



来公益志愿者服务管理手册



上海来伊份公益基金会

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，不计报酬，帮助他人，

服务社会，践行志愿精神，

传播先进文化，

为建设团结互助、平等友爱、

共同前进的美好社会贡献力量。

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

上海来伊份股份有限公司创始人、总裁

来公益志愿者服务管理手册

第一章 来公益志愿者的来历和内涵

上海来伊份公益基金会（简称“来公益”）成立于 2017 年底，从社区出发，致力于构建人人可参与的公益平台，助力“精准扶贫”与“健康中国 2030”计划。通过城市闲置书本回收捐赠、食品营养健康倡导、贫困地区产品帮扶等项目，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”！

第二章 来公益志愿者章程总则

第一条 来公益志愿者团队是由上海来伊份公益基金会发起的以来伊份公司为核心号召公众共同支持社会公益活动的公益组织。

第二条 本团队以服务他人、奉献社会、传播爱心为宗旨，通组织和协调志愿者活动，努力促进社会公益氛围塑造。

第三条 本团队致力于践行奉献、友爱、互助、进步的志愿者精神。

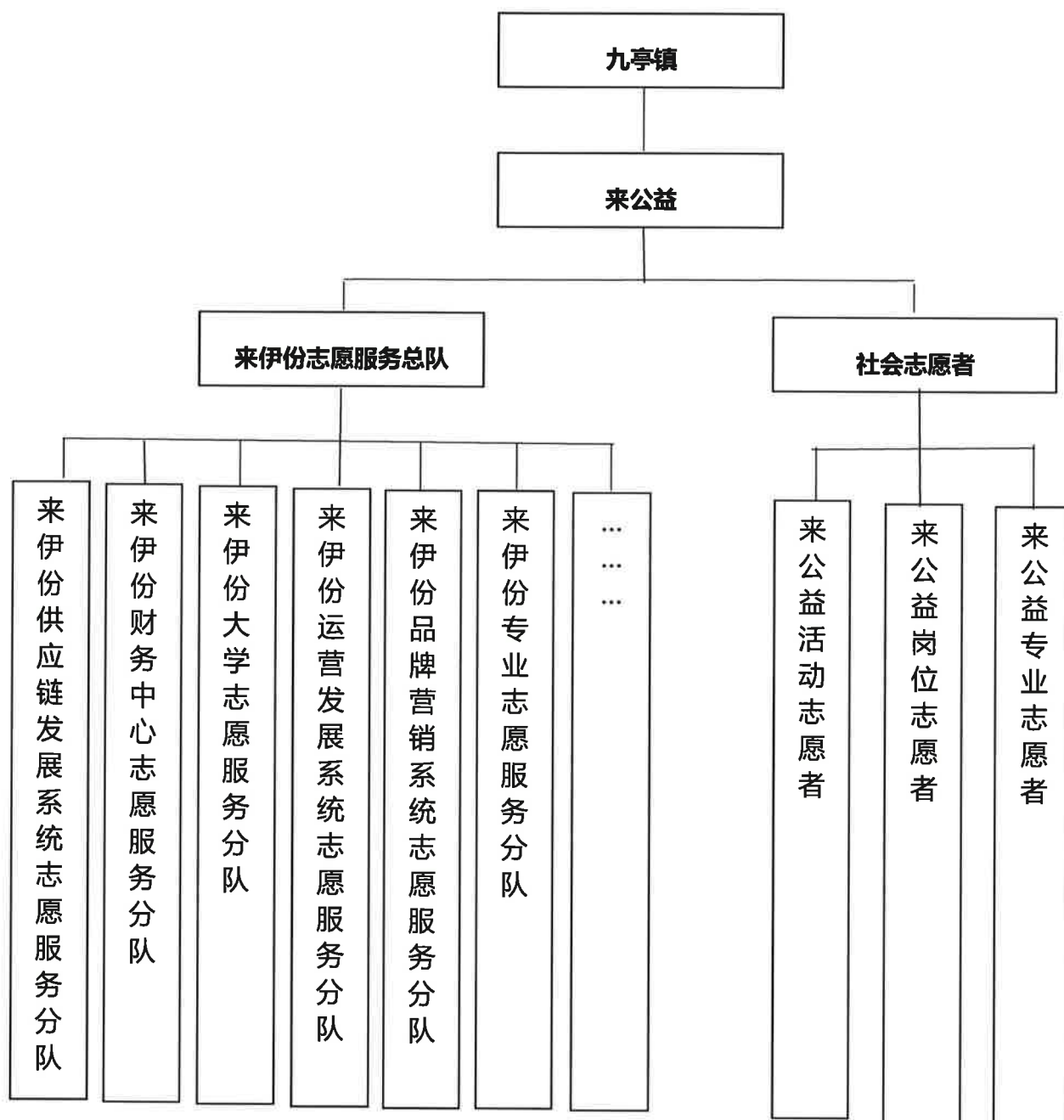
第四条 本团队在宪法和法律许可的范围内开展工作。

第五条 本团队接受九亭镇精神文明建设委员会办公室的指导，接受上级单位的监督。

第六条 本团队办公场所：上海市松江区沪松公路 1399 弄 68 号（来伊份青年大厦）16 楼 16-11 室（上海来伊份公益基金会）。

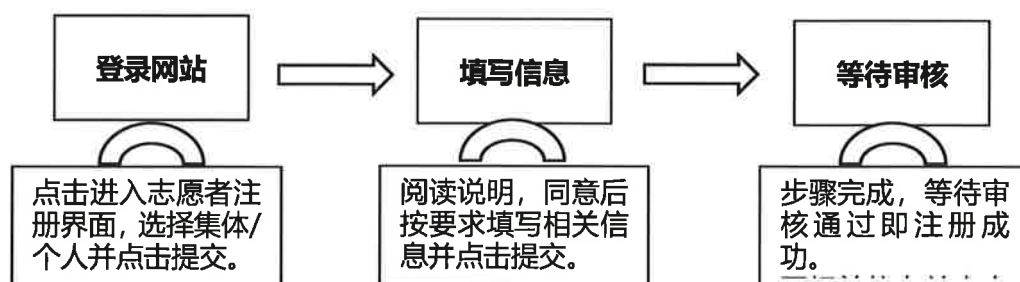
第三章 来公益志愿者组织架构

来公益志愿者组织架构梳理如下。



第四章 来公益志愿者注册管理

志愿者注册流程如下（团队/个人通用简版，详见附件1）：



注：

1. 个人可在注册成功后使用账号密码登陆并在志愿服务项目列表中选择所要加入项目。
2. 注册网址（上海志愿者网）：<http://www.volunteer.sh.cn/>。

第五章 来公益志愿者培训

培训原则：骨干培养与全员培训相结合，活动专项培训为主。

培训内容：基础培训和技能培训。

培训形式：讲座、演示和实践为主。

第六章 来公益志愿者保障激励

第一节 志愿者保障

《上海市志愿服务条例》第十条规定：组织开展志愿服务活动的志愿者组织、政府部门、人民团体和其他组织（以下统称志愿服务活动的组织者）在招募志愿者时，应当尊重志愿者

本人的意愿，根据其时间、能力等条件，安排从事相应的志愿服务活动，并为其提供相关的信息和安全、卫生等必要的条件或者保障。

1. 志愿服务基础保障：志愿服务活动的组织者根据自身条件和实际需要，为志愿者办理相应的人身保险。
2. 志愿服务基础保障：证件；统一服装及装备；大型服务餐饮交通；注册和服务时间记录。
3. 健康安全管理保障：室外强日照；恶劣天气；长时间服务轮班休息；极端天气和高强度服务预案；现场医疗应急。
4. 个人发展支持保障：采集志愿者信息，尤其是兴趣、特长，任务、责任与其匹配，使之获得今后个人发展有效积累。
5. 系统组织管理保障：畅通的诉求渠道，来伊份志愿服务总队电话：021-51760999-66753。

第二节 志愿者激励

志愿者激励的主要目的在于激发志愿者的荣誉感、成就感，并满足志愿者的认同需求、自我提升需求等。激励旨在认可并尊重志愿者的付出。

1. 激励的原则

团队将采取日常激励与年度激励相结合、机会激励与精神激励相结合、政策资源与公共资源相结合的方式对志愿者进行激励，促进可持续发展。原则如下：公正性原则、适时性原则、个性化原则、持续性原则。

2. 志愿者激励方案

志愿服务小时数需准确记录并盖章，方能计算累加，上海来伊份公益基金会需做好数据化管理统计工作。

1. 荣誉激励：发放不同等级的荣誉奖章或荣誉证书；推荐个人/团队/项目参加各级评优活动。
2. 情感激励：邀请志愿者参加新春团拜，专门组织志愿者年终答谢会、交流会等。
3. 回馈激励：依据“志愿服务时间积分”发放相应奖品、伊点卡等。
4. 培训激励：根据志愿者需求引入各类师资提供专业技能培训。

第七章 志愿服务项目执行流程

第一节 志愿服务项目发布和招募报名

团队志愿者动员招募将采取日常项目定期招募与重点项目集中招募相结合、普通岗位常规招募与技能岗位定向招募相结合、系统化招募与朋友圈招募相结合的方式。

第二节 志愿服务项目总结宣传与评估

总结：大型志愿服务项目专报；半年、年度总结与计划。

宣传：线上宣传与线下宣传相结合；现场宣传与媒体宣传相结合；定期宣传与事件宣传相结合；自媒体宣传与公众媒体宣传相结合。

评估：

（一）评估原则：过程评估与成效评估相结合。

（二）评估内容：行为规范；服务能力；精神意识。

第三节 志愿服务信息记录与证明

志愿者个人或所在团队根据徐泾镇社区志愿服务中心要求及时向中心反馈志愿者服务时间信息，由中心安排专人做好志愿者服务信息的记录和统计工作。并可以根据志愿者的要求，就其参加志愿服务活动的情况出具有关的证明材料。