动基地”

(志愿活动基地星级依次类推)

相应支持 \ 志愿者星级	一星	二星	三星	四星及以上级别
来公益志愿基地荣誉证书	√	√	√	√
来公益志愿者马甲	√	√	√	√
来公益年度荣誉表彰	√	√	√	√
来公益专属特别纪念品		√	√	√
来公益志愿活动物资支持		√	√	√
来公益志愿者活动经费支持				√

3.2 “童食健康”来公益志愿者活动的开展步骤

时间点	任务
活动开始前 1 个月	● 确定合作方：小学一二年级最佳 ● 与合作方沟通项目：作为课外活动课的形式，由来公益志愿者担任“童食健康”讲师
活动开始前 2~3 周	● 与总站申请物料：童食健康课程工具包、志愿者马甲、课件。 ● 招募志愿者：1 个班级需要至少 2 名讲师，1 名主讲师，其他志愿者作为助教，进行课堂实验，课堂互动，物资发放。
活动开始前 1-2 周	● 志愿者岗前培训：明确上课的内容 ● 活动流程安排、交通安排等
活动当天	● 按计划执行活动 ● 拍摄照片素材
活动结束后 1 周内	● 活动简报或新闻稿传播（一般为活动结束后第二个工作日） ● 志愿者服务情况统计、反馈信息统计 ● 活动总结，完成《来伊份志愿服务活动总结表》并上交总站

*** “童食健康”志愿者活动课件和详细的操作手册请见附件**

3.3 服务培训

志愿者岗前培训是保证活动顺利进行的前提，其对志愿服务活动的了解程度和服务技能的掌握程度直接关系着志愿服务活动预期目标能否顺利实现，因此，我们将服务培训作为一个重要环节纳入来公益志愿服务活动周期。来公益志愿服务活动培训主要分为以下三个类型：

➤ 通识培训

即志愿服务基础知识和要求培训，面向全体志愿者，主要在分站成立时面向分站全部员工开展。

➤ 实务培训

即志愿服务技能培训，针对面向特殊服务对象或有技能要求的志愿服务活动，如关于精神障碍群体的志愿服务，大型活动志愿服务等，应在活动前一周内组织所有参与服务的志愿者开展培训，帮助志愿者了解服务流程，掌握服务技能。明确每个志愿者的工作任务和职责：如谁负责运输物料、谁负责管理物料、谁负责联络服务基地、谁负责主持等。

➤ 管理培训

即志愿者领袖培训，主要针对活动管理员和分站管理员，助其了解在志愿服务活动不同阶段所拥有的权利、承担的职责和应完成的任务。

3.4 总结评估

活动管理员应在活动结束后及时向所有参加活动的志愿者推送《志愿者满意度反馈表》（附件四），督促所有志愿者填写和提交。

活动完成后一周内活动管理员应在线上填写志愿服务活动总结并完成相关资料的提交，具体内容见附件二《来伊份志愿服务活动总结表》，将资料发送至 laigongyi@laiyifen.com

在《来伊份志愿服务活动总结表》中，建议活动管理员针对活动过程中的经验、不足进行总结和反思，能够有所建议的，给出建议。

有活动新闻传播需求的，来公益提供双微的宣传平台，将活动资料和照片发至 laigongyi@laiyifen.com

第四章 来伊份志愿服务成果转化

4.1 团队转化

志愿者人员队伍是志愿持续开展与发展的保障，团队转化主要围绕志愿服务专家、志愿者领袖、专业志愿者和普通志愿者四个维度进行。

对于志愿服务专家，应积极整合资源，以邀请其担任活动顾问等形式，持续贡献力量。对于志愿者领袖，应积极吸纳到负责指导和服务分站日常志愿服务中来，在招募、培训、激励等方面贡献力量。对于专业志愿者，应积极创造条件，并为其链接和内外交流、展示机会，提高志愿服务的专业化水平。对于普通志愿者，广泛提供易参与、趣味强、有意义的服务机会，建立稳定链接。

4.2 品牌转化

将志愿文化的载体进行适当的转化保留，带动更多人对志愿服务形成认同感，从而为长远发展提供持久动力。围绕标识系列、图文影音、宣传品三个维度进行。

对于标志、口号等应直接转化为分站日常开展各类公益活动的标识，扩大适用范围，提高影响力。对于图文影音，需定期整理、汇集志愿者工作大事记、宣传材料、活动图片与音像制品等资料，服务于分站志愿服务事业的发展。对于宣传品，可以制作海报、服装、帽子、环保袋等，加以推广、普及。

4.3 模式转化

系统梳理和提炼志愿服务的经验，如项目逻辑、运行机制、管理体系等，形成基于实践的模式总结材料，能够与志愿者工作理论研究互相促进，为今后志愿服务工作开展提供理论支持。

模式转化的主要做法包括：注重针对每一次活动的反思和建议，及时进行活动总结；邀请专家开展交流学习，就志愿服务的重要课题与自身实践进行分享和研讨；在相关专家指导下，整理、汇集实践中形成的各类经验素材，形成系统化的总结报告；当积累达到一定程度后，编写志愿服务案例集、研究文章等。

附件一：来志愿者实名注册表

真实姓名		国家/地区	
证件类型		证件号码	
性别	☐ 女 ☐ 男	出生日期	年 月 日
政治面貌		民族	
手机		邮箱	
联系地址			
服务区域			
服务类别 (最多选择4项)	☐ 便民 ☐ 敬老 ☐ 帮困 ☐ 助残 ☐ 助学 ☐ 就业 ☐ 宣传 ☐ 交通 ☐ 平安 ☐ 文体活动 ☐ 应急救援 ☐ 科普 ☐ 禁毒 ☐ 文明劝导 ☐ 城市站点 ☐ 医疗卫生 ☐ 语言服务 ☐ 环保		
服务领域或行业	☐ 扶贫济困志愿者 ☐ 社区志愿者 ☐ 青年志愿者 ☐ 文明志愿者 ☐ 文化志愿者 ☐ 医疗志愿者 ☐ 教育志愿者 ☐ 助残志愿者 ☐ 巾帼志愿者 ☐ 消防志愿者 ☐ 红十字志愿者		



上海来伊份公益基金会
上海市松江区九亭镇沪松公路1399弄68号
T:(0)21-1234-5678 F:(0)21-1234-5678
www.laigongyi.com

SHANGHAI LYFEN PUBLIC
WELFARE FOUNDATION
68 1399Husong Road
Songjiang District, Shanghai

附件二：来公益志愿基地申请表

志愿基地名称	上海来伊份公益基金会志愿者 XXX 志愿基地		
活动负责人	XX	负责人手机	XX
活动联络人	XX	联络人手机	XX
志愿者人数	XX	是否愿意开展童食健康志愿者活动	XX
基地概况			
具体介绍、 以往是否有相关志愿者的活动介绍、 未来具体希望做哪些志愿服务			
合作机构			
当地是否可以联系到小学，进行小学开展儿童健康饮食兴趣课的活动 是否在当地有公益类的合作机构			
物资申请和数量			
来公益志愿者马甲需求数量（适量） 来公益志愿者活动横幅（需提供文字） 收货地址			
希望总站给与的支持			
希望总站给与哪方便的支持			

附件三：来公益志愿服务活动总结表

服务分站名	来伊份公益基金会（ ）分站		
活动名称		活动日期	
活动地点		志愿者人数	
总服务时长		受益人数	
活动负责人		负责人手机	
活动简介			
200-300 字，分 3 个部分写，需包含要素： 1. 参加人员、针对人群、活动目的、活动内容、活动产出（量化为主：受益人数、铺设操场面积、修复设施数量、捐赠物资数量、募捐金额等） 2. 简述活动特点：独特性、唯一性、活动的亮点、志愿者的亮点等 3. 活动中发生了什么值得一提的事情？活动中志愿者表现有什么特别的事情			
参加感受			
1. 尽量选取不同身份的参与者，如来伊份志愿者、听闻活动参加的社会人士、合作方、服务对象等，多方角度收集。 2. 需说感受、提建议等方面进行引导。			
传播推广			
1. 网络发稿将链接列出，包括分站、公司和社会媒体发稿链接 2. 纸质媒体拍照后说明媒体名称和日期放入总结评估文件夹			
百度网盘链接			
需上百度网盘的资料包括： 1. 筹备方案：背景、方案、宣传、广宣设计、合作方资料等文档资料。 2. 活动照片：拍摄要求见：“附件二：照片、视频、文字——归档标准”；分为“自己记录拍摄”和“合作方/媒体拍摄”。 3. 总结评估： *一个活动只需要一个百度网盘链接，在网盘分好下属文件夹，文件夹分层方法见：“附件三：活动总结表百度网盘文件夹分层方法”。			

*导出时自动命名为：《来伊份志愿服务活动总结表 - X X X X 年 X 月 X 日 - XXX（分站名）》

附件四:

志愿者活动反馈表

为了使我们的活动越办越好,感谢您给我们提出宝贵的意见,您的所有信息,我们将严格保密,仅用于分析和改进活动,谢谢!

姓名: 性别: 年龄: 联系电话:

1. 您对本次活动的整体印象是?

☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

2. 您对本次活动内容的满意度是?

☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

3. 您对本次活动组织者的满意度是?

☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意 ☐非常不满意

4. 您愿意邀请您的家人/朋友/同事参与到此类活动来吗?

☐愿意 ☐不愿意 ☐需要考虑

5. 您认为您的服务?

☐很充实,帮助到了他人 ☐所在的岗位很空闲,认为自己作用不大

☐弘扬了奉献互助的志愿精神 ☐认识了新朋友

☐个人经历或能力得到了丰富或提升 ☐其它_____

6. 您参与志愿服务的最大障碍是:

☐没有时间 ☐没有合适的活动 ☐没有人组织

☐担心受到意外伤害 ☐得不到旁人理解 ☐其它_____

7. 如有其他建议,请提出(您的建议对我们非常重要,非常感谢)!

8. 活动感言(任何您想对活动、对组织者、对来伊份基金会说的)