



中国造血干细胞捐献者资料库
志愿服务手册

VOLUNTEER
2020

中国造血干细胞捐献者资料库

志愿服务手册

中国造血干细胞捐献者资料库管理中心
中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队
二〇二〇年

目 录

序 言.....	5
国际红十字与红新月运动基本原则.....	8
中国红十字会志愿者宣誓词.....	11
第一章 中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队.....	12
1. 1 组织简介.....	12
1. 2 组织架构.....	13
第二章 志愿服务理念.....	15
2. 1 宗旨.....	15
2. 2 基本原则.....	15
2. 3 志愿服务目的.....	18
2. 4 志愿服务精神.....	18
2. 5 志愿服务作风.....	19
2. 6 志愿服务价值.....	19
2. 7 志愿者间关系.....	20
2. 8 交流沟通.....	21
2. 9 信息共享.....	21
第三章 志愿者.....	22
3. 1 条件.....	22
3. 2 素质.....	22
3. 3 管理.....	23
3. 4 权利.....	26

3. 5 义务	28
3. 6 任用和免职	29
3. 7 责任	29
3. 8 守时	30
第四章 志愿服务内容	31
4. 1 宣传招募	31
4. 2 招募现场服务	31
4. 3 献血点服务	33
4. 4 志愿者回访	35
4. 5 陪护	35
4. 6 护送造血干细胞	35
4. 7 志愿捐献者再动员服务	36
4. 8 红十字会安排的其他服务	37
第五章 志愿服务程序及标准用语	38
5. 1 捐献者与患者的服务工作操作程序	38
5. 2 标准用语	42
5. 3 志愿服务过程	47
5. 4 问题处理	52
第六章 志愿服务礼仪	53
6. 1 服务形象	53
6. 2 礼貌礼仪	54
第七章 常见问题及解答	55
7. 1 什么是造血干细胞?	55

7. 2 什么是造血干细胞移植及其分类?	55
7. 3 造血干细胞移植能治疗哪些疾病?	56
7. 4 采集造血干细胞的主要方法有哪些?	57
7. 5 动员剂对人体有副作用吗?	57
7. 6 从外周血采集造血干细胞对 捐献者健康有 损害吗?	58
7. 7 捐献者大约需采集多少造血干细胞?	59
7. 8 捐献造血干细胞和献血有何不同之处?	59
7. 9 捐献造血干细胞有报酬吗? 捐献者承担费用 吗?	59
7. 10 HLA 在造血干细胞移植中的作用是什么?	60
7. 11 捐献者中与患者的 HLA 相合率是多少?	61
7. 12 成为志愿捐献者后该怎么办?.....	61
7. 13 初次配型成功后, 下一步 如何进行?	62
7. 14 患者初次检索没有找到合适的捐献者怎样 办?	62
第八章 安全防范.....	63
8. 1 信息保密.....	63
8. 2 防范意识.....	64
8. 3 接触新闻媒体.....	64
第九章 附录.....	65
9.1 习近平总书记关于红十字事业发展及群团工	

作重要讲话及论述摘编.....	65
9.2 志愿服务条例.....	71
9.3 中国红十字会总会关于加强红十字志愿服务工作的指导意见.....	85
9.4 志愿服务组织和志愿者参与疫情防控指引.....	96
9. 5 关于支持和发展志愿服务组织的意见.....	105
9. 6 关于印发《中国红十字志愿服务管理办法》的通知.....	121
9. 7 中华骨髓库贯彻《中国红十字志愿服务管理办法》的实施办法.....	133
9. 8 关于进一步加强捐献造血干细胞志愿服务工作的意见.....	142
9. 9 中华骨髓库志愿服务总队队徽.....	149
9. 10 志愿者参与回访志愿捐献者的技术方案.....	150
9.11 中华骨髓库及省级管理中心联系方式.....	158
9. 12 相关联系方式.....	161

序 言

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志，是加强精神文明建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。伴随着中国特色社会主义历史进程，我国志愿服务事业快速发展，国务院2017年发布实施了《志愿服务条例》，对志愿服务组织的法律地位、规范管理和活动开展等进行了系统规定。《中国红十字会总会关于加强红十字志愿服务工作的指导意见》也相继印发。

中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队伴随着中国造血干细胞捐献者资料库（中华骨髓库）的发展而不断壮大。队伍自2008年成立以来，在广泛深入开展捐献造血干细胞宣传、招募、动员、采集陪护、运送、志愿者保留等各项工作上发挥了积极作用。目前中华骨髓库各省级管理中心均成立了省级志愿服务大队，截至2019年底，省、市级（含高校）志愿服务组织超过300个，注册志愿者2万余人。2019年中国红十字

无偿献血志愿服务总队与中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队整合，中华骨髓库志愿服务又拓展了新的业务领域，也迎来了新的发展机遇。

面向未来，中华骨髓库将以提高质量、补齐短板为切入点，积极采取措施努力降低流失率和反悔率，不断提高有效库容使用率，力争为更多的患者带去生命的希望。我们将坚持自愿无偿的志愿精神和工作理念，搭建好造血干细胞捐献和无偿献血这个人道平台，将中华骨髓库建成惠及患者、造福百姓的生命之库。希望志愿服务总队及各级志愿服务组织坚定弘扬人道、博爱、奉献的红十字精神，紧紧围绕中华骨髓库的核心工作，结合各地实际情况，充分发挥志愿者作用，努力将志愿服务向规范化、标准化、制度化、日常化推进。

《中国造血干细胞捐献者资料库志愿服务手册》自 2009 年首版制作以来，已经成为各地志愿者组织和志愿者重要参考资料。并且随着志

愿服务工作的不断深入,《手册》与时俱进,几经修改,使其更加贴近志愿者、贴近工作,这其中渗透着许多志愿者和工作人员的汗水,在此表示真诚的谢意!

2020 年全面爆发了新冠肺炎疫情,很多志愿服务组织和志愿者积极参与了疫情防控工作,民政部印发了《志愿服务组织和志愿者参与疫情防控指引》。希望大家安全有序的参与疫情防控,最终取得抗击疫情的全面胜利。

本次修订重点增加了新近出台的相关法规、文件,对现阶段开展志愿服务工作具有很好的指导意义,希望大家积极有效地学习使用《手册》,进一步加强志愿服务工作,把支持和发展志愿服务纳入到日常工作中,统筹发展。遵循志愿服务发展规律,指导志愿服务组织明确定位、强化管理、提升能力、突出特色,不断提高志愿服务专业化、科学化水平,为中华骨髓库发展和改善人民生活健康做出更大的成绩。

二〇二〇年三月

国际红十字与红新月运动基本原则

红十字与红新月国际大会声明：各国红十字会和红新月会、红十字国际委员会和红新月国际联合会合在一起构成了一个世界性的人道主义运动，其任务是防止并减少无论发生在何处的人类疾苦；保护人的生命和健康；保障人类尊严，尤其是在发生武装冲突和其他紧急情况的时候；为预防疾病、增进健康和社会福利而工作；鼓励志愿服务，鼓励本运动的成员随时做好准备提供帮助，鼓励那些需要本运动保护和帮助的人持有普遍的同情感。

红十字与红新月国际大会重申，在履行其职责时，本运动将信守其基本原则：

人道：国际红十字与红新月运动的本意是要不加歧视地救护战地伤员。在国际和国内两方面，努力防止并减少人们的疾苦，不论这种疾苦发生在什么地方。本运动的宗旨是保护人的生命和健康；保障人类尊严；促进人与人之间的相互

了解、友谊和合作，促进持久和平。

公正：本运动不因国籍、种族、宗教信仰、阶级和政治见解而有所歧视，仅根据需要，努力减轻人们的疾苦，优先救济困难最紧迫的人。

中立：为了继续得到所有人的信任，本运动在冲突双方之间不采取立场，任何时候也不参与带有政治、种族、宗教或意识形态的争论。

独立：本运动是独立的。虽然各国红十字会是本国政府的人道工作助手并受本国法律的制约，但必须始终保持独立，以便任何时候都能按本运动的原则行事。

志愿服务：本运动是个志愿救济运动，绝不期望以任何方式得到回报。

统一：任何一个国家只能有一个红十字会或红新月会。它必须向所有的人开放，必须在全国范围内开展人道主义工作。

普遍：国际红十字与红新月运动是世界性的。再这个运动中所有红十字会享有同等地位，负有同样责任和义务，相互支援。

国际红十字与红新月运动再次提出：本运动所信奉的箴言是“战时行善”和“通过人道获致和平”，共同表达了运动的思想。

中国红十字会志愿者宣誓词

我宣誓：

我志愿成为一名中国红十字志愿者，自觉遵守中国的法律法规，坚持红十字运动七项基本原则，尽己所能，不计报酬，为帮助他人和服务社会而工作。

宣誓人：

时间： 年 月 日

第一章 中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队

1. 1 组织简介

中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队（以下简称总队）于2008年10月21日正式成立。

总队是由中国红十字会总会（以下简称总会）中国造血干细胞捐献者资料库（中华骨髓库）管理中心（以下简称管理中心）负责组建，由各省级管理中心志愿服务组织组成的。依据《中华骨髓库贯彻〈中国红十字会志愿服务管理办法〉的实施办法》，在全国开展捐献造血干细胞志愿服务工作。

总队贯彻总会、管理中心对志愿服务工作的要求，认真抓好“四个环节”，即志愿者的招募、培训、管理和激励环节，努力实现“五个统一”，即志愿服务的标识、证件、服饰、培训教材和奖

励标准统一。在全国范围内逐步建立健全志愿服务活动的长效运行机制，不断提高志愿服务科学化、规范化、专业化和社会化水平。

1. 2 组织架构

总队：

管理中心建立总队，总队接受总会和管理中心的领导。挂牌于管理中心，设立总队长一人，副总队长三人，秘书处设立在管理中心组织教育部。

大队：

各省级管理中心建立志愿服务总队 XX 省（区、市）大队。大队挂牌于省级管理中心，接受其领导，并接受总队的指导。大队下设若干直属和区域分队。

分队：

各地市级工作站或者地市红十字会建立志愿服务总队 XX 市分队。分队挂牌于地市工作站

或者红十字会,接受其领导,并接受大队的指导。

分队下设若干直属和区域小分队及组。

其他组织:

以捐献造血干细胞为主要服务内容的其他志愿服务组织,需要在对应的中华骨髓库省级管理中心、工作站或者相应的红十字会登记,并接受机构和志愿服务总队(大队、分队)指导。

对于已经存在的中华骨髓库各级志愿服务组织,不强迫按照上述组织建设改变组织名称,但是要按照对应的组织机构接受领导和指导。

第二章 志愿服务理念

2. 1 宗旨

奉行“人道、博爱、奉献”的红十字精神，倡导为造血干细胞捐献事业服务，弘扬时代精神，促进社会文明建设，关爱生命，宣传无偿捐献造血干细胞的意义，服务他人，奉献社会。

2. 2 基本原则

2.2.1 捐献者的自愿无偿原则

中华骨髓库的建设是以“人道、博爱、奉献”为基石，“自愿”和“无偿”是捐献行为的出发点。坚持捐献造血干细胞的“自愿、无偿”原则，是对生命无价的最好诠释。对志愿捐献者的概念可作如下表述：无任何外界压力，为救助垂危的患者，不谋求任何物质回报和受者的直接感谢，基于爱心，自愿捐出自己的造血干细胞的人被称

为造血干细胞志愿捐献者。

2.2.2 捐献者无特定捐献对象原则

中华骨髓库是面向大众建立的公益性服务机构,它的服务对象是血液病等需要造血干细胞移植的患者,任何别有他图的行为均与中华骨髓库的宗旨相悖。正是这种超越自我、超越家庭、超越国界,面向整个人类的大爱之心,体现了捐献无特定对象的原则。

2.2.3 登记与捐献行为一致原则

志愿者登记加入中华骨髓库,是表达申请人志愿无偿捐献造血干细胞的真实意愿,这种意愿不应该是一时的冲动,而是对挽救患者生命的一种庄严承诺。因此本着对患者负责的态度,自愿捐献造血干细胞的爱心人士在报名捐献前应深思熟虑,一旦与患者配型成功后则义无反顾地实现捐献。

2.2.4 供患双方无需相见原则

非血缘关系造血干细胞移植是以捐献者的造血干细胞挽救患者的生命,实质上是一种生命

的馈赠。供患双方不发生任何联系，是国际上的惯行规则和伦理规范。我们提倡捐献者和受赠者以共同的人类爱心，以一颗平常心对待施受关系。建立起一个信念：一个患者向中华骨髓库拿到了一份造血干细胞，拯救了他的生命。不要让他感到这是那一个人给他的，要让他感到这是社会给他的爱。一个捐献者捐献了一份造血干细胞，也不要让他知道给了那一个患者，让他感到他的造血干细胞奉献给了社会，给了这个社会的弱势群体了。

2.2.5 社会关注原则

建设中华骨髓库是一项社会公益事业，引导人们积极参与中华骨髓库的建设，是社会关注原则的首要任务。让社会和广大人民群众崇尚文明、传播大爱。没有社会的关注就没有中华骨髓库的今天，社会关注为中华骨髓库的健康发展起到了积极推动作用。

2.2.6 尊重和保护捐献者和患者隐私权的原则

要高度重视做好保护捐献者与患者的隐私

工作，加强保密工作的教育，保护捐献者与患者的权益，不得向无关人员透露捐献者与患者的有关个人信息，使之顺利完成捐献者的造血干细胞采集和患者的造血干细胞移植工作。

2. 3 志愿服务目的

志愿者应当清醒地认识到，志愿服务的过程远比结果重要。参加志愿服务活动，能够获得许多在其他地方学不到的东西，这已成为志愿者的共识。志愿者付出了爱心，受助者获得了帮助，志愿者在服务他人的同时，增长了知识，收获了快乐，净化了心灵。送人玫瑰，手留余香。

2. 4 志愿服务精神

用高尚的人格维护造血干细胞志愿服务事业的圣洁，用博大的爱心尊重、关爱每一个生命，用端庄的举止树立造血干细胞志愿服务者的形象，用真诚的微笑温暖每一颗伤痛的心，用勤奋

的工作让每一位工作人员、全体志愿者、志愿捐献者及爱心人士满意。

2. 5 志愿服务作风

志愿者在服务中应秉承守时诚信、无私奉献、踏实认真的工作作风。

2. 6 志愿服务价值

2.6.1 精神价值

志愿服务具有崇高的精神价值,这是超越物质追求的。志愿者通过志愿服务活动,彰显了奉献精神,增强了社会责任感。同时,志愿服务对整个社会的精神追求也起到了积极的作用。

2.6.2 社会价值

志愿服务有着巨大的社会价值。志愿服务在公益事业中推动了经济发展和社会进步。志愿者通过帮助他人、服务社会,加强了人与人之间的交往与关怀,消除了彼此间的疏远感,促进了社

会的和谐。

2.6.3 经济价值

志愿服务能够产生社会经济价值。志愿服务不以获得直接的工资、福利为目的，为许多社会组织、公益活动提供人力资源，为社会直接或间接地创造出价值与效益。

2.6.4 教育价值

志愿服务促进了公众尤其是青少年的身心健康发展和素质能力提高，在志愿服务中，丰富了公民生活体验，培养了公民社会责任意识，为社会的可持续发展打下良好基础。

2. 7 志愿者间关系

志愿者应具有团队精神，本着平等、尊重、互助的原则积极参与志愿服务活动，志愿者的伙伴关系体现在志愿服务活动中密切配合、互相协作。

2. 8 交流沟通

志愿者可以通过口头、书面、电话、网络等形式对志愿服务活动和志愿服务组织的管理提出意见或建议。在遇到问题时可以通过面谈、电话、网络等方式直接与相关人员进行交流、沟通。

2. 9 信息共享

志愿服务组织应及时对本组织的工作计划、行政事务、活动情况和好人好事等予以公布；及时发布相关信息、进展，并负责对志愿者进行专业知识培训。

第三章 志愿者

3. 1 条件

年龄在 18 周岁以上，有爱心、有责任感并有时间参加志愿者服务者，均可自愿申请加入志愿者服务组织。

3. 2 素质

承认中国红十字会章程，遵守红十字运动七项基本原则，具有奉献精神，富于爱心与热情，有较强的责任感，有恒心，对志愿服务组织坦诚；了解一定的造血干细胞知识，可以简单地回答他人的提问；有时间、有精力参加各类宣传、捐献志愿者招募、捐献者再动员、捐献陪护、造血干细胞运送等志愿服务工作。通过培训实践和社会服务使我们队伍中的每一个成员都成为有奉献精神、有自觉意识、有专业知识、有服务能力的

志愿工作者,成为中华骨髓库建设与发展的中不可或缺的力量。

3. 3 管理

3.3.1 个人信息资料管理

所有报名参加志愿服务工作的志愿者名单、联系方法等个人信息资料,均由志愿服务组织中负责志愿者管理培训工作的部门统一管理。

3.3.2 报名登记

报名时须如实填写报名资料,签字确认,交由志愿服务组织中负责志愿者管理培训工作部门的指定人员,建立个人档案,成为一名实习志愿者。按照流程由所在的志愿服务组织进行初级培训,初级培训不少于2小时,然后参加不少于4小时的见习志愿服务活动后,经志愿服务组织考核通过,发展成为注册志愿者。

3.3.3 培训

志愿者应积极参加志愿服务组织安排的各

类培训，掌握志愿服务基本知识和造血干细胞捐献的专业知识，了解国内外骨髓库发展的最新动态，不断提升服务意识、提高服务本领、增长服务知识、凸显服务特色，更好地为中华骨髓库建设增光添彩。

志愿服务组织安排的培训应包括：如何成为一名中华骨髓库的志愿者；献血及捐献造血干细胞的专业知识；中华骨髓库志愿者志愿服务技巧；志愿服务组织的基本情况等内容。具体如下：

初级培训：面向对象是新加入志愿服务组织的志愿者和公众非注册志愿者。培训内容包括但不限于：红十字理念、志愿服务理念、献血及捐献造血干细胞等专业基本知识、基本行为规范等。

中级培训：志愿服务 100 小时以上的注册志愿者。培训内容包括但不限于：案例分析、服务技巧、沟通技巧、专业知识、服务规范等等。

高级培训：志愿服务组织骨干及志愿服务 300 小时以上的注册志愿者。培训内容包括但不

限于：研讨交流、干部培训、组织方法、管理技巧、心理知识、团队建设等等。

3.3.4 服务基本要求

根据安排，按时参加志愿服务活动，注意着装和仪表，配带志愿者标志，以表明其志愿者身份，礼貌待人，细心服务。服务结束按照流程进行确认，收起志愿者标志。

3.3.5 志愿者服务时间计算办法

志愿服务时间是记录志愿者活动的重要方式，应该如实记录。参加志愿服务组织安排的会议、培训、联谊等，均是为做好服务所做的基础性工作和活动，应记录服务时间。

1、市内交通时间一般不计入当次服务时间，如路程较远可适当计算；出差外地交通时间计为服务时间，但最高不超过12小时/天。

2、服务时间以个人活动的实际起止时间为
准，迟到、早到均按实际服务时间记录。

3、对于活动的主要联络和策划者的前期准
备工作，用时较多的，其服务时间定为2小时/

次,组织者和负责人日常的联络工作不计入选服务时间。

4、从事网络管理等志愿者服务时间由志愿服务组织根据其工作量,每月向组织指定的服务时间统计部门申报一次。

5、各地志愿服务组织根据当地的具体情况对志愿者的服务时间计算办法细化实施。

3. 4 权利

3.4.1 加入、退出

志愿者有自愿加入志愿服务组织和自由退出志愿服务组织的权利。退出应按照程序递交书面申请,以便志愿服务组织的工作安排;若担任相关的管理职务,在书面提出辞职申请后,应给予志愿服务组织一定的时间安排交接人员,并做好工作的移交。

志愿服务组织应注意到实际交接工作中可能发生的情况,指定人员协调交接工作。

退出志愿服务组织应交还用于服务的各类识别标志。

3.4.2 参加活动权利

志愿者有选择参与所在志愿服务组织活动项目权利。

3.4.3 选举权、被选举权和表决权

志愿者在志愿服务组织里的选举权、被选举权和表决权。

3.4.4 建议监督权

志愿者对志愿服务组织的各项制度、组织的各种活动的建议权；对各项志愿服务活动的计划、组织、装备、安全保障等方面的监督权、建议权。

3.4.5 优先权

志愿者有优先参与志愿服务总队和各地志愿服务组织提供的培训和获得相关资料的权利。

3. 5 义务

3.5.1 遵守志愿服务组织的章程，执行志愿服务组织的决议，响应志愿服务组织的号召，积极参加各项志愿服务活动。

3.5.2 活动中服从负责人及领队安排，维护志愿服务组织的形象和声誉，不做有损志愿服务组织形象、利益和声誉的事。

3.5.3 有向志愿服务活动提供各类活动方案参考意见的义务，有为服务中涉及到的志愿者个人信息资料保密的义务。

3.5.4 参加志愿服务活动中应妥善保管好个人的财物，与志愿者交往中应加强经济方面的自我保护意识，提高识别能力，避免爱心受到挫伤。志愿服务组织有提醒志愿服务者之间避免经济往来的义务。

3.5.5 各级组织机构应逐渐承担为志愿者参加志愿服务期间提供相关保险的义务。

3. 6 任用和免职

志愿服务组织中管理人员的产生、聘用，可以采用自愿报名、民主推荐、公开选拔等方式，各级组织的主要负责人的任用按各地红十字会、管理中心的规定、要求操作，并报上级主管单位备案。

各地志愿服务组织对管理人员的聘用和免职等管理，可结合本地的具体情况而定，原则是符合红十字精神，有利于红十字和中华骨髓库品牌建设，有利于中华骨髓库事业发展，有利于志愿服务组织的发展和志愿者的成长。

3. 7 责任

在志愿服务组织中担任管理工作，仅意味着需要承担更多的责任，志愿者之间无上、下级从属关系，只是志愿服务岗位不同。

3. 8 守时

志愿服务者确认参加指定志愿服务活动后，原则上不允许缺席，如果确实无法履行承诺参加活动，需提前向本次活动的召集人或负责人说明情况，以便及时调换人员。迟到、无故缺席带来的后果会影响志愿服务组织的声誉。

第四章 志愿服务内容

4. 1 宣传招募

志愿服务组织统一安排志愿者开展宣传活动，宣传方式有：街头宣传、网络宣传、媒体宣传、校园（单位、社区）宣传等。志愿者的常态化宣传在献血点等中华骨髓库入库血样采集点。

招募并协助有意愿加入中华骨髓库成为志愿捐献者填写报名申请表，特别要向报名者讲明捐献造血干细胞的内容和责任，讲明对登记者的个人信息保密的原则等。

4. 2 招募现场服务

4. 2. 1 发放造血干细胞宣传资料，并检查资料的完整性。

4. 2. 2 热情接待志愿捐献者报名。介绍造血干细胞捐献的相关知识，以及报名入库的简单程序。

4.2.3 发放造血干细胞捐献登记表，并提示用正楷填写，确保资料录入电脑的准确性。同时提醒：现役军人、在校学生及未成年人等联系方式不固定人员不适合填写为联系人。

4.2.4 志愿捐献者报名填写完毕后，审核表格中的相关信息，如：身份证号、联系电话和地址等，并向志愿捐献者发出确认询问。检查联系人情况是否符合要求。如有疑问可请在场工作人员解答。

4.2.5 采完血样后，提醒志愿捐献者按紧针眼处5分钟，在一旁稍作休息，可向感兴趣的志愿捐献者介绍一下志愿服务组织的情况，鼓励其加入到志愿服务队伍中来。

4.2.6 向志愿捐献者致谢，感谢其加入中华骨髓库，为患者提供了生命延续的希望。提醒志愿捐献者从入库到捐献可能会有很长时间，联系方式变化要及时更改。

4.2.7 听从红十字会、省级管理中心工作人员的指导安排，维持活动地点的秩序，活动结束后协

助清理活动现场。

4.2.8 注意收集服务时遇到的问题并及时上报组长或相关管理人员。

4. 3 献血点服务

4.3.1 志愿者应准时到达服务地点，并到工作人员处签到，佩戴服务标识（胸牌、服务背心、帽子等）。

4.3.2 志愿者在服务前应熟悉无偿献血（包括捐献成分血）、造血干细胞捐献等相关知识和信息及有关法律法规等，为宣传服务作好前期准备。

4.3.3 充分尊重和服从献血机构工作人员的管理及安排。志愿者不参与服务工作的协调，如有问题，上报当地管理中心或红十字会与相关献血机构协调。

4.3.4 在献血者填写表格或献血的间隙送上捐献造血干细胞宣传资料，宣传捐献造血干细胞不能影响正常的献血工作；如咨询或报名者能上网

的，可以告知其当地管理中心、志愿者 QQ 群号和加入志愿服务组织的方式，并告知当地管理中心或工作站志愿捐献者招募时间和具体地址等信息。

如果献血点可以进行造血干细胞采样入库的话，则依照上述《招募现场服务细则》招募引导献血者入库。

4.3.5 献血者离开献血车（献血屋）时，应对献血者表示感谢，并希望献血者能再次参加献血。

4.3.6 服务结束后在签到簿上记录服务时间，向工作人员道别。如在服务中途遇私事需提前离开，应向本次服务负责人或工作人员说明，并在服务后向志愿服务组织的有关人员说明情况。

4.3.7 对献血者的个人信息有保密义务。和献血者拍照留影务必征得献血者本人同意。

4.3.8 对献血车（献血屋）工作人员、工作场所等有任何建议意见，可以向本次服务负责人或工作人员提出，也可以通过志愿服务组织向相关部门反映。

4. 4 志愿者回访

对入库一年以上的志愿捐献者进行回访，更新联系方式，了解其对待志愿捐献的态度，并进一步介绍造血干细胞捐献知识和中华骨髓库发展现状，增强其一旦配型成功就义无反顾捐献的决心。

4. 5 陪护

在志愿捐献者造血干细胞采集过程中，根据志愿服务组织安排，到采集医院探望志愿捐献者，解除志愿捐献者的疑虑，并介绍志愿服务组织的情况，为其成为志愿服务组织的成员提供咨询帮助。

4. 6 护送造血干细胞

根据分库的安排，志愿服务组织指派志愿者将采集到的造血干细胞护送到相关医院。

护送造血干细胞是一项十分重要的工作，应根据护送预案周密实施，确保造血干细胞不接受安检 X 光照射，确保放有造血干细胞的保温箱的温度控制在要求范围内，并安全及时送达。

4. 7 志愿捐献者再动员服务

志愿捐献者初配成功进行再动员时，志愿者要配合省级管理中心或工作站人员做好志愿捐献者的再动员工作。再动员工作对于志愿捐献者实现捐献十分重要。志愿者要积极参与，认真做好宣传工作，要详细的了解志愿捐献者个人身体状况、家庭有无困难、工作有无影响。尤其是志愿捐献者的思想活动：造血干细胞捐献对身体的影响；家庭、老人、孩子的生活的困难和照顾；以及工作上的帮助；志愿捐献者周围人们的思想工作等都要从细微处着手，充分体现志愿者对志愿捐献者的人为关怀和实实在在解决志愿捐献者的一些具体困难，解除志愿捐献者捐献前、捐

献中、捐献后整个过程中的后顾之忧。各省级管理中心可组织志愿捐献者组成关怀小组，关怀小组认真细致地把志愿捐献者从初配成功到捐献的全过程全部负责下来，在志愿服务工作中体现到志愿者的作用和价值，提高志愿捐献者的捐献成功率，降低志愿捐献者的反悔率。使志愿捐献者思想坚定、义无反顾的实现个人的捐献救人的夙愿。

4. 8 红十字会安排的其他服务

除无偿献血和造血干细胞捐献外，其他红十字志愿服务也是志愿服务的组成部份，志愿服务组织应接受相关安排，并按要求认真完成各项服务工作。

第五章 志愿服务程序及 标准用语

5. 1 捐献者与患者的服务工作 操作程序

5. 1. 1 志愿捐献者服务工作操作程序

报名要求：报名者年龄在 18—45 周岁之间，身体健康，具体条件根据各地分库的要求（如有的地区建议要有 3 次以上无偿献血经历）。短期旅行者或短暂在外工作者原则上回所在省、市采集血样。登记报名时提倡“深思熟虑加入中华骨髓库、义无反顾捐献造血干细胞”，所以希望其认真考虑并征得家人同意后再报名。

登记办法：符合报名条件者，可拨打所在省、市、自治区分库电话（见附录）咨询、报名；已经设立固定采集点的地区，可以到固定采集点办理报名。

采集血样：各地现有的采集程序略有差别。

一般流程：填写入库申请表、申请表审核、留取血样、领取入库凭证（荣誉证书）。

为符合造血干细胞入库条件的志愿者留取6-8 mL 静脉血样，各地的血样采集情况有所不同，下列做法供参考：

A、个人自愿报名者，可以自行到省级管理中心设立的采集点进行血样采集。

B、按分库约定时间、指定地点进行血样采集。

C、集体报名人数达到一定的数量，当地红十字会、省级管理中心将安排志愿服务组织派人上门进行志愿捐献知识讲座，确定集体采集血样时间，派员进行血样采集服务。

资料入库：血样将被送往中华骨髓库认定的实验室做 HLA（人类白细胞抗原）检验，检验结果将录入计算机系统并上传至中华骨髓库供患者检索。

申请检索：一般情况由移植医院的协调员或

患者的主管医师通过中华骨髓库网络系统向总库为患者申请。

总库检索到相合的数据资料后，总库在两个工作日内出具报告通知移植医院的协调员或患者的主管医师。

如无相合的数据资料，总库将在一年内为患者继续检索。总库也可根据患者的要求向香港、台湾或其他骨髓库和脐带血库查询。

再动员：根据移植医院确定的初配相合志愿者，分库组织人员或志愿服务组织的志愿者进行志愿者的再动员工作。这一工作因会受到志愿者思想状态、身体状况、家庭迁徙与否、家庭成员配合程度等的影响，分库应耐心细致、入情入理，在 10 个工作日完成再动员工作。

高分辨检测：分库在做好志愿者再动员的基础上，采集志愿者 8-10 mL 静脉血，15 个工作日内寄送到指定的高分辨实验室进行高分辨检测。

捐献前体检：如果高分辨检验结果相合，确

定患者可以接受造血干细胞移植术，省级管理中心将安排志愿捐献者进行全面体检。体检结果在3个月内有效。

实施捐献：如果体检合格，省级管理中心将根据病人主管医师制定的移植计划，协助志愿捐献者做好捐献的有关事宜，顺利实现捐献。

5. 1. 2 患者申请配型工作服务操作程序

患者如需做非血缘造血干细胞移植手术，由移植医院的协调员或主管医生，按照中华骨髓库制定的工作标准操作程序，通过中华骨髓库网络进行。中华骨髓库医疗服务部工作人员会及时将志愿捐献者的信息和以后发生的工作程序发给移植医院。患者应与移植医院的协调员或主管医生保持密切联系，并及时完成需要患者及患者家属完成的事项，患者及患者家属不必直接询问总库。

5. 2 标准用语

标准用语为志愿者在服务过程中的参考用语。每一个人都有自己的语言特色，可以根据自己的习惯，总结标准用语中的规范要点，用自己的语言表达，让受众容易接受。同时全国各地有不同的要求，标准用语也建议结合本地特点做适当修改。

在使用标准用语之前，请了解以下几个名词。

中国造血干细胞捐献者资料库：世界最大的华人骨髓库，简称中华骨髓库（CMDP）；其管理机构为：中国造血干细胞捐献者资料库管理中心，简称管理中心。

中华骨髓库专家委员会：是由国内 HLA 专家、造血干细胞移植专家、IT 专家、医学伦理学专家、法律专家等组成。目前由中国工程院院士、血液病专家陆道培任主任委员。下设 HLA 和造血干细胞移植专家工作组。在总库管理中心的

领导下研究解决有关技术问题,对中华骨髓库的建设和发展提出技术指导意见。专家委员会每2年一届。

省级管理中心,为中国造血干细胞捐献者资料库(中华骨髓库)在全国各省级行政区(省、自治区、直辖市)设立的分支机构,名称为:中国造血干细胞捐献者资料库××省级管理中心,受总库业务领导和当地省级红十字会的行政领导。有的省市级管理中心在当地红十字会的积极领导下,由同级政府批准成立了中国造血干细胞捐献者资料库××管理中心(省市级管理中心完成了机构、编制、人员的三定)。

工作站,为中国造血干细胞捐献者资料库(中华骨髓库)省级管理中心在其省级行政区范围内的市、县、区设立的分支机构,名称为:中国造血干细胞捐献者资料库××省级管理中心××工作站,受省级管理中心业务领导和当地红十字会的行政领导。

志愿者:无偿参加中国红十字会捐献造血干

细胞志愿服务总队及相关志愿服务活动的人员，称为从事捐献造血干细胞志愿服务的中国红十字会志愿者。

志愿捐献者：即已填写志愿捐献造血干细胞登记表并采集血样的人员以及已经捐献造血干细胞的人员统称志愿捐献者。

捐献者(亦称供者)，已捐献造血干细胞的志愿捐献者。

5. 2. 1 宣传时因为受众的情况不一，不限定统一的宣传用语，但需要掌握以下原则：

A、根据受众的不同而灵活使用宣传用语，根本目的是让受众了解造血干细胞知识，捐献造血干细胞的意义、方法，树立和坚定报名时深思熟虑，捐献时义无反顾的理念。

B、语言大方得体，语气诚恳，并多使用礼貌用语。

C、不因为自己做的是公益宣传而产生让每个人都接受自己思想的想法，而是努力用自己的诚心、真心、热心去打动被宣传者。公众从认知

到接受需要一个过程，相信经过一次次的宣传，公众会慢慢理解和接受的。志愿者要做的是一项需要长期坚持不懈努力的工作。

5. 2. 2 登记报名者资料

5. 2. 3 放置捐献者登记表

您好，您是来参加造血干细胞捐献血样采集的志愿者吗？（得到肯定回答后继续往下程序，如果只是想了解转到报名程序）请您认真阅读须知内容后用正楷填写志愿表，请注意志愿表正反两面都有内容需要您填写。

填写时，未成年人、学生、军人请不要作为您的联系人，同住在一起的父母及兄弟姐妹填写其中一人，另一个联系人请填写您经常联络的亲

戚、朋友，目的就是为了能够及时与您取得联系，谢谢！

5. 2. 4 发放荣誉证书（入库证明）

您好，请拿好您的荣誉证书，请您在住址、联系信息（尤其是电话）等发生改变时通过电话通知中华骨髓库省级管理中心，我们将立即为您变更，以保证您的爱心意愿得以实现。

如果您采集血样后因为个人原因或家人反对等原因改变捐献意愿，请在一周内告诉中华骨髓库省级管理中心，您的血样将不做分型检测，这样可以为中华骨髓库节省相关费用，同时我们也会为您保密。

再次感谢您的爱心，谢谢！

5. 2. 5 回访志愿者

详见附录二：《志愿者回访已入库人员技术方案》

5. 2. 6 向其他人介绍自己志愿服务者身份

您好，我是XX省（市）红十字会/省级管理中心志愿工作者。有关捐献造血干细胞的知识和

如何加入中华骨髓库以及实现捐献造血干细胞等方面的信息，我会尽我所能为你服务，解答您所提出的问题。

5. 2. 7 宣传等活动结束后，无论成功与否，一定要再次致谢。

5. 3 志愿服务过程

在省级管理中心的安排下，进行志愿捐献者各工作程序的志愿服务

5. 3. 1 询问和接受志愿捐献者报名

1、成为造血干细胞志愿捐献者，必须满足以下要求，不符合条件不能进入下一流程。

凡年龄在 18-45 周岁，身体健康，了解捐献过程，有献血经历，家人支持，无健康状况征询表中所列情况中的任一情况，符合献血条件（经下列血液检查合格者，但不限于下列条件），可以成为造血干细胞志愿捐献者。

丙氨酸氨基转移酶（ALT）≤50

乙型肝炎病毒表面抗原：阴性；

丙型肝炎病毒抗体：阴性；

艾滋病病毒抗体：阴性；

梅毒试验：阴性。

2、在采集血样前务必慎重考虑好配型成功后捐献的决心，使志愿捐献者明白，对捐献的反悔就意味着对生命的辜负，必须坚持深思熟虑，义无反顾。

3、志愿捐献者报名，应指导其联系各地红十字会的热线电话报名，也可直接到当地分库设立的采集点、指定的采血车登记采集血样入库。

5. 3. 2 登记采血

1、认真填写《志愿捐献者同意书》、《志愿捐献者登记表》、《志愿捐献者健康状况征询表》、个人资料及有效联系方式等，并明确联系方式变更应拨打印在捐献者纪念证书上的热线电话及时更新。

2、资料填写完毕后，再次提醒其是否考虑清楚。如有犹豫，建议其认真考虑，下次再来参

加。

3、采集血样后，告知捐献志愿者的 HLA 分型数据会录入中华骨髓库，供有需要的白血病等患者检索，并祝贺其成为中华骨髓库一名光荣志愿捐献者。

5. 3. 3 陪同工作人员进行志愿捐献者再动员、高分辨和体检：

1、陪同工作人员进行志愿捐献者再动员做好解释、解惑和鼓励工作，如已捐献了，可以现身说法谈感受。再动员工作一定要做得扎实、细致。体现以人为本的关怀，在细微处为志愿捐献者解除后顾之忧。

2、采集高分辨血样，要鼓励，祝贺高分辨相合。

3、提前 24 小时和志愿捐献者联络，并告知其后续相关安排，提醒体检前注意事项。

4、做好志愿捐献者的交通和食宿安排。

5、陪同志愿捐献者顺利完成体检流程，结束时认真检查是否全部项目已完成。

6、解答志愿捐献者对捐献流程的疑问，简单介绍后续事宜，并作好其返程安排。

5. 3. 4 捐献陪护

1、陪护原则：减轻志愿捐献者的心理压力和顾虑，营造一个舒适的环境，提供一定的私人空间和时间。

2、陪护所需物品：生活必需品、营养品、水果（根据志愿捐献者喜好、饮食习惯决定）、学习活动用品（影音播放器、杂志、报纸等）。

3、陪护志愿者的要求

A、陪护前要适当了解志愿捐献者的兴趣、喜好、饮食习惯等，以方便陪护；陪护志愿者应性格外向，谈吐文雅，举止大方，主动和志愿捐献者交流，以方便陪护；陪护志愿者应具备一定关于造血干细胞捐献过程的知识，及时、客观、准确地解答志愿捐献者提出的问题，减轻或打消其心理压力和顾虑，不要给志愿捐献者增添不必要的心理负担。

B、陪护志愿者应做好志愿捐献者亲友的探

望接待工作,对探望人数和时间等影响志愿捐献者进行捐献的不良因素进行控制。

C、陪护过程中,避免涉及个人隐私问题,接打电话注意回避,注意卫生。

4、根据志愿捐献者的要求,安排一定数量的陪护人员。

5、给捐献者拍照或与捐献者合影应征得捐献者同意。

5. 3. 5 发展新成员

1、每一名志愿者都有发展新成员的义务。
2、在有人表示愿意加入志愿服务组织时应热情欢迎,介绍本地志愿服务组织情况,详细登记联系方式并报给志愿服务组织的相关管理部门。

3、在发展志愿服务组织新成员的工作中,应掌握新成员对公益事业的热忱和参加志愿服务工作的动机。

4、解答新成员对此项公益活动的疑问并让其了解中华骨髓库的发展现状和志愿服务工作

的深远意义。

5. 4 问题处理

志愿服务活动中出现问题由在场的召集人、负责人及时处理，处理不了的须及时上报。注意总结在工作中遇到的各种问题，最好能做好工作记录，或整理成书面文字材料便于交流。

志愿服务过程中发生重大事件，应及时报告志愿服务组织有关负责人。

志愿服务过程中发现感人事迹，请在场志愿者撰写报道发送给中华骨髓库省级管理中心。

第六章 志愿服务礼仪

6. 1 服务形象

服务时应该专心致志，注意自己的一言一行，穿着服务服装或配戴统一志愿者标识就是代表着中国红十字会造血干细胞捐献志愿者的身份、代表着所在的志愿服务组织的形象，切忌在服务现场大声喧哗、聊天等。

使用文明规范用语，尽量讲普通话，服务热情周到，礼貌待人，细心地向他人介绍相关知识，耐心解答他人提出的问题，不烦不躁，在服务结束时说谢谢，以表达对他人耐心倾听的感谢。

提供规范服务是参加服务的志愿者的心理定位，平和心态，降低姿态，以诚心来号召人、感动人。

6. 2 礼貌礼仪

志愿服务者的宣传服务是面对大众的，所以首要的一点就是要用心服务、微笑服务。用从心底发出的自然微笑面对每一个人，真诚地感谢每一位支持我们的朋友。

第七章 常见问题及解答

7. 1 什么是造血干细胞？

造血干细胞是能自我更新、自我复制、有较强定向分化发育的能力，可以产生各种类型血细胞的一类细胞。造血干细胞在成人体内主要存在于红骨髓，可分化和产生各种血液细胞，经血流释放到外周循环血液中，而本身保持总量不变。

人体大部分骨头的中央部分有骨腔，骨腔内所含的网状物质即骨髓。骨髓中有一种起着造血功能的细胞就叫造血干细胞。人血中的红细胞、血小板、淋巴细胞、粒细胞等，都是由它经过多次分化发育而成的。

7. 2 什么是造血干细胞移植及其分类？

将健康人的造血干细胞通过静脉输注到患者体内，重建患者的造血功能和免疫功能，达到治疗某些疾病的目的，此过程即为造血干细胞移

植。

根据造血干细胞来源可分为骨髓造血干细胞移植、外周血造血干细胞移植、脐血造血干细胞移植。

根据造血干细胞的来源不同，采集造血干细胞分为：

骨髓造血干细胞——在麻醉下，从髂骨部位直接采集捐献者的骨髓造血干细胞。

外周血干细胞——通过向捐献者注射细胞动员剂后，从捐献者的手臂的肘正中静脉采集和分离出造血干细胞。

脐血造血干细胞——采集于胎儿脐带血。

7. 3 造血干细胞移植能治疗哪些疾病？

造血干细胞移植是现代医学的重大突破。造血干细胞移植可治疗恶性血液病、骨髓功能衰竭、部分非血液系统恶性肿瘤性疾病、部分遗传性疾病。如：白血病，恶性淋巴瘤，再生障碍性贫血，骨髓增生异常综合征，多发性骨髓瘤，重

症免疫缺陷病，急性放射病，地中海贫血等。

7. 4 采集造血干细胞的主要方法有哪些？

一种是中华骨髓库采用的，从外周血中采集造血干细胞，即给捐献者肌肉注射动员剂，使骨髓中的造血干细胞大量增生并迁移到外周血中，从捐献者手臂的肘正中静脉采集全血，通过血细胞分离机提取造血干细胞，同时将其他血液成分回输到捐献者体内。

另一种是抽取骨髓造血干细胞，捐献者作局麻或全麻，用手术方法从髂骨部位抽取骨髓干细胞。

7. 5 动员剂对人体有副作用吗？

在正常生理条件下，外周血的造血干细胞量极少，不能满足移植的需要，药物动员之后，加速骨髓造血干细胞的生成并释放到外周血中，可使外周血中造血干细胞数量增加20-30倍，以满

足移植需要。据多年的临床观察和国际上目前的报道,药物动员剂对人体健康没有长期或严重的副作用。仅在注射之后,因为刺激骨髓造血,产生类似轻微感冒的症状,如低热、肌肉骨骼酸痛等,在停药之后很快消失。

7. 6 从外周血采集造血干细胞对捐献者健康有损害吗?

至今没有损害的报道。在采集完成后,一些轻微疼痛感和不适将会消失。采集过程中所用的器材都经严格消毒并一次性使用,确保捐献者安全。人体内的造血干细胞具有很强的再生能力,正常情况下,人体各种细胞每天都在不断新陈代谢,进行着生成、衰老、凋亡的循环往复,失血或捐献造血干细胞后,可刺激骨髓加速造血,1-2周内血液中的各种血细胞可恢复到原来水平。因此,捐献造血干细胞不会损害健康。

7. 7 捐献者大约需采集多少造血干细胞？

按卫生部非血缘造血干细胞采集技术管理规范中采集量的要求：造血干细胞悬液50-200ml/人/次，每次循环处理血量不多于15,000 ml。CD34⁺细胞需达到 2×10^6 /kg且有核细胞数需达到 5×10^8 /kg, 采集次数不超过2次。

7. 8 捐献造血干细胞和献血有何不同之处？

献血一般是献全血或血小板，指捐献所有的血液成分或单采成分血；捐献造血干细胞相当于单采成分血，只捐献血液中的造血干细胞，与捐献血小板的方式非常相似。仅是在捐献前要注射细胞动员剂。

7. 9 捐献造血干细胞有报酬吗？ 捐献者承担费用吗？

捐献造血干细胞是爱的奉献和救人的善举，

坚持“自愿”、“无偿”的原则。没有报酬。捐献者也不用承担任何费用。

7. 10 HLA 在造血干细胞移植中的作用是什么？

HLA 即人类白细胞抗原 (Human Leucocyte Antigen)，存在于人体的各种有核细胞表面。它是人体生物学“身份证”，由父母遗传；能识别“自己”和“非己”，并通过免疫反应排除“非己”，从而保持个体完整性。因而 HLA 在造血干细胞移植的成败中起着重要的作用，造血干细胞移植要求捐献者和接受者 HLA 配型相合。由于不同人种、不同种族、不同个体的 HLA 千差万别，必须采用一定方法对捐献者和患者的 HLA 型别进行确定，从而选择与患者 HLA 相合的捐献者进行移植，这是造血干细胞移植成功的关键。

7. 11 捐献者中与患者的 HLA 相合率是多少？

同卵（同基因）双生兄弟姐妹为 100%，非同卵（异基因）双生或亲生兄弟姐妹是 1/4，非血缘关系的 HLA 相合率一般是万分之一。在较为罕见的 HLA 类别中，相合几率只有几十万分之一甚至更低，由于独生子女家庭的普遍性，高相合率人群减少，今后移植主要在非血缘关系供者中寻找相合者。

7. 12 成为志愿捐献者后该怎么办？

成为一名光荣的中国造血干细胞志愿捐献者后，只有当初次配型相合，并进一步高分辨实验证实 HLA 与患者相合时，体检合格，才会实现自己捐献造血干细胞拯救患者生命的夙愿，成为一名造血干细胞捐献者。这个过程可能是几个月、几年，或者十年、二十年，甚至许多志愿者可能始终没有捐献的机会。因此，骨髓库需要经

常与您保持联系,您也需要在联系方式变更后及时通知中华骨髓库。

7. 13 初次配型成功后,下一步如何进行?

初次配型成功后的流程如下: 初次配型相合、高分辨血样送检、高分辨配型相合、体检、采集造血干细胞、转送、移植。

7. 14 患者初次检索没有找到合适的捐献者怎样办?

总库的数据库将保存该患者的资料,在一年内为患者继续检索。移植医院也可通过中华骨髓库(涉外咨询热线 010-65221901)申请到国外、境外骨髓库查询或选择脐血移植。

第八章 安全防范

8. 1 信息保密

8. 1. 1 志愿者要高度重视做好保护捐献者与患者的隐私工作，保护捐献者与患者的权益，不得向无关人员透露捐献者与患者的有关个人信息，志愿捐献者个人信息，由省级管理中心统一管理，严格按照规定查阅，未经分库和本人同意决不泄露，以保护志愿捐献者个人权利。

8. 1. 2 所有报名参加志愿服务工作的志愿服务者名单和联系方法，均由志愿服务组织中负责志愿者管理培训工作的部门统一管理，并由志愿服务组织承诺为志愿者的个人信息资料保密，仅用于安排志愿服务工作联络之用。

8. 1. 3 志愿服务组织和志愿者不能在公开场合（包括网络上）随意泄露志愿服务组织成员信息资料。特别强调：志愿者也不能泄露志愿捐献者和患者信息资料。

8. 2 防范意识

8. 2. 1 志愿服务也有风险，建议在参加志愿服务之前先处理安全问题，如购买保险等。大型志愿服务活动有安全预案。

8. 2. 2 志愿者来源于社会各阶层，建议在开始交往中相互保持一定的距离，避免经济等往来，以免造成不必要的损失。

8. 3 接触新闻媒体

因工作需要志愿者在得到志愿服务组织批准后方可代表组织接受新闻媒体采访。如代表个人，请在接受采访中牢记自己代表的是志愿者，展现出良好精神风貌，通过新闻媒体宣传，呼吁大众投身于捐献造血干细胞及志愿服务活动中。

第九章 附录

9.1 习近平总书记关于红十字事业发展及群团工作重要讲话及论述摘编

一、习近平在京会见红十字国际委员会主席莫雷尔时的讲话

习近平表示，红十字不仅是一种精神，更是一面旗帜，跨越国界、种族、信仰，引领着世界范围内的人道主义活动。人道主义事业是全人类共同的事业，相信红十字精神将不断发扬光大。
摘自中国新闻网《习近平：红十字是一种精神更是一面旗帜》2013年5月13日

二、习近平在会见中国红十字会第十次全国会员代表大会全体代表时的讲话

习近平强调，中国红十字事业是中国特色社会主义事业的重要组成部分，中国红十字会是党

和政府在人道领域联系群众的桥梁和纽带。党和国家高度重视这支力量。希望中国红十字会适应新形势新任务，紧紧围绕党和国家中心任务，增强责任意识，推进改革创新，加强自身建设，开展人道救助，真心关爱群众，努力为国奉献、为民造福。

习近平指出，国际红十字运动已经有 150 多年的历史，红十字组织是全世界影响范围最广、认同程度最高的国际组织。红十字是一种精神，更是一面旗帜，跨越国界、种族、信仰，引领着世界范围内的人道主义运动。

习近平强调，中国红十字会是国内历史最悠久的人道组织，成立 110 多年以来不断发展。近年来，中国红十字会在重大灾害救援、保护生命健康、促进人类和平进步等方面发挥了重要作用，涌现出郭明义等一批优秀红十字志愿者，为党、为国家、为人民做了很多好事、善事。

摘自中国新闻网《习近平会见中国红十字会第十次全国会员代表大会代表》2015 年 5 月 5 日

三、习近平在中央党的群团工作会议上的论述

习近平强调，群团事业是党的事业的重要组成部分。党的群团工作是党通过群团组织开展的群众工作，是党组织动员广大人民群众为完成党的中心任务而奋斗的重要工作。这是我们党的一大创举，也是我们党的一大优势。在革命、建设、改革各个历史时期，在党的领导下，工会、共青团、妇联等群团组织积极发挥作用，组织动员广大人民群众坚定不移跟党走，为党和人民事业发展作出了重大贡献。事实充分说明，新形势下，党的群团工作只能加强、不能削弱，只能改进提高、不能停滞不前。我们必须根据形势和任务发展变化，加强和改进党的群团工作，把工人阶级主力军、青年生力军、妇女半边天作用和人才第一资源作用充分发挥出来，把13亿多人民的积极性充分调动起来。我们必须从巩固党执政的阶级基础和群众基础的政治高度，抓好党的群团工作，保证党始终同广大人民群众同呼吸、共命运、心连心。我们必须把群团组织建设得更加充满活力、

力、更加坚强有力，使之成为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要力量。

习近平强调，群团组织必须始终站在党和人民的立场上，坚持为党分忧、为民谋利，把思想政治工作贯穿所开展的各种活动，多做组织群众、宣传群众、教育群众、引导群众的工作，多做统一思想、凝聚人心、化解矛盾、增进感情、激发动力的工作。

习近平指出，群团组织要着眼党和国家工作大局，在大局下思考，在大局下行动，同时立足职责定位、立足所联系的群众，寻找工作结合点和着力点，推动群团组织职能与时俱进。群团组织要强化服务意识，提升服务能力，挖掘服务资源，坚持从群众需要出发开展工作，更多把注意力放在困难群众身上，努力为群众排忧解难，成为群众信得过、靠得住、离不开的知心人、贴心人。

摘自新华网《习近平出席中央党的群团工作会议》2015年7月7日

四、习近平在十九大报告中对群团工作的重要指示

增强群众工作本领，创新群众工作体制机制和方式方法，推动工会、共青团、妇联等群团组织增强政治性、先进性、群众性，发挥联系群众的桥梁纽带作用，组织动员广大人民群众坚定不移跟党走。

摘自新华网《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告》2017年10月18日

五、习近平在韩国国立首尔大学的演讲

同样是2008年，中国骨髓捐献志愿者张宝与韩国患者配型成功后遭遇了车祸，但他住院治疗康复后，继续为这位韩国患者捐献了骨髓。这位中国志愿者说：“人生祸福难料，人家现在大难临头了，帮点忙真不算什么。”迄今为止，中国志愿者共进行跨国捐献骨髓156例，其中为韩国患者捐献骨髓45例，远远超过其他国家。这

样的生动事例不胜枚举，都是中韩两国人民友谊的真实写照。我们两国人民要共同努力，更多分享喜悦，更多分担困难，更好书写友谊地久天长的新诗篇。

摘自新华网《习近平在韩国国立首尔大学的演讲（全文）》2014年7月4日

六、习近平在中马经济峰会的致辞

习近平主席出席中马经济峰会致辞称赞中华骨髓库造血干细胞捐献者杨永康。“我们不会忘记，2012年马来西亚人杨永康捐献造血干细胞，成功挽救了中国安徽一名7岁孩子的生命……”2013年10月4日下午，习近平主席出席中马经济峰会致辞。

摘自人民网《浦东外籍医生获习近平主席称赞》2013年10月11日

9.2 志愿服务条例

中华人民共和国国务院令

第 685 号

《志愿服务条例》已经 2017 年 6 月 7 日国务院第 175 次常务会议通过，现予公布，自 2017 年 12 月 1 日起施行。

总理 李克强

2017 年 8 月 22 日

志愿服务条例

第一章 总 则

第一条 为了保障志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象的合法权益，鼓励和规范志愿服务，发展志愿服务事业，培育和践行社会主义核心价值观，促进社会文明进步，制定本条例。

第二条 本条例适用于在中华人民共和国境内开展的志愿服务以及与志愿服务有关的活动。

本条例所称志愿服务，是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

第三条 开展志愿服务，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，不得违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益，不得危害国家安全。

第四条 县级以上人民政府应当将志愿服务事业纳入国民经济和社会发展规划，合理安排

志愿服务所需资金，促进广覆盖、多层次、宽领域开展志愿服务。

第五条 国家和地方精神文明建设指导机构建立志愿服务工作协调机制，加强对志愿服务工作的统筹规划、协调指导、督促检查和经验推广。

国务院民政部门负责全国志愿服务行政管理工作；县级以上地方人民政府民政部门负责本行政区域内志愿服务行政管理工作。

县级以上人民政府有关部门按照各自职责，负责与志愿服务有关的工作。

工会、共产主义青年团、妇女联合会等有关人民团体和群众团体应当在各自的工作范围内做好相应的志愿服务工作。

第二章 志愿者和志愿服务组织

第六条 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。

本条例所称志愿服务组织，是指依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。

第七条 志愿者可以将其身份信息、服务技能、服务时间、联系方式等个人基本信息，通过国务院民政部门指定的志愿服务信息系统自行注册，也可以通过志愿服务组织进行注册。

志愿者提供的个人基本信息应当真实、准确、完整。

第八条 志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。志愿服务组织的登记管理按照有关法律、行政法规的规定执行。

第九条 志愿服务组织可以依法成立行业组织，反映行业诉求，推动行业交流，促进志愿服务事业发展。

第十条 在志愿服务组织中，根据中国共产党章程的规定，设立中国共产党的组织，开展党的活动。志愿服务组织应当为党组织的活动提供必要条件。

第三章 志愿服务活动

第十二条 志愿者可以参与志愿服务组织开展的志愿服务活动,也可以自行依法开展志愿服务活动。

第十三条 志愿服务组织可以招募志愿者开展志愿服务活动;招募时,应当说明与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息以及在志愿服务过程中可能产生的风险。

第十四条 需要志愿服务的组织或者个人可以向志愿服务组织提出申请,并提供与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息,说明在志愿服务过程中可能产生的风险。志愿服务组织应当对有关信息进行核实,并及时予以答复。

第十五条 志愿服务组织安排志愿者参与志愿服务活动,应当与志愿者的年龄、知识、技

能和身体状况相适应,不得要求志愿者提供超出其能力的志愿服务。

第十六条 志愿服务组织安排志愿者参与的志愿服务活动需要专门知识、技能的,应当对志愿者开展相关培训。

开展专业志愿服务活动,应当执行国家或者行业组织制定的标准和规程。法律、行政法规对开展志愿服务活动有职业资格要求的,志愿者应当依法取得相应的资格。

第十七条 志愿服务组织应当为志愿者参与志愿服务活动提供必要条件,解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难,维护志愿者的合法权益。

志愿服务组织安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前,应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

第十八条 志愿服务组织开展志愿服务活动,可以使用志愿服务标志。

第十九条 志愿服务组织安排志愿者参与志愿服务活动,应当如实记录志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息,按照统一的信息数据标准录入国务院民政部门指定的志愿服务信息系统,实现数据互联互通。

志愿者需要志愿服务记录证明的,志愿服务组织应当依据志愿服务记录无偿、如实出具。

记录志愿服务信息和出具志愿服务记录证明的办法,由国务院民政部门会同有关单位制定。

第二十条 志愿服务组织、志愿服务对象应当尊重志愿者的人格尊严;未经志愿者本人同意,不得公开或者泄露其有关信息。

第二十一条 志愿服务组织、志愿者应当尊重志愿服务对象人格尊严,不得侵害志愿服务对象个人隐私,不得向志愿服务对象收取或者变相收取报酬。

第二十二条 志愿者接受志愿服务组织安排参与志愿服务活动的，应当服从管理，接受必要的培训。

志愿者应当按照约定提供志愿服务。志愿者因故不能按照约定提供志愿服务的，应当及时告知志愿服务组织或者志愿服务对象。

第二十三条 国家鼓励和支持国家机关、企业事业单位、人民团体、社会组织等成立志愿服务队伍开展专业志愿服务活动，鼓励和支持具备专业知识、技能的志愿者提供专业志愿服务。

国家鼓励和支持公共服务机构招募志愿者提供志愿服务。

第二十四条 发生重大自然灾害、事故灾难和公共卫生事件等突发事件，需要迅速开展救助的，有关人民政府应当建立协调机制，提供需求信息，引导志愿服务组织和志愿者及时有序开展志愿服务活动。

志愿服务组织、志愿者开展应对突发事件的志愿服务活动,应当接受有关人民政府设立的应急指挥机构的统一指挥、协调。

第二十五条 任何组织和个人不得强行指派志愿者、志愿服务组织提供服务,不得以志愿服务名义进行营利性活动。

第二十六条 任何组织和个人发现志愿服务组织有违法行为,可以向民政部门、其他有关部门或者志愿服务行业组织投诉、举报。民政部门、其他有关部门或者志愿服务行业组织接到投诉、举报,应当及时调查处理;对无权处理的,应当告知投诉人、举报人向有权处理的部门或者行业组织投诉、举报。

第四章 促进措施

第二十七条 县级以上人民政府应当根据经济社会发展情况,制定促进志愿服务事业发展的政策和措施。

县级以上人民政府及其有关部门应当在各自职责范围内，为志愿服务提供指导和帮助。

第二十八条 国家鼓励企业事业单位、基层群众性自治组织和其他组织为开展志愿服务提供场所和其他便利条件。

第二十九条 学校、家庭和社会应当培养青少年的志愿服务意识和能力。

高等学校、中等职业学校可以将学生参与志愿服务活动纳入实践学分管理。

第三十条 各级人民政府及其有关部门可以依法通过购买服务等方式，支持志愿服务运营管理，并依照国家有关规定向社会公开购买服务的项目目录、服务标准、资金预算等相关情况。

第三十一条 自然人、法人和其他组织捐赠财产用于志愿服务的，依法享受税收优惠。

第三十二条 对在志愿服务事业发展中做出突出贡献的志愿者、志愿服务组织，由县级以上人民政府或者有关部门按照法律、法规和国家有关规定予以表彰、奖励。

国家鼓励企业和其他组织在同等条件下优先招用有良好志愿服务记录的志愿者。公务员考录、事业单位招聘可以将志愿服务情况纳入考察内容。

第三十三条 县级以上地方人民政府可以根据实际情况采取措施，鼓励公共服务机构等对有良好志愿服务记录的志愿者给予优待。

第三十四条 县级以上人民政府应当建立健全志愿服务统计和发布制度。

第三十五条 广播、电视、报刊、网络等媒体应当积极开展志愿服务宣传活动，传播志愿服务文化，弘扬志愿服务精神。

第五章 法律责任

第三十六条 志愿服务组织泄露志愿者有关信息、侵害志愿服务对象个人隐私的，由民政部门予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，责令限期停止活动并进行整改；情节严重的，吊销登记证书并予以公告。

第三十七条 志愿服务组织、志愿者向志愿服务对象收取或者变相收取报酬的,由民政部门予以警告,责令退还收取的报酬;情节严重的,对有关组织或者个人并处所收取报酬一倍以上五倍以下的罚款。

第三十八条 志愿服务组织不依法记录志愿服务信息或者出具志愿服务记录证明的,由民政部门予以警告,责令限期改正;逾期不改正的,责令限期停止活动,并可以向社会和有关单位通报。

第三十九条 对以志愿服务名义进行营利性活动的组织和个人,由民政、工商等部门依法查处。

第四十条 县级以上人民政府民政部门和其他有关部门及其工作人员有下列情形之一的,由上级机关或者监察机关责令改正;依法应当给予处分的,由任免机关或者监察机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分:

- (一) 强行指派志愿者、志愿服务组织提供服务;
- (二) 未依法履行监督管理职责;
- (三) 其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第六章 附 则

第四十一条 基层群众性自治组织、公益活动举办单位和公共服务机构开展公益活动,需要志愿者提供志愿服务的,可以与志愿服务组织合作,由志愿服务组织招募志愿者,也可以自行招募志愿者。自行招募志愿者提供志愿服务的,参照本条例关于志愿服务组织开展志愿服务活动的规定执行。

第四十二条 志愿服务组织以外的其他组织可以开展力所能及的志愿服务活动。

城乡社区、单位内部经基层群众性自治组织或者本单位同意成立的团体,可以在本社区、本单位内部开展志愿服务活动。

第四十三条 境外志愿服务组织和志愿者在境内开展志愿服务,应当遵守本条例和中华人民共和国有关法律、行政法规以及国家有关规定。

组织境内志愿者到境外开展志愿服务,在境内的有关事宜,适用本条例和中华人民共和国有关法律、行政法规以及国家有关规定;在境外开展志愿服务,应当遵守所在国家或者地区的法律。

第四十四条 本条例自2017年12月1日起施行。

9.3 中国红十字会总会关于加强红十字志愿服务工作的指导意见

中红字〔2019〕44号

各省、自治区、直辖市红十字会，新疆生产建设兵团红十字会，铁路系统红十字会：

志愿服务是红十字运动七项基本原则之一。党和国家高度重视红十字会工作和志愿服务工作。党的十九大报告指出，推进诚信建设和志愿服务制度化，强化社会责任意识、规则意识、奉献意识。国务院办公厅印发的《中国红十字会总会改革方案》将红十字志愿服务列入重要任务。为深化中国红十字会改革，推进红十字志愿服务工作创新发展，现提出如下意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于红十字事业和志愿服务工作的系列重要指示精神，贯彻落实《中华人民共和国红十字会法》和《志愿

服务条例》，依照《中国红十字会章程》，坚持围绕中心、服务大局，坚持面向基层、服务群众，深化改革创新，完善体制机制，把志愿服务作为各级红十字会开展人道工作的基本方式、重要载体和主要抓手，大力弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神和“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，充分发挥红十字会作为党和政府在人道领域的助手和联系群众的桥梁纽带作用，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴中国梦凝聚起更多的人道力量。

二、主要目标

到2024年，注册红十字志愿者总数达到200万人，建立覆盖广泛、管理规范、服务完善、充满活力的红十字志愿服务组织体系，志愿服务规范化、制度化、常态化水平全面提升，红十字志愿服务工作在服务党政大局、满足人道需求、保护生命健康、促进全社会向上向善等方面发挥更大作用，红十字志愿者和志愿服务组织成为改善民生福祉、完善社会治理、促进社会和谐的重要

力量。

三、重点工作

(一) 加强统筹协调，构建系统推进红十字志愿服务的工作格局。

拓展红十字志愿服务工作领域。红十字志愿服务是指在红十字会注册的志愿者、志愿服务组织以自己的时间、知识、技能、体力等自愿、无偿向社会或者他人提供的人道服务。各级红十字会要聚焦主责主业，“按专业、分领域”在应急救援、应急救护、人道救助、无偿献血、造血干细胞捐献、遗体和人体器官捐献、社区服务、养老服务、红十字精神传播、国际人道援助等领域积极开展红十字志愿服务工作。

形成齐抓共管志愿服务的工作合力。做好红十字志愿服务工作是各级红十字会的共同责任，要努力形成各级红十字会、各部门、各直属单位齐抓共管、共同推进的工作态势。总会要加强统筹规划和协调指导，组织宣传部门主要负责志愿服务工作的宏观规划、政策制定、统筹协调和综

合数据管理,各部门和直属单位负责本领域志愿服务工作的组织推动和业务指导,推动相关规划和政策的落实;省级和市级红十字会要加强对本地区志愿服务工作的研究规划,争取政策支持,细化工作措施,建立健全志愿服务工作的长效机制;县级红十字会和基层组织要把志愿服务作为主要工作内容来抓,大力开展红十字志愿者和志愿服务组织,积极开展红十字志愿服务活动。

融入国家志愿服务工作体系。各级红十字会要进一步加强与文明办的沟通协调,推动将红十字志愿服务工作纳入当地志愿服务工作整体规划和精神文明工作考核范畴;积极争取民政部门的相关指导和政策支持,推动红十字志愿服务工作规范有序发展;加强与有关部门和单位的合作交流,共同推进红十字志愿服务工作深入广泛开展。县级以上红十字会要建立志愿服务工作委员会,吸纳文明办、民政、教育等有关部门和共青团等群团组织参加,为红十字志愿服务工作创造良好条件。

（二）大力发展红十字志愿者，建立健全红十字志愿服务组织体系。

加强红十字志愿者队伍建设。各级红十字会要把发展志愿者作为基础性工作常抓不懈，市、县级红十字会和红十字会基层组织要着力推动红十字会员、捐赠人注册成为红十字志愿者，促使红十字救护员、应急救护师资、救援队员、无偿献血者、造血干细胞入库志愿者、遗体和人体器官捐献志愿登记者注册成为红十字志愿者。

大力开展红十字志愿服务组织。要建立支持和发展红十字志愿服务组织的长效机制，通过人才培养、项目资助和示范引领加强志愿服务组织培育。省、市、县级红十字会要结合履行法定职责和本地实际，发展本级管理的红十字志愿服务组织，其中县级红十字会建立的红十字志愿服务队伍不少于3支。要加强对红十字志愿服务组织的日常管理，引导符合登记条件的志愿服务组织依法登记，指导其建立健全管理制度和信息公开制度；探索推动具备条件的志愿服务组织设立党的

组织，开展党的活动。

推动建立红十字志愿者协会。有条件的省级和市级红十字会要积极建立红十字志愿者协会，发挥协会的联络、协调、服务作用，吸纳有影响力的红十字志愿者骨干和志愿服务组织，提升协会的权威性和代表性；要加强协会自身建设，切实提升协会服务能力，协助志愿服务组织做好登记、年检、评估、信息公开，助力红十字志愿服务组织健康有序发展。

（三）着力开拓创新，提高红十字志愿服务工作水平。

规范红十字志愿服务管理与服务。各级红十字会要结合贯彻执行《志愿服务条例》，推动红十字志愿服务工作规范化发展。规范红十字志愿者的招募，推进红十字志愿服务信息平台建设，及时有效匹配志愿服务供给与需求，不断提高红十字志愿服务管理的信息化水平；健全红十字志愿服务培训体系，加强对志愿者和志愿者骨干的培训，开展专业志愿服务活动应当执行国家或者

行业组织制定的标准和规程,强化专业知识和技能培训,不断提高志愿者能力素质;指导红十字志愿服务组织及时、完整、准确记录志愿者参加志愿服务的信息,规范开具志愿服务记录证明;为红十字志愿者开展志愿服务提供必要条件,鼓励与保险公司合作设计开发符合红十字志愿服务特点特别是可能发生人身危险的志愿服务活动的险种,维护志愿者参与红十字志愿服务的合法权益;推动有关部门落实同等条件下优先招用有良好志愿服务记录的红十字志愿者、鼓励公共服务机构对有良好志愿服务记录的红十字志愿者给予优待等相关促进措施,探索建立基于志愿服务时长和质量的积分激励机制。严禁以志愿服务名义进行营利性活动。

鼓励基层创新,打造品牌项目。要总结各地开展红十字志愿服务项目的基本经验、主要做法,支持各地结合实际创新开展符合红十字宗旨的特色项目,引导、支持红十字志愿服务组织发挥优势、各展所长设计实施创新项目。要根据新

时代新要求,加强对红十字志愿服务项目的研究规划,加大资源投入,积极扶持有创新性、示范性的优秀项目,着力打造红十字志愿服务项目品牌。

助力新时代文明实践中心建设。要积极配合各级党委、政府参与推进新时代文明实践中心建设工作。省级、市级红十字会要加强对县级红十字会的支持和指导,依托学校、社区红十字会基层组织,建立新时代文明实践红十字志愿服务队伍;依托现有基层公共服务阵地资源,打通盘活红十字服务站、红十字救护站、生命健康安全体验馆等活动阵地,建立红十字人道服务平台,为文明实践工作服务;聚焦主责主业,结合当地实际,发挥自身优势,大力开展社区备灾、应急救护培训、生命健康安全和防灾避险知识普及、人道救助、社区服务、养老服务等具有红十字特色的志愿服务活动,广泛传播红十字运动精神和人道文化。

(四) 建立综合性志愿服务激励机制,发挥

先进典型引领示范作用。

强化表彰激励。要认真落实志愿者星级评定制度，分级开展志愿者星级评定，县级红十字会负责一至三星级志愿者评定，地市级红十字会负责四星级志愿者评定，省级红十字会负责五星级志愿者评定。

各级红十字会要结合实际建立志愿者嘉奖制度，褒扬和嘉奖优秀红十字志愿者、志愿服务组织，授予荣誉称号；对优秀红十字志愿者、志愿服务组织代表优先安排参加红十字会的培训、会议等重要活动，推选为各级红十字会会员代表大会代表、理事会理事，推荐参加“道德模范”等有关评选表彰；将走访慰问红十字志愿者纳入“红十字博爱送万家”活动。总会定期对做出突出贡献的红十字志愿者、志愿服务组织予以评选、嘉奖。

各级红十字会要积极参与全国宣传推选学雷锋志愿服务“四个 100”先进典型活动，层层择优推选，加大宣传力度，做好优秀红十字志愿者、

志愿服务组织、志愿服务项目、志愿服务社区宣传推选工作。

加强宣传引领。要把表彰激励与事迹宣传有机结合,大力宣传红十字志愿服务工作的进展和成效,深入挖掘红十字志愿服务先进典型,充分展示红十字志愿服务先进典型的时代风采和良好形象。创新宣传方式,拓宽宣传渠道,运用新媒体平台,精心策划主题宣传、专题宣传,讲好红十字志愿者故事,传播好红十字志愿者声音,树立和提升红十字志愿服务工作品牌的影响力、感召力和吸引力,营造有利于红十字志愿服务工作发展的良好氛围。

四、保障措施

(一) 加强组织领导。县级以上红十字会要加强对红十字志愿服务工作的组织领导,把志愿服务工作摆在突出位置上,列入重要议事日程,定期听取志愿服务工作汇报,专题研究和指导志愿服务工作,帮助解决志愿服务工作中遇到的困难和问题。要积极推动各级党委政府加大对红十

字志愿服务工作的支持力度。

(二) 加大经费支持。县级以上红十字会要积极争取将红十字志愿服务工作经费列入财政预算,鼓励支持红十字志愿服务组织立足自身优势通过承接政府和红十字会的公共服务项目、争取政府补贴与社会资金等多种途径,持续提升自身发展能力。

(三) 建设“红十字志愿者之家”。各级红十字会要充分利用现有办公空间和红十字特色服务阵地,建立“红十字志愿者之家”,向红十字志愿者和志愿服务组织开放更多资源,为红十字志愿者、志愿服务组织提供办公场所、活动空间和交流平台。

中国红十字会总会

2019年11月13日

9.4 志愿服务组织和志愿者参与疫情防控指引

民政部办公厅关于印发《志愿服务组织和志愿者参与疫情防控指引》的通知

民办发〔2020〕11号

各省、自治区、直辖市民政厅（局），新疆生产建设兵团民政局：

当前，新冠肺炎疫情防控形势依然严峻复杂，任务艰巨繁重。各级民政部门要认真贯彻落实习近平总书记系列重要讲话和指示精神，保持头脑清醒，慎终如始，再接再厉，善作善成，继续动员志愿服务组织和志愿者积极有序参与疫情防控工作。

现将《志愿服务组织和志愿者参与疫情防控指引》印发给你们，请结合实际引导广大志愿服务组织和志愿者继续投身疫情防控，不麻痹、不厌战、不松劲，为全面打赢新冠肺炎疫情防控的人民战争、总体战、阻击战贡献力量。

民政部办公厅

2020年3月17日

志愿服务组织和志愿者

参与疫情防控指引

新冠肺炎疫情发生以来，广大志愿服务组织和志愿者积极响应中央号召，踊跃参与疫情防控工作，成为抗击疫情的重要力量。根据当前疫情防控新形势、新要求，对志愿服务组织和志愿者参与疫情防控有关工作提出如下指引。

一、做好个人防护

1. 及时关注疫情发展趋势，了解掌握最新防控政策措施，提高防控意识。
2. 注意学习新冠肺炎病毒潜伏时间、传播特点、感染症状、防护措施等知识，保护自己，服务他人。
3. 注意作息饮食科学，避免过度疲劳，提高免疫力，在保证自身安全的情况下参与志愿服务。
4. 外出佩戴医用口罩，勤洗手，保持良好卫生习惯，参加疫情防控有关工作时采取符合要求的防护措施。

5. 出现发热、干咳、乏力等症状及时自我隔离、就医。

6. 志愿服务组织要加强对志愿者的服务，合理设置志愿服务岗位和服务时长，加强对志愿者的心理支持，不让志愿者带病上岗、长时间高负荷服务，确保志愿者身心健康。

7. 志愿服务组织安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务活动前，应当为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

二、有序参与服务

8. 遵循志愿服务宗旨和自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，规范开展疫情防控志愿服务。

9. 服从当地党委和政府的统一部署和调度，合理调配资源和力量。

10. 坚持组织化原则，鼓励有意参与疫情防控的志愿者与志愿服务组织或所在单位、社区联系并报名，有序参与志愿服务。

11. 坚持文明服务，遵守社会公德，尊重个人隐私，反对歧视行为，促进社会融合。

12. 能够通过线上提供服务的, 优先选择线上服务, 降低安全风险。需要开展线下服务的, 志愿服务组织应当向志愿者提示可能发生的风险, 并提供防护措施, 加强安全教育。

13. 坚持就近就便服务, 合理确定服务区域。鼓励志愿者优先参与所在街道、社区的疫情防控。在疫情应急响应终止前, 不跨区域开展非必要的线下服务, 不开展人员聚集性志愿服务活动。

三、坚持需求导向

14. 密切关注群众生产生活中迫切需要解决的实际问题, 明确阶段性工作重点, 结合自身能力确定服务对象和服务内容。

15. 注重关心一线医务人员、社区工作者、病亡者家属、有特殊困难人员、流动人口等重点群体。

16. 重点开展社区疫情防控、医疗救治辅助、生活用品配送、一线医务人员及家属关爱、确诊患者及家属情绪疏导、老人及儿童陪伴呵

护、困难群众帮扶、心理援助、复工复产防疫宣传等志愿服务。

17. 志愿服务组织根据需要积极招募具备医护知识、应急救援能力以及心理咨询、社会工作、文化教育、网络技术、交通运输等方面专长的志愿者，开展专业志愿服务。

四、协助医疗救治

18. 根据需要在新冠肺炎定点医院和集中隔离点开展专业医护志愿服务，做好帮助患者适应医疗环境、提供生活照顾、协助进行患者管理、辅助开展护理服务等工作。志愿者应当具有相关职业资格或者具备相关专业知识。

19. 开展医务人员支持保障，为定点医院和集中隔离点的医务人员提供生活照护和个性化支持，包括上下班护送、送餐、代购代送、代修理等。

20. 开展病患健康指导和心理服务，为新冠肺炎患者、集中隔离医学观察人员、居家观察人

员提供医学咨询、心理疏导、情绪支持、压力舒缓等服务。

21. 健康指导和心理服务由医务人员、心理工作者、社会工作者等专业志愿者提供。优先采用网络、电话等线上服务、远程服务的方式开展。

五、参与社区防控

22. 协助社区开展疫情排查工作,包括电话调查、入户访问、测量体温等。

23. 协助社区落实人员管控措施,配合做好返回人员的信息登记、居家隔离观察等防控工作,对人员出入进行检查等。

24. 协助社区工作者、社会工作者、心理工作者为居民提供个别疏导、心态调适,消除其负面情绪。

25. 协助做好社区消毒杀菌、卫生清洁等工作。

26. 服务中如果遇到不配合人员,应第一时间与社区联系并说明情况,由社区工作者协调解决。

六、提供便民服务

27. 为抗疫一线医务人员、社区工作者家庭提供关爱服务,为家中老人、孩子提供接送就医、生活照料、心理疏导、课业辅导、物品代购等服务。

28. 为社区隔离人员提供关爱服务,协助社区收集评估隔离人员需求,提供健康咨询、情绪支持、物品代购代送、生活垃圾处理等服务。

29. 为出院患者及其家属、结束留观人员及其家属、居家隔离人员及其家属、来自疫情严重地区人员等开展与社区其他居民之间关系调适服务,倡导不排斥、不歧视的社区氛围。

七、关爱特殊群体

30. 协助社区对受疫情影响的特殊困难群体进行摸排,并及时提供关爱服务。

31. 将因疫情防控在家隔离的孤寡老人、因家人被隔离或者收治而无人照料的老年人和未成年人、困难儿童、特困人员、残疾人等特殊群体作为重点服务对象。

32. 采取电话询问、网络联系、上门走访慰问等多种方式, 详细掌握特殊困难群体的生活状况和服务需求, 发现有生活困难的, 第一时间向社区报告。

33. 协助链接政府、社会组织等多方面资源, 为困难群体提供必要救助或相关服务, 保障困难群众生活, 防止冲击社会道德底线的事件发生。

八、参与慈善捐赠

34. 协助慈善组织、红十字会做好慈善捐赠政策解读、捐赠引导等工作。

35. 协助慈善组织、红十字会做好捐赠物资的接收、清点、整理、分发、转运等工作。

九、做好防疫宣传

36. 开展疫情防治健康知识宣传。充分利用多种手段, 有针对性地开展新冠肺炎防控知识宣传, 使群众充分了解疫情变化、防控知识, 引导群众提高文明素养和防护意识, 配合党委和政府的防控工作。

37. 向服务对象提供党委和政府疫情防控要求、疫情防控动态、公共政策调整等信息服务，引导群众关注权威发布，不信谣、不传谣，减轻群众忧虑和恐慌心理，营造积极乐观、守望相助的良好氛围，增强战胜疫情信心。

十、加强协作配合

38. 志愿服务组织和志愿者应当强化组织性、协同性，注重与各类单位和组织，如村（居）民委员会、医疗机构、物业公司、有关生产销售企业、新闻媒体、社会工作服务机构以及其他参与疫情防控的社会组织等保持密切联系，加强协作配合，形成疫情防控合力。

39. 充分运用好网络新媒体，发挥线上服务人身安全风险低、信息传播速度快等优势，积极开展需求评估、资源链接、心理咨询、在线培训指导、防疫知识宣传等线上志愿服务；也可根据线下的实际需要，在确保安全的前提下，围绕医疗救治、社区防控、生活帮扶、重点区域等开展

线下志愿服务,构建立体化疫情防控志愿服务网络。

40. 注意开展经验交流,在实践中学习,在交流中改进,及时总结提炼,形成服务范本,为其他志愿服务组织和志愿者提供借鉴。

9.5 关于支持和发展志愿服务组织的意见

新华社北京2016年7月11日电 中共中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、共青团中央、全国妇联近日印发《关于支持和发展志愿服务组织的意见》。全文如下:

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志,是加强精神文明建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。志愿服务组织是以开展志愿服务为宗旨的非营利性社会组织,是汇聚社会资源、传递社会关爱、弘扬社会正气的重要载体,是形成向上向善、诚信互助社会风尚的重要力

量。伴随着中国特色社会主义历史进程，我国志愿服务事业快速发展，志愿服务组织不断涌现，对促进志愿服务活动广泛开展，推进精神文明建设、推动社会治理创新、维护社会和谐稳定发挥了重要作用。同时，我国志愿服务组织在总体上还存在着数量不足、能力不强、发展环境有待优化等问题。现就支持和发展志愿服务组织，提出以下意见：

一、总体要求

(一) 指导思想。全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，紧紧围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，围绕树立和落实创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，坚持以党的建设为正确引领，坚持以培育和践行社会主义核心价值观、满足人民群众日益增长的社会服务需求为出发点，以能力建设为基础，以建立健全政策制度、

完善体制机制、增强法律保障为重点，积极扶持发展志愿服务组织，为加强和创新社会治理，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦凝聚力量。

（二）基本原则。

坚持服务大局、统筹发展。把支持和发展志愿服务组织纳入全面建成小康社会、全面深化改革、全面推进依法治国、全面从严治党大局，正确处理志愿服务组织与其他社会服务提供主体之间的关系，统筹不同区域、不同领域、不同类型的志愿服务组织发展。

坚持分类指导、突出特色。注重服务与管理并举，畅通联系渠道，有效发挥志愿服务组织作用。遵循志愿服务组织发展规律，根据志愿服务组织类别和规模，指导各类志愿服务组织明确定位、强化管理，提升能力、突出特色，创新方式、拓展领域，有效释放创造力和生产力，不断提高志愿服务专业化科学化水平。

坚持正确引导、依法自治。坚持党委领导、

政府监管，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，发挥共产党员先锋模范作用和骨干作用，确保志愿服务组织发展的正确方向。充分尊重志愿服务组织的社会性、志愿性、公益性、非营利性特点，引导志愿服务组织按照法律法规和章程开展活动，依法自治。

坚持创新发展、多方参与。着力推进志愿服务组织、志愿者与志愿服务活动共同发展，筑牢志愿服务组织基础。鼓励国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和基层群众性自治组织建立志愿服务队伍，引导民生和公共服务机构开门接纳志愿者，形成志愿服务工作合力，扩大志愿服务社会覆盖。

（三）主要目标。到2020年，基本建成与经济社会发展相适应，布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿服务组织体系。志愿服务组织发展环境得到优化，初步形成登记管理、资金支持、人才培育等配套政策。志愿服务组织服务范围不断扩大，基本覆盖社会治理各领域、

群众生活各方面，涌现一批公信度高、带动力强的志愿服务组织。志愿服务组织功能有效发挥，成为推进人们相互关爱、传递文明的重要渠道，成为提升社会服务水平、改善民生福祉的有力助手，成为增进社会信任、维护社会稳定、促进社会和谐的有生力量。

二、加强志愿服务组织培育

（四）推进志愿服务组织依法登记。坚持积极引导发展、严格依法管理的原则，提供便捷高效的服务，引导符合登记条件的志愿服务组织依法登记。针对目前大部分志愿服务组织规模小、注册资金不足、缺乏相应专职人员和固定场所的实际，在不违背社会组织管理法律法规基本精神基础上，可以按照活动地域适当放宽成立志愿服务组织所需条件。各有关部门要在活动场地、活动资金、人才培养等方面提供优先支持，激发志愿服务组织依法登记的积极性与主动性。经单位领导机构或基层群众性自治组织同意成立的志愿服务组织，可以在本单位、本社区内部开展志

愿服务活动。鼓励已经登记的志愿服务组织为其提供规范指导和工作支持。

(五) 健全志愿服务组织孵化机制。社会组织孵化基地要吸纳志愿服务组织进驻,在项目开发、能力培养、合作交流、业务支持等方面提供有针对性的扶持。鼓励有条件的地区建立专门的志愿服务组织孵化基地,支持志愿服务组织的启动成立和初期运作,帮助提升服务能力。积极建立志愿服务组织与国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和基层群众性自治组织的沟通交流平台,鼓励银行、会计师事务所、律师事务所等专业机构为志愿服务组织提供免费的资金证明、审计、法律咨询等服务。

(六) 积极推进志愿服务组织承接公共服务项目。各地各有关部门和符合条件的事业单位、群团组织要贯彻落实《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》(国办发〔2013〕96号)和《政府购买服务管理办法(暂行)》(财综〔2014〕96号)有关要求,充分发挥志愿服

务成本低、效率高，志愿服务组织灵活度高、创新性强的特点，积极支持志愿服务组织承接扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学等领域的志愿服务，加大财政资金对志愿服务运营管理的支持力度。充分利用志愿服务信息平台等载体，及时发布政府安排由社会力量承担的服务项目，为志愿服务组织获取相关信息提供便利。

（七）完善志愿服务组织监督管理。加强志愿服务组织日常监管，建立登记管理机关、业务主管单位、行业管理部门、行业组织和社会公众等多元主体参与，行政监管、行业自律和社会监督有机结合的监督管理机制。探索建立登记管理机关评估、资助方评估、服务对象评估和自评有机结合的志愿服务组织综合评价体系，逐步引入第三方评估机制，定期对志愿服务组织的基础条件、内部治理、工作绩效和社会评价等进行跟踪评估，将评估情况作为政府购买社会服务、社会各界资助以及落实相关优惠政策的重要依据。推

进志愿服务组织诚信建设,将志愿服务组织守信情况纳入社会组织诚信指标体系。对业务活动与志愿服务宗旨、性质严重不符的志愿服务组织建立退出机制;志愿服务组织行为违反法律法规规定的,依法追究相关法律责任。

(八) 强化志愿服务组织示范引领。通过政策引导、重点培育、项目资助等方式,建设一批活动规范有序、作用发挥明显、社会影响力强的示范性志愿服务组织。按照有关规定对作出突出贡献的志愿服务组织进行表彰奖励。通过推广志愿服务组织培育和管理经验、建设优秀志愿服务组织库和优秀志愿服务项目库等方式,引领带动其他志愿服务组织科学化规范化发展。

三、提升志愿服务组织能力

(九) 完善组织内部治理。登记管理机关、业务主管单位和行业管理部门要指导已登记的志愿服务组织依据章程建立健全独立自主、权责明确、运转协调、制衡有效的内部治理结构。具备条件的志愿服务组织应设立党的组织,充分发

挥党组织的政治核心作用，围绕党章赋予基层党组织的基本任务开展工作，团结凝聚志愿者，保证志愿服务组织的政治方向；暂不具备条件的，要明确责任单位指导志愿服务组织开展党建工作，条件成熟时及时建立党的组织。坚持党建带群建，充分发挥群团组织的积极作用。志愿服务组织应当为自身党群组织开展活动、发挥作用提供必要支持。重点完善组织决策、执行、监督制度和内部议事规则，建立健全人、财、物管理制度和内部信息披露制度，准确、完整、及时地向社会公开组织的名称、住所、负责人、机构设置等基本情况，公开年报公告、财务收支、捐资使用、服务内容、奖惩情况等重要信息，主动接受登记管理机关的监督管理和社会监督，努力提升志愿服务组织的社会公信力。有会员单位或分支机构的，应指导其加强内部管理。

（十）创新人才培养机制。国家层面建立志愿服务组织人才示范培训机制，有条件的地区可依托高等院校、党校、团校等教育培训机构建立

志愿者培训基地,加快培养一批长期参与志愿服务、熟练掌握服务知识和岗位技能的志愿者骨干,着力培养一批富于社会责任感、熟悉现代管理知识、拥有丰富管理经验的志愿服务组织管理人才。国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和基层群众性自治组织要积极支持本单位、本社区的专业人才加入志愿服务组织,开展志愿服务活动,不断优化志愿者队伍结构。志愿服务组织要注重招募、使用专业志愿者,建立健全志愿者日常管理培训制度,对于专业性要求高的志愿服务项目,要强化专业知识和技能培训,不断提高志愿者能力素质。引导志愿服务组织通过规范招募、科学管理、创新服务,培养、吸引和留住优秀志愿者。

(十一)增强组织造血功能。积极探索通过志愿服务交流会、志愿服务项目大赛等有效举措,指导志愿服务组织牢固树立项目意识、品牌意识,不断提升战略谋划、项目运作和宣传推广能力,通过优秀的服务项目和服务品牌争取各方

资源，吸引资助者。支持志愿服务组织通过承接公共服务项目、积极参加公益创业和公益创投、争取政府补贴与社会捐赠等多种途径，妥善解决志愿服务运营成本问题，为组织持续发展提供动力。

（十二）加强志愿服务行业自律。加大对志愿服务领域行业组织的扶持发展力度，充分发挥其在志愿服务组织管理中的先行规范和自我约束作用，引导行风建设，加强行业监督，为志愿服务组织监管提供有力辅助；充分发挥行业组织在志愿服务组织服务中的牵头和协调作用，促进行业沟通，反映行业诉求，推动行业创新，为志愿服务组织发展争取有力支持。各地要为志愿服务行业组织发挥行业监督约束作用、加强道德建设创造良好环境，逐步建立健全与行业发展相适应、覆盖全面、运行有效、作用明显的行业自律体系。

四、深化志愿服务组织服务

（十三）强化志愿服务供需对接。立足需求，

着眼民生，有关单位和社区要积极向志愿服务组织开放更多公共资源，鼓励街道（乡镇）、城乡社区为志愿服务组织提供服务场所。充分运用社区综合服务设施，搭建社区志愿服务平台。支持和鼓励社会志愿服务组织走进社区，了解和征集群众需求，结合自身能力特点，有针对性地做好志愿服务规划，设计服务项目，开展服务活动，切实使服务对象受益。充分利用信息技术手段，及时有效匹配志愿服务供给与需求。推广“菜单式”志愿服务经验，鼓励引导志愿服务组织公开本组织志愿者技能、特长和提供服务时间等信息，与群众需求有机结合，逐步建立志愿服务供需有效对接机制和服务长效机制，全面提高志愿服务水平。

（十四）推广“社会工作者+志愿者”协作机制。鼓励志愿服务组织招募使用社会工作者，鼓励社会工作服务机构等社会组织在开展公益活动时招募志愿者。建立志愿服务组织与社会工作服务机构等社会组织常态化合作机制，充分发

挥社会工作者在组织策划、项目运作、资源链接等方面的专业优势,发挥志愿者热情高、来源广、肯奉献的人力资源优势,形成社会工作者和志愿者协调配合、共同开展服务的格局,促进志愿服务专业化规范化。

(十五) 全面推行志愿服务记录制度。依托和完善全国志愿服务信息系统,实施应用《志愿服务信息系统基本规范》(MZ/T061—2015),实现志愿服务信息的互联互通和数据的有效汇集,为志愿服务组织管理志愿者、开展志愿服务记录工作提供技术支撑。各地各有关部门要根据《志愿服务记录办法》(民函〔2012〕340号)和《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》(民发〔2015〕149号)要求,指导志愿服务组织及时、完整、准确记录志愿者参加志愿服务的信息,保护志愿者个人隐私,规范开具志愿服务记录证明,科学开展志愿者星级认定,建立健全志愿服务时间储蓄制度,不断提高志愿服务组织的服务效能和管理水平。

(十六) 创新志愿服务方式方法。指导志愿服务组织明确服务方向,紧紧围绕党和政府中心工作和群众所需所盼,持续推进扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学和大型社会活动等重点领域的志愿服务。支持志愿服务组织发挥优势、各展所长,积极推进党员志愿服务、青年志愿服务、老年志愿服务、学生志愿服务、巾帼志愿服务等有序开展,打造项目精品,形成品牌效应。鼓励博物馆、图书馆、纪念馆、文化馆、文物保护单位等设立志愿服务站点,招募使用志愿者。积极探索“互联网+志愿服务”,支持志愿服务组织安全合规利用互联网优化服务,创新服务方式,提高服务效能,加强对网络社团等新型组织的志愿服务规范管理。严格规范志愿服务组织涉外合作,确保遵守国家有关法律法规和政策。

五、加强对志愿服务组织发展的组织领导

(十七) 健全工作机制。坚持党委政府领导,落实中央文明委工作部署,文明办要发挥好牵头

作用，民政部门要切实履行行政管理工作职责，与相关部门、人民团体和群众团体共同推进志愿服务组织发展。各地各有关部门要注重研究、规划和推动志愿服务事业，细化政策措施，加大激励保障力度，建立健全支持和发展志愿服务组织的长效机制，推动形成志愿服务工作经常化制度化。各级党政领导干部要充分发挥示范带头作用，利用工作之余参与志愿服务活动。倡导鼓励广大公务员、专业技术人员、企事业单位干部职工、公众人物等积极加入志愿服务组织，参加志愿服务活动，共产党员、共青团员要作出表率。

（十八）加大经费支持和保险保障。各地要逐步扩大财政资金对志愿服务组织发展的支持规模和范围，加强对志愿服务组织的财税政策支持，落实各项财税优惠政策。积极推进政府购买服务，支持志愿服务组织立足自身优势，承接相关服务项目。单位领导机构和基层群众性自治组织对单位、社区内部志愿服务组织开展志愿服务活动，要给予经费支持。依法大力开展志愿服务

基金，切实加强管理，积极搭建爱心企业、爱心人士与志愿服务组织之间的桥梁，引导社会资金参与支持志愿服务组织发展。鼓励多渠道筹资为志愿者购买保险，鼓励保险公司与志愿服务组织合作，设计开发符合志愿服务特点、适应志愿服务发展需要的险种，为志愿服务活动承保，为志愿服务组织健康持续发展提供有力保障。

（十九）营造良好环境。要在全社会大力弘扬雷锋精神，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，培育学雷锋志愿服务文化。坚持立足中国国情，体现中国特色，讲好中国故事，积极支持有利于志愿服务发展的研究、交流与合作。加强志愿服务经验总结和推广交流，广泛宣传志愿服务组织在提高国民素质和社会文明程度、加强社会治理创新、保障改善民生中的重要作用，为志愿服务组织发展营造良好氛围。

9. 6 关于印发《中国红十字志愿服务管理办法》的通知

红总字〔2007〕65号

各省、自治区、直辖市红十字会，新疆生产建设兵团红十字会，铁路系统红十字会：

现将《中国红十字志愿服务管理办法》印发给你们，请结合实际认真制定本地区具体实施办法，做好红十字志愿服务工作。

另外，红十字志愿者证、红十字志愿服务卡和服饰将由总会统一规范制作，制作完成后另行下发。

二〇〇七年十二月十九日

中国红十字志愿服务管理办法

第一章 总则

第一条 为促进和规范红十字志愿服务工作,弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神,保障红十字志愿服务和志愿者的合法权益,根据《中华人民共和国红十字会法》(以下简称红十字会法)、《中华人民共和国红十字标志使用办法》(以下简称标志使用办法)和《中国红十字会章程》(以下简称章程)有关规定,制定本办法。

第二条 红十字志愿服务是不以营利为目的,由各级红十字会组织和红十字志愿者参与,完全自愿为社会和他人提供人道服务的行为。

第三条 在红十字志愿服务组织登记注册,参加红十字志愿服务活动,不以获得报酬为目的,以自己的时间、知识、技能、体能和资源,自愿为社会和他人提供人道服务或者协助红十字会工作的中国公民和海外人士,统称为红十字志愿者。

不满 18 岁的青少年参加红十字志愿服务，应征得监护人同意。

志愿服务时间每年累计达到 20 小时的志愿者，经申请即成为注册红十字志愿者。

第四条 红十字志愿服务组织是各级红十字会组建和领导，由红十字志愿者组成从事志愿服务活动的组织。

第五条 红十字志愿服务基地是指志愿者实践红十字志愿服务的场所。

第六条 各级红十字会应重点组建应急救援、健康关怀、人道救助、捐献造血干细胞、遗体捐献、宣传无偿献血、宣传预防艾滋病、红十字精神传播、筹资劝募、海外服务等十个方面志愿服务队；鼓励在学校、社区、乡村，企事业单位等社会工作领域，开展红十字志愿服务活动，建立红十字志愿服务队伍；鼓励和支持组建其它领域和形式具有红十字特色的志愿服务队伍。

第二章 组织

第七条 中国红十字志愿服务工作委员会

(以下简称工作委员会)由教育、卫生、共青团等相关部门组成,遵照《中国红十字志愿服务工作委员会职责》(附件一)开展工作,负责对全国红十字志愿服务工作统筹规划、指导、监督和检查。

工作委员会设主任委员一名、副主任委员和委员若干名、秘书长一名。

办事机构设在中国红十字会总会事业发展部。

第八条 各级红十字志愿服务工作委员会的组成及职责,可参照中国红十字志愿服务工作委员会的组成办法和《中国红十字志愿服务工作委员会职责》制定。

各级红十字志愿服务工作委员会的办事机构设在同级红十字会。

第九条 红十字志愿服务基地建设要依托社会各类资源,在凸显红十字特色的基础上,加大社会的参与面和覆盖面。

第十条 各级红十字志愿服务工作委员会

要根据服务对象的需求，向志愿者发布信息，提供服务岗位，落实好相关的保障措施。提倡具有相同服务意向和志趣爱好的志愿者，在红十字志愿服务组织的指导下，组成相应领域的志愿服务队，独立自主地开展服务工作。

第三章 管理

第十二条 招募。组织招募红十字志愿者，应当明确招募对象和任务，公布志愿服务项目和志愿者的条件、数量和服务内容等，并对在志愿服务过程中可能出现的风险作必要告知和说明。招募通知可通过媒体、网络和其他有效方式发布。

第十三条 登记注册。各级红十字会应当做好志愿者的登记注册工作（附件二）。

凡参与由团体单位组织或参加的红十字志愿服务活动的个人，即成为红十字志愿者。团体单位应填写《中国红十字志愿服务活动统计表》（附件三）对相关情况进行统计登记，并在所在地红十字会备案，为志愿者配发中国红十字志愿

服务卡和服饰。

个人申请加入红十字志愿者，应填写《中国红十字志愿者登记表》（附件四），对相关情况进行登记，并在所在地红十字会备案，经县级及以上红十字志愿服务工作委员会批准后，配发红十字志愿者证、中国红十字志愿服务卡和服饰，即成为红十字志愿者。

志愿服务时间每年累计达到 20 小时的红十字志愿者，应主动到所在地红十字会进行申请成为注册红十字志愿者。

志愿者的统计工作，由各级红十字会组织负责。

红十字志愿者因学习、工作、生活等变化需要迁移、调动时，原驻地和迁入地红十字会要办理转出（入）手续。

第十三条 红十字志愿者的权利。

（一）获得红十字志愿服务的相关信息；
（二）获得红十字志愿服务必要的条件和保障；

- (三) 获得红十字志愿服务活动所需的教育和培训;
- (四) 对红十字志愿服务工作提出意见和建议;
- (五) 有退出红十字志愿服务组织的自由;
- (六) 相关法律法规及有关规定赋予的其它权利。

第十四 条 红十字志愿者的义务。

- (一) 遵守中国的法律法规, 志愿提供人道服务, 不计报酬;
- (二) 遵循红十字运动宗旨, 积极参与红十字志愿服务活动;
- (三) 履行志愿服务承诺, 自觉维护志愿服务组织和志愿者的形象;
- (四) 保护在志愿服务活动过程中获悉的他人隐私及其它依法保护的信息, 自觉维护服务对象的合法权益;
- (五) 正确使用红十字志愿者标识, 妥善保管志愿者证;

(六) 不得以志愿者身份从事营利或其它违背社会公德的行为;

第十五条 红十字志愿服务经费。

(一) 申请政府的财政支持;

(二) 接受国内外组织和个人捐赠;

(三) 红十字志愿服务对象的资助;

(四) 红十字志愿者的资助;

(五) 其他合法收入。

红十字志愿服务经费的筹集、管理和使用应当公开，并依法接受有关部门和志愿者监督，任何组织与个人不得挪用志愿服务的经费。

第十六条 红十字志愿者的注销。凡具有以下行为之一的红十字志愿者，将由所在地红十字会志愿服务组织注销其志愿者资格，并报上级红十字会备案。

(一) 违反国家有关法律法规、章程和本管理办法;

(二) 未履行志愿服务义务，利用志愿者的身份从事营利或非法活动;

(三) 向所在地红十字会申请自愿退出。

第十七条 红十字志愿者的日常管理。

(一) 红十字志愿者在参加志愿服务时,要统一配发中国红十字志愿服务卡和服饰,并随身携带红十字志愿者证;在提供服务后,由红十字志愿服务组织在中国红十字志愿者证上登记志愿服务内容、时间等并盖章,服务时间以小时为计量单位。

鼓励各级红十字志愿服务组织,开展星级评定工作。

(二) 各级红十字志愿服务组织应建立志愿者的登记注册管理制度,健全志愿服务档案管理系统,逐步实现网上登记和管理,促进管理工作 的科学化、制度化和规范化。

(三) 各级红十字志愿服务组织可定期或在重大活动时,组织志愿者进行宣誓。

红十字志愿者誓词: 我宣誓,我志愿成为一名中国红十字志愿者,自觉遵守中国的法律法规,坚持红十字运动七项基本原则,尽己所能,

不计报酬，为帮助他人和服务社会而工作。

（四）各级红十字会应当主动邀请志愿者骨干，参与红十字会重大活动的研究和决策，充分发挥管理型志愿者和志愿者骨干的作用，积极探索志愿者自我管理的有效途径。

（五）红十字志愿服务组织、志愿者和志愿服务对象之间是自愿、平等的关系，任何单位和个人不得强行要求志愿服务队提供服务。

（六）红十字志愿服务组织为志愿者安排的志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、身体条件相适应，与红十字志愿服务项目所要求的知识技能相适应。未经协商，不得安排志愿者从事超出红十字志愿服务活动范围的工作。

（七）在红十字志愿服务活动过程中，由他人给红十字志愿者造成伤害和损失，或红十字志愿者给他人造成伤害和损失，依照相关法律法规办理。

第四章 培训与奖励

第十八条 红十字志愿者培训。红十字志愿

者培训分基础培训、专业培训和骨干培训。基础培训教材由中国红十字会总会统一编写，专业培训教材大纲和骨干培训教材大纲由中国红十字会总会相关业务部门负责编写。省级红十字会要根据总会专业培训教材大纲和骨干培训教材大纲，结合本地实际情况编写培训教材。

骨干培训和专业培训由同级红十字会负责组织实施。

基础培训由志愿服务组织负责组织实施。

第十九条 表彰与奖励。中国红十字会总会将按照《中国红十字志愿者表彰奖励办法》（附件五），在各省表彰的基础上，每5年组织一次对全国红十字志愿服务工作中做出突出贡献的组织和个人进行表彰奖励。

县级及以上红十字会可根据实际，对其工作范围的红十字志愿服务先进集体及个人进行表彰奖励。

第五章 保障

第二十条 需要志愿服务的单位和个人可

以向红十字志愿服务工作委员会提出申请,告知需要志愿服务事项的完整信息和潜在风险,红十字志愿服务工作委员会应当对志愿服务申请进行审查,及时予以答复,并提供相应法律法规和政策规定的保障措施。不能提供志愿服务的,应当给予说明。

第二十一条 红十字志愿服务组织要为志愿者提供必要的培训和物质、安全保障,在活动组织中要注意避免意外事故发生。

积极探索和建立在红十字志愿服务活动过程中,为志愿者提供意外事故的保险机制。

第六章 附则

第二十二条 各级红十字会可依据本办法,结合本地实际,制订管理办法的实施细则。

第二十三条 本办法的修改、变更、解释权属于中国红十字会总会。

第二十四条 本办法自公布之日起施行。

9.7 中华骨髓库贯彻《中国红十字志愿服务管理办法》的实施办法

(2008年10月23日中华骨髓库志愿服务
工作会议通过)

第一章 总则

第一条 为弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神，促进和规范捐献造血干细胞志愿服务工作，保障志愿服务和志愿者的合法权益，根据《中华人民共和国红十字会法》、《中国红十字会章程》和《中国红十字志愿服务管理办法》有关规定，制定本实施办法。

第二条 捐献造血干细胞志愿服务是不以营利为目的，由各级志愿服务组织和志愿者参与，完全自愿提供服务的行为。

第三条 在捐献造血干细胞志愿服务组织登记注册，参加志愿服务活动，不以获得报酬为目的，以自己的时间、知识、技能、体能和资源，自愿协助中国造血干细胞捐献者资料库（以下简称“中华骨髓库”）工作的中国公民和海外人士，统称为志愿者。（注：报名登记并已采取血样的

称为“志愿捐献者”。

不足 18 岁的青少年参加志愿服务，应征得监护人同意。

第四条 各级捐献造血干细胞志愿服务组织是总库、分库、工作站分别组建和领导，由志愿者组成从事志愿服务活动的组织。

第二章 组织

第五条 中华骨髓库管理中心组建的志愿服务组织，名称为：中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队（以下简称“志愿服务总队”）。志愿服务总队负责对全国有关捐献造血干细胞志愿服务工作统筹规划、分级管理、指导协调、监督检查。

志愿服务总队设队长一名，副队长若干名。

办事机构设在中华骨髓库管理中心供者服务部。

第六条 省级分库、地（市）级工作站应组建志愿服务组织。

省级志愿服务组织的办事机构设在省级分库，地（市）级志愿服务组织的办事机构设在地

(市) 级工作站。

第七条 志愿服务工作和活动要依托社会各类资源，在凸显各地特色的基础上，加大社会的参与面和覆盖面。

第八条 各级志愿服务组织要根据工作需求，适时向志愿者发布信息，提供服务岗位，落实好相关的保障措施。

第三章 管理

第九条 招募。各级志愿服务组织根据工作需求和特殊任务招募志愿者。招募志愿者，应当明确招募对象和任务，公布服务项目和志愿者的条件、数量和服务内容等，并对在志愿服务过程中可能出现的风险作必要告知和说明。

招募通知可通过媒体、网络和其他有效方式发布。

第十条 登记注册。各级志愿服务组织应按照《中国红十字志愿者登记注册管理制度》的有关要求，协助所在地红十字会做好志愿者的登记注册工作。

个人申请加入志愿者，应填写《中国红十字

志愿者登记表》，对相关情况进行登记，并在所在地红十字会备案，经批准后，配发红十字志愿者证，即成为志愿者。

志愿服务时间每年累计达到 20 小时的志愿者，应主动到所在地红十字会申请成为注册志愿者。

各级志愿服务组织应按有关规定，做好志愿者的统计工作。

志愿者因学习、工作、生活等变化需要迁移、调动时，原驻地和迁入地志愿服务组织要办理转出（入）手续。

第十一条 志愿者的权利。

(一) 获得志愿服务的相关信息；
(二) 获得志愿服务必要的条件和保障；
(三) 获得志愿服务活动所需的教育和培训；
(四) 对志愿服务工作提出意见和建议；
(五) 有退出志愿服务组织的自由；
(六) 相关法律法规及有关规定赋予的其它权利。

第十二条 志愿者的义务。

- (一) 遵守中国的法律法规, 志愿提供服务, 不计报酬;
- (二) 遵循红十字运动宗旨, 积极参与志愿服务活动;
- (三) 履行志愿服务承诺, 自觉维护志愿服务组织和志愿者的形象;
- (四) 保护在志愿服务活动过程中获悉的他人隐私及其它依法保护的信息, 自觉维护服务对象的合法权益;
- (五) 正确使用红十字志愿者标识, 妥善保管志愿者证;
- (六) 不得以志愿者身份从事营利或其它违背社会公德的行为。

第十三条 志愿服务的内容。

- (一) 参与志愿捐献者的招募、再动员;
- (二) 录入志愿捐献者资料, 与志愿捐献者保持联系;
- (三) 参与捐献造血干细胞知识的宣传;
- (四) 看望或陪护捐献者;
- (五) 运送造血干细胞;

(六) 其他工作。

第十四条 志愿服务经费。

(一) 总库和分库给予必要经费支持;

(二) 国内外企、事业单位和个人的捐赠;

(三) 其他合法收入。

捐献造血干细胞志愿服务经费的筹集、管理和使用应当公开，并依法接受有关部门和志愿者监督，任何组织与个人不得挪用志愿服务的经费。

第十五条 志愿者的注销。凡具有以下行为之一的志愿者，由各级志愿服务组织注销其志愿者资格，并报同级红十字会备案。

(一) 违反国家有关法律法规、《中国红十字会章程》和本实施办法;

(二) 不能履行志愿服务义务;

(三) 利用志愿者的身份从事营利或非法活动;

(四) 本人申请自愿退出。

第十六条 志愿者的日常管理。

(一) 志愿者在参加志愿服务时，要统一配

发中国红十字志愿服务卡和服饰，并随身携带红十字志愿者证；在提供服务后，由所在地志愿服务组织在中国红十字志愿者证上登记志愿服务内容、时间等并盖章，服务时间以小时为计量单位。

各级志愿服务组织应按照《中国红十字志愿者表彰奖励办法》的有关规定，对志愿者进行服务星级评定晋级。

（二）各级志愿服务组织应建立志愿者的登记注册管理制度，健全志愿服务档案管理系统，逐步实现网上登记和管理，促进管理工作的科学化、制度化和规范化。

（三）各级志愿服务组织可定期或在重大活动时，组织志愿者进行宣誓。

誓词：我志愿成为一名中国红十字志愿者，自觉遵守中国的法律法规，坚持红十字运动七项基本原则，尽己所能，不计报酬，为帮助他人和服务社会而工作。

（四）总库、分库应当主动邀请志愿者骨干参与重大活动的研究和决策，充分发挥志愿者骨

干的作用，积极探索志愿者自我管理的有效途径。

（五）志愿服务组织、志愿者和志愿服务对象之间是自愿、平等的关系，任何单位和个人不得强行要求志愿服务组织提供服务。

（六）各级志愿服务组织为志愿者安排的志愿服务活动，应当与志愿者的年龄、身体条件相适应，与志愿服务项目所要求的知识技能相适应。不得安排志愿者从事超出志愿服务活动范围的工作。

（七）在志愿服务活动过程中，由他人给志愿者造成伤害和损失的，志愿服务组织有义务提供协助；志愿者给他人造成伤害和损失，依照相关法律法规处理。

第四章 培训与表彰

第十七条 培训。志愿者培训分为基础培训和专业培训。基础培训使用中国红十字会总会统一编写的教材，专业培训教材由总库会同志愿服务总队负责编写。

专业培训由总库和分库负责组织实施，基础

培训由各级志愿服务组织负责组织实施。

第十八条 表彰。中国红十字会总会每5年对全国在志愿服务中做出突出贡献的志愿者组织和个人进行一次表彰。

根据实际,中华骨髓库每2至3年组织一次对捐献造血干细胞志愿服务工作中的先进组织和个人的表彰。

第五章 保障

第十九条 志愿服务组织要为志愿者提供必要的培训和物质、安全保障,在活动组织中应提高安全意识,避免发生意外事故。必要时,为志愿者提供意外伤害事故的保险。

第六章 附则

第二十条 本办法的修改、解释权属于中华骨髓库管理中心。

第二十一条 本办法自公布之日起实施。

9.8 关于进一步加强捐献造血干细胞志愿服务工作的意见

(中华骨髓库管理中心 2011 年 12 月 12 日)

各分库：

为进一步加强捐献造血干细胞志愿服务工作，健全志愿服务组织体系，围绕中心业务，开展注重实效的志愿服务活动，切实尊重和保障志愿者的合法权益，现提出如下意见：

一、捐献造血干细胞志愿服务工作应坚持自愿无偿的原则，摒弃违背志愿服务精神的理念和做法。

二、“中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队”（以下简称总队）负责统筹、协调、指导各地捐献造血干细胞志愿服务组织日常管理工作。总队设队长 1 名，副队长 3 名及秘书处。秘书处设在中华骨髓库管理中心组织教育部。

三、建议各省级分库建立捐献造血干细胞志愿服务组织，名称为“中国红十字会捐献造血干

细胞志愿服务总队**省/市/自治区大队”(以下称大队)，地市及高校等志愿服务组织名称为“中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队**分队”，建议队旗样式参照总队队旗。

四、捐献造血干细胞志愿服务工作的总体目标是服务志愿捐献者、服务患者。各地应紧密围绕捐献造血干细胞核心业务开展形式多样、注重实效的活动，促进中华骨髓库业务开展，促进中华骨髓库文化建设。

五、加强日常管理。包括：志愿者的注册、登记、培训、材料的汇总上报、志愿服务活动开展的策划组织实施、志愿服务活动工时的记录、志愿者奖励的报请等。

六、重视志愿者的登记、注册。各大队、分队需确定志愿者的准确数字，对每一位志愿者进行登记，详细填写《志愿者登记表》(附件一)，尤其对注册志愿者的信息要掌握准确。建议总队、大队、分队建立“捐献造血干细胞志愿者数据库”，时时更新数据，掌握组织发展态势。

七、做好志愿服务工时的记录。各大队需客观真实地记录每次志愿服务工时数，填写《志愿服务活动统计表》（附件二），作为今后奖励的材料。

八、对志愿者的奖励。参照《中国红十字志愿者表彰奖励办法》（附件三）进行奖励。

九、对志愿者进行相关培训。业务知识培训，志愿服务理念的培训，相关能力培训等。

十、志愿者权益保障。建议为志愿服务购买团体保险，完善志愿者权益保障的措施、办法及日常的人文关怀。

十一、经费。建议各地给予各大队一定的活动经费。总库管理中心每年将视情况给予总队定量活动经费，用于培训、宣传、交流、主题活动等。

中国造血干细胞捐献者资料库管理中心

二〇一一年十二月十二日

附件一：



中国红十字志愿者登记表

Chinese Red Cross Volunteer Registration Form

登记号 (Registration No.): _____

姓名: Name	国籍: Nationality	照片 Photo
性别: Gender	出生年月: Date of Birth	
民族: Ethnic Group	特长: Skills	
住址: Address	邮编: Zip Code	
身份证号 ID Card No.: (护照号 Passport No.)	电子邮件: E-mail	
电话: Telephone No.	移动电话: Mobile	
工作单位: Work Unit	教育程度: Education	

志愿服务项目 (Areas of Interests)

<input type="checkbox"/> 应急救援 Emergency Response	<input type="checkbox"/> 卫生关怀 Health Care	<input type="checkbox"/> 人道救助 Humanitarian Aid	<input type="checkbox"/> 捐献造血干细胞 Blood Stem Cell
<input type="checkbox"/> 遗体捐献 Body Donor Recruitment	<input type="checkbox"/> 宣传无偿献血 Blood Donor Recruitment	<input type="checkbox"/> 宣传预防艾滋病 HIV Prevention	<input type="checkbox"/> 红十字精神传播 Red Cross Dissemination
<input type="checkbox"/> 筹资劝募 Fundraising	<input type="checkbox"/> 红十字青少年 Red Cross Youth	<input type="checkbox"/> 社区服务 Community Service	<input type="checkbox"/> 海外服务 Oversea Service
<input type="checkbox"/> 乡村 Countryside	<input type="checkbox"/> 其他 Others		

志愿服务时间 (Working Time)

	周一 MON	周二 TUE	周三 WED	周四 THU	周五 FRI	周六 SAT	周日 SUN	节假日 Public Holiday
上午 A.M.								
下午 P.M.								
晚上 Night								

红十字志愿者誓词 (Volunteers' Oath)

我宣誓，我志愿成为一名中国红十字志愿者，自觉遵守中国的法律法规，坚持红十字运动七项基本原则，尽己所能，不计报酬，为帮助他人和服务社会而工作。

It is my will to join the Red Cross volunteer team in China, observe the laws and regulations and seven fundamental principles of the Red Cross and Red Crescent Movement, work hard, without seeking personal benefit, to serve others and the society.

志愿者签名 Signature: _____

Date: 年 月 日

附件二：



中国红十字志愿服务 活动统计表

一、活动名称: _____

二、主要内容: _____

三、主办机构: _____

四、活动日期: _____

五、服务时数: _____

六、服务人数: _____

填表人: _____ 填表机构: _____
年 月 日

附件三

中国红十字志愿者表彰奖励办法

一、中国红十字志愿服务工作委员会根据志愿者服务时间和贡献,设立一星至五星级志愿者奖励和终生志愿者奖励。志愿服务时间超过十年且累计时间超过 1500 小时、或累计时间超过 3000 小时的人员为终生志愿者,将获得中国红十字会总会颁发的红十字勋章。

根据《中国红十字志愿服务管理办法》的相关要求,志愿者每年的服务时间基数为 120 小时(15 个工作日)。

二、志愿者晋级原则。

- 1.每年达到服务时间基数的志愿者,按照逐年晋级方式给予晋级;
- 2.但在短期内投入大量时间参与志愿服务的志愿者,按照时间晋级方式给予晋级;
- 3.参与志愿服务时间多年,但因各种原因无

法每年达到所要求的晋级服务时限,对多年的服务时间予以累计,按照累计晋级方式给予晋级。

4.逐年晋级、时间晋级和累计晋级均以晋级计算公式为基础计算。

三、晋级计算公式

一星级: 120 小时;

二星级: 一星级+120 小时=240 小时;

三星级: 二星级+120 小时=360 小时;

四星级: 三星级+120 小时=480 小时;

五星级: 四星级+120 小时=600 小时。

四、晋级程序。由县级以上红十字志愿服务工作委员会提交晋级名单,附志愿服务记录和证书,地市级以上红十字志愿服务工作委员会审核并发放星级证章。中国红十字会总会负责颁发五星级获奖人员奖章和终生志愿者的红十字勋章。

五、表彰制度。中国红十字会总会将每 5 年对全国在志愿服务工作中有突出贡献的志愿者团体和个人进行一次表彰。

9.9 中华骨髓库志愿服务总队队徽

中华骨髓库志愿服务标识



标识设计理念是以志愿者英文首字母 V 为设计主元素，做变形处理，将字母 V 与心形图案最优化的结合，意在将志愿奉献精神与志愿者的爱心行为合二为一，作为一个不可分割的整体来表现。在颜色上，以红黄蓝三原色为应用，只在明度和纯度做小幅度调整，色调明快，简洁，可搭配不同背景色，应用广泛，图形与字母的搭配颇具国际化风格。

9. 10 志愿者参与回访志愿捐献者的技术方案

回访工作是加强与志愿捐献者保持经常性联系，提高服务质量，缩短服务时间，有效提高库容使用率的基础性工作。回访工作也有利于坚定志愿捐献者的捐献信心。服务总队希望全国各级服务于捐献造血干细胞事业的志愿者，加强对入库人员回访重要性的认识，根据各级红十字会、中华骨髓库国家级及省级管理中心的要求，全力配合做好回访工作。

服务总队希望全体志愿者在回访过程中坚持以捐献者为本，把志愿捐献者的要求和想法放在首位，所做的工作应优先为志愿捐献者考虑。

一、参与回访志愿者要求：

- 1、对造血干细胞捐献知识和流程有一定基础的。
- 2、能讲流利的普通话。
- 3、耐心、细致，有一定沟通技巧。
- 4、有较强的保密意识，确保志愿捐献者资料

不外泄。

5、服从工作人员的管理和安排。

6、安排懂本地方言的志愿者参与。

二、标准用语

A 方案：

您好，我是中华骨髓库 XX 省市级管理中心志愿工作者，请问您是 XXX 吗？首先感谢您的爱心，您的爱心将有可能让一名血液病患者获得生的希望！您在 X 年 X 月 X 日成为捐献造血干细胞的志愿者，您还记得吧，感谢您的热心参与。为了及时更新您的资料，现在对您进行回访，请问您的其他联系电话、工作单位和住址有变更吗？

您的两个联系人 XX、XXX 的资料有改变吗？

有：请告诉我，我马上为您记录。

无：谢谢，请经常和我们保持联系，再见。

B 方案：

志愿者：您好！请问您是 XXX 吗？（非移动电话用户为：您好，请问 XXX 在吗？）

受访者：哦，您好！我是

志愿者：XX先生/女士，您好！我是中华骨髓库XX省级管理中心的志愿工作者。我们在对造血干细胞志愿捐献者进行统一回访，正好您是我这次的回访对象，可能需要耽误你5~10分钟的时间，请问你方便吗？

（确认是我们所找的人之后，首先应对他/她表明我们的身份以及来意，以便于后面的回访工作顺利进行。回访的时间尽量控制在最短时间内，但在说范围的时候不宜说得过短，超时总是一件不好的事情，尽管对方也许并不在意。）

受访者：哦，没关系。

志愿者：首先感谢您的爱心，她将有可能让一名血液病患者获得生的希望。请问您在X年X月X日成为捐献造血干细胞的志愿者，还有印象吗？

受访者：有

志愿者：谢谢您的爱心参与，为了及时更新您的资料，现在对您进行回访。请问您的联系电话还是13*****

(这里建议读出当时记录的所有联系方式进行核对,对方有可能不记得当时所留下的具体信息。在此过程中若对方的三项资料有变动则逐一记录,对所记录下来的信息复述确认,确保信息的清楚与准确;若没有任何变动直接问下一问题。)

志愿者: 您的两个联系人 XXX 和 XXX 的资料还是……吗?

(确认方式同上。此过程中有一些受访者会对你了解如此多他/她的个人信息提出质疑,这时志愿者可以重复一次自己的身份,并清楚告知这些资料的来源以及保密程度,以此消除受访者的疑虑。)

志愿者: 谢谢您对我们工作的支持与配合,如果您的信息有所变动,请您及时告诉我们进行更新。以下是我们的联系方式请您记录。(留下分库的联系电话)

志愿者: 再次感谢您,再见!

注意:

- 1、用语要礼貌，让志愿捐献者感觉亲切；
- 2、对放弃捐献的人员同样用礼貌的语言；
- 3、接电话不一定能给你足够多时间说完，所以在接通电话时要考虑一下尽可能争取更多的时间；
- 4、方言的问题，也是志愿者在回访前需要考虑到的一个问题。

三、问题及应对

志愿捐献者最关注的是两个问题：第一，是不是采骨髓？疼不疼？第二，采集过程安全不安全？每一名志愿者在做回访之前都应熟悉这两个问题的答案。

1、电话通了却不接听，或关机。

做好记录，志愿捐献者可能会回电话；第二天统一用短信联络第一天未接电话或关机人员，等待回复或主动再打电话。

2、手机已经不是志愿捐献者使用。

礼貌地道一声打扰了，询问他是否认识原机主（志愿捐献者），如不认识道谢后挂电话。

3、非志愿捐献者接听电话。

出于对志愿捐献者隐私的尊重，即使是对他的家人我们也不泄露做回访的事，而以其他理由，如红十字会搞活动，他报过名等等，请志愿捐献者回电话。记住，除非志愿捐献者授权，不然对其家人也需要保密。

4、志愿捐献者反映当时参加时没有考虑清楚。

首先感谢其当时加入中华骨髓库，他的善举将有可能让一名患者能生存下来，他少量的付出将换来一个人的生命，那是一件多么光荣的事。并有针对性的详细向他介绍相关知识，或请分库人员、已捐献供者和他联系，让他了解更多的知识，打消其疑虑。如果本人已考虑清楚要退出，请尊重他的想法。

5、志愿捐献者因为家人等各种原因表示不愿意捐献。

首先感谢其当时加入中华骨髓库，了解家人的疑虑（很多时候也是本人的想法），并告诉他：

他的善举将有可能让一名患者能生存下来，他少量的付出将换来一个人的生命，那是一件多么光荣的事，家人那里希望他多做工作，这是一件值得他去做的好事。如果本人已考虑清楚要退出，请尊重他的想法。

6、志愿捐献者因为身患不适合捐献的疾病需要退出。

表示慰问，提示医疗的重要性，祝愿他早日康复。感谢采集留样的精神，并希望他以多种方式奉献爱心。并详细记录不能捐献的原因。

7、志愿捐献者已出国。

如果在回访过程中遇到已出国的志愿者，首先了解是短期、长期出国还是到国外定居。如果是短期、长期出国可以请其家人或朋友留下方便联系的电子邮件等网络联系方式。如定居，则做好相关记录。

8、志愿捐献者本人愿意成为一名志愿工作者。

首先表示欢迎，然后表示感谢，告之将把他

的联系资料转到红十字会负责此项工作的人员手中。或按当地志愿者报名登记的相关办法进行。

四、一些技巧

1、电话失效。如果留有单位，可以通过单位查询，单位电话通过网络或者 114 等查询；如果是农村，可以查询乡政府——村委会、村民小组长家电话，一样可以想办法找到。

2、在其亲友接电话时可以他的朋友的方式称呼，这样比较容易留言或问到新电话。

9. 7. 5 注意事项

1、登记回访相关表格等需要字迹清楚、内容扼要，让大家一目了然。

2、在回访中若遇到不理解的志愿捐献者，志愿者一定要认真细致和耐心，不得对志愿捐献者有不礼貌的行为和语言。

3、对于悔捐的志愿者，尊重其放弃的权利，可努力通过劝说工作，有针对性地打消其害怕捐献的想法。

4、对于患病而不能捐献的人员，记录下原因后给予一定安慰的话语。

9.11 中华骨髓库及省级管理中心联系方式

中华骨髓库管理中心

地址：北京市东城区干面胡同 53 号

邮政编码：100010

热线电话：010-65126600

电话总机：010-65229995

分库	通讯地址	邮编	电话（传真）
北京	北京市丰台区六里桥南里甲 9 号 首发大厦 C 座 13 层	100073	010-63811157(fax:63812162)
天津	天津市和平区陕西路 16 号天津市 红十字会	300020	022-27306904(fax:27311180)
河北	石家庄市新华区合作路 81 号西配 楼 4 楼	050071	0311-87819995(fax:87819995)
山西	太原市东华门 23 号	030013	0351-3580815(fax:3580815)
内蒙古	呼和浩特金桥开发区格根西街内 蒙古红十字会	010040	0471-4501218(fax:4344721)
辽宁	沈阳市太原北街 2 号	110001	024-23395980(fax: 23395980)
吉林	长春市人民大街 1486 号	130051	0431-88906961(fax:88906961)
黑龙江	哈尔滨市南岗区十字街 33 号	150008	0451-82717120(fax:87026861)

中国造血干细胞捐献者资料库志愿服务手册

上海	上海市静安北京西路1465号国立 大厦2211室	200040	021-62478117(fax:52122959)
江苏	南京市中山北路49号江苏机械大 厦12楼	210008	025-57714527(fax:57714527)
浙江	杭州市秋涛北路324号	310020	0571-86461999(fax:86461999)
安徽	合肥市蜀山区长江西路蜀鑫大道 22号安徽省红十字会备灾救灾和 捐献管理中心	230001	0551-62999152(fax:62999152)
福建	福州市华林路128号屏东写字楼 八层	350001	0591-87502970(fax:87819460)
江西	南昌市东湖区豫章路72号(原省 委大院内)后东楼二楼222室	330046	0791-86251783(fax:86251783)
山东	济南市奥体中路5316号309室 (省立医院东院北1000米)	250000	0531-82957999(fax:82957999)
河南	郑州市郑东新区学理路与德善街 东北角省红十字会备灾救灾中心 综合楼	450008	0371-65942847(fax:65935375)
湖北	武汉市武昌区洪山侧路63号茶港 写字楼10楼	430000	027-87327540(fax:87325276)
湖南	长沙市河西金星中路卫技新村省 红十字培训楼	410013	0731-88629595、88854131、 88630228(fax:88630685)
广东	广州市广州大道中1198号	510620	020-38845874(fax:38866945)
广西	南宁市金洲路27号红会大厦8楼	530022	0771-5891561、5768062、 5768063、 5768064(fax:5768065)
海南	海口市海府路49号海南省红十字 会304室	570203	0898-65366647(fax:65304627)
四川	成都市玉双路3号8栋	610021	028-84352128(fax:84356308)

中国造血干细胞捐献者资料库志愿服务手册

重庆	重庆市渝中区长江支路2号	400042	023-61758077 61758047(fax:61758047)
贵州	贵阳市南明区龙洞堡龙水路 112号省红十字会备灾救助服务基地C栋2楼	550004	0851-82273833(fax:82272856)
云南	昆明市高新区科泰路38号红十字备灾中心	650106	0871-68351111(fax:68327825)
西藏	西藏拉萨鲁定南路25号	850001	0891-6860017(fax:6864286)
陕西	西安市未央路123号	710016	029-86562219(fax:86562219)
甘肃	兰州市城关区广场南路13号省政府统办楼五楼 甘肃省红十字会	730030	0931-8437573(fax:4818207)
青海	青海省西宁市城西区西川南路139号西宁公交公司大楼 14楼	810000	0971-8252264(fax:8252264)
宁夏	宁夏银川市北京中路 61#信通大厦 22楼	750001	0951-5046999(fax:5055972)
新疆	乌鲁木齐市延安路773号	830049	0991-2572811(fax:2562708)

注：为便于联系，志愿者和志愿捐献者联系

信息如有变动，请致电当地省级管理中心修改。

9. 12 相关联系方式

中国造血干细胞捐献者资料库管理中心

中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队

地址：北京市东城区干面胡同 53 号

邮政编码：100010

中华骨髓库管理中心热线：010-65126600

中华骨髓库管理中心组织教育部、志愿服务
总队秘书处 电话/传真：010-65256809

官方网站、微博和微信：

中华骨髓库管理中心：www.cmdp.org.cn

微博：中华骨髓库

微信：中华骨髓库

微博：中华骨髓库志愿服务总队：

志愿者所在的服务组织名称：

联络电话：



微信公众号



官方微博



中国造血干细胞捐献者资料库管理中心