



中国红十字无偿献血志愿服务总队  
志愿服务手册



**BLOOD  
DONATION**

2020

# 中国红十字无偿献血志愿 服务总队志愿服务手册

中国造血干细胞捐献者资料库管理中心  
中国红十字无偿献血志愿服务总队  
二〇二〇年



# 目 录

序 言.....	4
国际红十字与红新月运动基本原则.....	8
第一章 中国红十字无偿献血志愿服务总队.....	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.....	16
2. 4 志愿服务精神.....	17
2. 5 志愿服务作风.....	17
2. 6 志愿服务价值.....	17
2. 7 志愿者间关系.....	19
2. 8 交流沟通.....	19
2. 9 信息共享.....	19
第三章 志愿者.....	20
3. 1 条件.....	20
3. 2 素质.....	20
3. 3 管理.....	21
3. 4 权利.....	24
3. 5 义务.....	25

3. 6 任用和免职.....	26
3. 7 责任.....	27
3. 8 守时.....	27
第四章 志愿服务内容.....	28
4. 1 宣传招募.....	28
4. 2 招募现场服务.....	28
4. 3 献血点服务.....	30
4. 4 红十字会安排的其他服务.....	32
第五章 中国红十字无偿献血志愿服务总队管理办法.....	33
5. 1 总则.....	33
5. 2 组织.....	35
5. 3 管理.....	37
5. 4 培训.....	43
5. 5 考评及表彰.....	44
5. 6 保障.....	44
第六章 志愿服务礼仪.....	45
6. 1 服务形象.....	45
6. 2 行为规范.....	46
第七章 常见问题及解答.....	50
7. 1 献血的时候会被传染疾病吗? .....	50
7. 2 献血会影响健康吗? .....	50
7. 3 献血可能会导致“贫血”吗? .....	51
7. 4 每次献血献少点好吗? .....	51

7. 5 献机采血小板与献全血有何不同? .....	52
7. 6 献血前要空腹吗? .....	53
7. 7 献血前后要注意些什么? .....	53
7. 8 献血后要吃很多补品能恢复吗? .....	54
7. 9 献血前要做哪些检查? .....	55
7. 10 为什么献血是无偿的, 而用血时却要收费? .....	55
第八章 安全防范.....	57
8. 1 信息保密 .....	57
8. 2 防范意识.....	57
8. 3 接触新闻媒体.....	58
第九章 附录.....	59
9. 1 志愿服务条例.....	59
9. 2 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.....	73
9. 3 关于印发《中国红十字志愿服务管理办法》的 通知.....	84
9. 5 相关联系方式.....	103
9. 6 备忘录.....	104
后 记.....	106

## 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，志愿服务组织不断涌现，无偿献血志愿服务组织也随着我国无偿献血事业的发展而不断壮大。

2000年5月9日，深圳市红十字会无偿献血志愿工作者服务队正式成立，在中国开创了一个全新的志愿服务领域——无偿献血志愿服务。这支队伍自成立以来，广泛深入开展无偿献血、机采成分献血、造血干细胞捐献等宣传、招募和服务等各项工作，为深圳无偿献血及造血干细胞捐献事业做出了卓越的贡献，并因此荣获了2001-2003年度全国无偿献血促进奖、深圳市第二届义工服务市长奖等许多荣誉。

深圳无偿献血志愿服务工作取得的成绩，得到

了国家卫生行政主管部门和中国红十字会总会肯定和高度重视。为推广无偿献血志愿服务工作经验，促进全国各地无偿献血志愿服务队伍的建设，充分发挥志愿者的身份优势和作用，推动全国无偿献血事业健康持续发展，深圳市血液中心在国家卫生计生委、中国红十字会总会等相关部门的支持下，于2007年8月在深圳成功举办了第一届全国无偿献血志愿服务工作研讨会。深圳无偿献血志愿服务模式得到了中国红十字会总会、国家卫生行政主管部门及全国各地采供血机构的肯定和认同。为了使无偿献血志愿服务这一新生事物得以在全国范围内迅速推广，2009年5月18日中国红十字会总会办公室发布《关于成立中国红十字无偿献血志愿服务总队的决定》(红办字[2009]49号)，同年6月12日，在深圳举行了中国红十字无偿献血志愿服务总队成立大会，以促进无偿献血志愿服务工作在全国范围内广泛开展。

无偿献血志愿服务工作已经走过了20年的风雨历程。20年来，全国各地无偿献血志愿服务组织



如雨后春笋般蓬勃发展，全国无偿献血志愿服务工作发生了翻天覆地的变化，涌现出许多具有影响力的志愿服务组织和优秀志愿者，摸索出许多值得交流学习的做法和经验，有力地推动着全国各地的无偿献血工作健康持续地向前迈进。

但同时，各地的无偿献血志愿服务组织也存在各种各样的问题。为了使我国无偿献血志愿服务事业能够得到规范化、制度化的建设指引，2019年，中国造血干细胞捐献者资料库管理中心承接中国红十字会总会“开展无偿献血宣传推动和无偿献血领域志愿服务队伍建设管理相关工作”的职责，并决定将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进行统一管理。

中国造血干细胞捐献者资料库管理中心将坚持自愿无偿的志愿精神和工作理念，搭建好无偿献血和造血干细胞捐献两个人道主义平台，坚定弘扬人道、博爱、奉献的红十字精神，结合各地实际情况，充分发挥志愿者作用，努力将全国各地无偿献血志愿服务和造血干细胞捐献志愿服务组织向规范化、

标准化、制度化、日常化、信息化的目标推进。

我们首次编写这份《中国红十字无偿献血志愿服务手册》(以下称“手册”),希望《手册》能够成为各地无偿献血志愿服务组织和志愿工作者重要参考资料。并且随着无偿献血志愿服务工作的不断深入,不断完善《手册》内容,使其更加贴近志愿工作者、贴近志愿服务工作。

《手册》的出台对现阶段开展无偿献血志愿服务工作具有很好的指导意义,希望各相关单位、志愿服务组织及志愿者学习使用《手册》,进一步加强无偿献血志愿服务工作,把支持和发展志愿服务纳入到系统工作中来,统筹发展。遵循志愿服务组织发展规律,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,为无偿献血和捐献造血干细胞工作又快又好发展做出更大的成绩。

中国造血干细胞捐献者资料库管理中心

二〇二〇年七月

## 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：本运动所信奉的书箴言是“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 中国红十字无偿献血志愿服务总队

## 1.1 组织简介

中国红十字无偿献血志愿服务总队（以下简称总队）于2009年5月18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）负责管理，由各级志愿服务组织组成的。2019年11月，总队和中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队整合。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》，在全国开展无偿献血、造血干细胞捐献等志愿服务工作。

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、信息化和社会化水平。

## 1.2 组织架构

### 总队：

中华骨髓库管理中心负责指导管理总队各项事务，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，副总队长若干人，秘书处设立在管理中心组织教育部。

### 大队：

各省级红十字会或中华骨髓库省级管理中心建立志愿服务总队XX省（区、市）大队。大队挂牌于省级红十字会或省级管理中心，接受其领导，并接受总队的指导。大队下可设直属和区域服务队。

### 分队（服务队）：

各地市红十字会或地市级工作站建立志愿服务



总队 XX 市分队（或 XX 市服务队）。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。分队可设若干直属和区域服务队或服务组。

### **其他组织：**

以无偿献血、造血干细胞捐献为主要服务内容  
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。

对于已经存在的各级无偿献血志愿服务组织，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，倡导为无偿献血、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，宣传无偿献血、造血干细胞捐献的意义，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

无偿献血事业是以“人道、博爱、奉献”为基石，“自愿”和“无偿”是捐献行为的出发点。坚持无偿献血、造血干细胞捐献的“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，自愿捐出自己的血液、血液成分、造血干细胞的人被称为无偿献血者或造血干细胞志愿捐献者。

### **2.2.2 社会关注原则**

无偿献血和造血干细胞捐献都是社会公益事业，引导人们积极参与其中，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无偿献血事业和造血干细胞捐献事业长足的进步，社会关注为无偿献血事业持续健康发展起到了积极的推动作用。

## **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

用高尚的人格维护无偿献血志愿服务事业的圣洁，用博大的爱心尊重、关爱每一个生命，用端庄的举止树立无偿献血志愿服务者的形象，用真诚的微笑温暖每一颗积极向善的心，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服务者，均可自愿申请加入志愿服务组织。

### 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；了解一定的无偿献血及造血干细胞知识，可以准确地回答他人的提问；有时间、有精力参加各类宣传、招募、动员及服务等志愿服务工作。通过培训实践和社会服务使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，成为无偿献血事业与造血干细胞捐献事业发展中不可或缺的力量。

## **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3小时，随后参加不少于20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、无偿献血知识和造血干细胞捐献的专业知识，了解国内外无偿献血事业发展的最新动态，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，为无偿献血事业发展贡献力量。

志愿服务组织安排的培训应包括：国际红十字运动与志愿服务；无偿献血及造血干细胞捐献的专业知识；无偿献血志愿服务技巧；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，注意仪表，着装规范，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，是否作为志愿服务时间，可遵循当地志愿服务规章制度的要求。

1、市内交通时间不计入当次服务时间；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的权利。

### **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，有利于红十字品牌建设，有利于无偿献血和造血干细胞捐献事业发展，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。

宣传无偿献血理念、招募无偿献血者和造血干细胞志愿捐献者；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 发放无偿献血宣传资料，并检查资料的完整性。

4.2.2 热情接待来访者，主动招募过路者。介绍血

液需求状况、无偿献血相关知识，以及无偿献血流程。

**4.2.3** 指导填写无偿献血登记表，并提示用正楷填写，确保资料录入电脑的准确性。

**4.2.4** 指导填写造血干细胞捐献登记表，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。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** 成功献血后，提醒志愿者按紧针眼处 15 分钟，在一旁稍作休息，可向感兴趣的志愿捐献者介绍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，感谢其捐血救人及加入中华骨髓库，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，服从当天志愿者负责人的工作安排。如有问题，上报志愿服务组织或相关采供血机构协调。

**4.3.4** 志愿者可以献血点为中心举牌巡游宣传、向有意向了解无偿献血的热心人士发放宣传单。志愿者应主动招募在献血点停留的路人，热情主动地向他们介绍献血知识、陪同参观献血流程，以解除他

们对献血的疑虑。

**4.3.5** 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。如果献血者有捐献造血干细胞意愿，给予详细讲解，并指导填写捐献造血干细胞登记表。

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。

**4.3.6** 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。

**4.3.7** 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。

**4.3.8** 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。

**4.3.9** 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 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 中国红十字无偿献血 志愿服务总队管理办法

### 5. 1 总则

5.1.1 为弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神，促进和规范无偿献血志愿服务工作，保障志愿者的合法权益，根据《中华人民共和国红十字会法》、《中华人民共和国献血法》、《中国红十字会章程》、《中国红十字志愿服务管理办法》和中国红十字会总会《关于成立中国红十字无偿献血志愿服务总队的决定》等有关规定和无偿献血志愿服务工作的实际需要，制定本实施细则。

5.1.2 无偿献血志愿服务总队及其分支团队要与捐献造血干细胞志愿服务组织、其它志愿服务组织和相关机构密切合作，共同推动无偿献血和造血干细胞捐献(以下简称:捐血献髓)事业的健康持续发展。

5.1.3 无偿献血志愿服务是无偿献血志愿服务组织

及其志愿者(亦称:志工、义工; 英语:Volunteers), 不以营利为目的, 自愿无偿参与推动无偿献血事业健康持续发展的服务的行为。

**5.1.4** 无偿献血志愿者是不以获得报酬为目的, 用自己的时间、知识、技能、智慧、个人资源等, 在红十字会的领导下, 协助、配合采供血机构或健康教育机构, 为推动无偿献血事业发展而参与志愿服务的自然人。(注: 定期无偿献血或报名应急无偿献血者称为“志愿无偿献血者”或“志愿献血者”)。

各级红十字会和采供血机构可组建或指导组建, 由无偿献血者及关心和支持无偿献血活动的爱心人士组成的, 从事无偿献血志愿服务活动的志愿服务组织或团队。

**5.1.5** 无偿献血志愿者的作用是发挥有捐血献髓经历并且来自于社会各界的身份优势, 志愿无偿从事无偿献血宣传、捐献者招募动员保留、捐献陪伴等志愿服务。

无偿献血志愿者开展志愿服务有以下几种方式, 一是在社会各领域开展捐血献髓的宣传、招募、

保留、召回和捐献陪伴等志愿服务活动；二是带动自己周围的人参加无偿献血和捐献造血干细胞；三是创造条件组织集体无偿献血；四是利用闲暇时间到献血站点进行现场宣传和招募等志愿服务。志愿者应积极参加所在志愿服务组织的集体活动。

## 5. 2 组织

5.2.1 中国红十字会组建的无偿献血志愿服务组织，名称为：中国红十字无偿献血志愿服务总队。中国无偿献血志愿服务总队在中国红十字会总会领导下，在中华骨髓库管理中心的指导下，负责对全国红十字无偿献血志愿服务工作进行统筹规划、分级管理、指导协调、监督检查、组织考评和表彰。

总队设队长一名、副队长若干名，并设秘书处。队干部采取选聘与竞聘相结合的方式产生并聘任。秘书处设立在中华骨髓库管理中心。总队队长、副队长由中华骨髓库管理中心聘任。其他各级志愿服务队人员设置参照总队，由本级红十字会组织选聘

和竞聘，报上一级组织备案。

一般情况下，队干部每届任期三年，任期内可随时补聘。

**5.2.2** 中国红十字无偿献血志愿服务总队秘书处可以下设办公室和若干直属服务队。

省、市、县级各级红十字会或中华骨髓库各级分支机构会同采供血机构或相关部门，组建本区域的无偿献血志愿服务团队，并报本区域上一级组织备案。

机关企事业单位、学校及社会团体可根据实际情况，组建相应的志愿服务团队，参与推动捐血献髓及其志愿服务工作。

**5.2.3** 无偿献血志愿服务工作和活动要依托社会各界，在凸显各自特色的基础上，加大社会的参与面和覆盖面。

**5.2.4** 各级无偿献血志愿服务组织要根据工作需要，适时向志愿者发布信息，提供志愿服务工作岗位，落实好相关的保障措施。

## 5. 3 管理

**5.3.1 招募** 各级无偿献血志愿服务组织应根据工作需要招募志愿者。招募志愿者时应当明确服务对象和任务，公布服务项目和志愿者应该具备的条件和数量等，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、手机短信和其他有效方式发布。

**5.3.2 登记注册** 各级无偿献血志愿服务组织应按规定，协助所在地红十字会做好志愿者的登记注册工作。

（一）个人申请注册为志愿者，应填写《中国红十字无偿献血志愿者注册登记表》，并按要求参加相应的培训并报所在地红十字会备案，经实习和考评合格后，配发红十字志愿者证或徽章，即成为注册志愿者。

（二）有多次无偿献血经历并且关心、支持无偿献血事业，自愿从事无偿献血志愿服务者，应到所在地无偿献血志愿服务组织申请注册为无偿献血



志愿者。

(三) 各级无偿献血志愿服务组织做好无偿献血志愿者的培训、志愿服务活动的管理以及统计报备等工作。

(四) 本区域内的注册志愿者因学习、工作、生活等变化需要迁移、调动时，原驻地和迁入地的无偿献血志愿服务组织应及时接受办理转出和转入手续。

### 5.3.3 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) 获得志愿服务所需的教育和激励。
- (四) 对志愿服务工作提出意见和建议。
- (五) 参加所在组织内的选举和被选举。
- (六) 自由退出志愿服务组织权利。
- (七) 相关法律法规赋予的其它权利。

### 5.3.4 志愿者的责任

- (一) 遵守中华人民共和国的法律法规。
- (二) 遵循红十字运动“七项基本原则”和宗

旨，了解国际红十字运动的历史与现状，掌握献血及血液科学知识，树立正确的志愿服务理念，不断提升理论水平和志愿服务质量。

（三）正确使用红十字志愿者标识，妥善保管志愿者证件。

（四）认真履行志愿服务承诺，积极参加本队组织或提倡的各项志愿服务工作及相关活动，一丝不苟地完成自己承诺的志愿服务工作。

（五）参加志愿服务工作或集体活动时要服从领导、听指挥、顾全大局、自觉维护志愿服务组织和团队及志愿者的形象，维护自身安全。

（六）在尽己所能定期志愿无偿献血的基础上，积极传播献血救人无损健康、服务社会自豪而快乐的切身体验，动员更多健康适龄者献血救人。

（七）在志愿服务活动过程中，要注意保护服务对象个人隐私，不参与无偿献血及其志愿服务无关的活动。

### 5.3.5 志愿服务内容

（一）参与血液科普知识、无偿献血常识及相

关政策法规的宣传教育。

(二) 参与无偿献血者、志愿工作者及造血干细胞志愿捐献者的招募、保留、召回和捐献陪伴等相关活动。

(三) 参与无偿献血志愿服务组织的管理工作。

(四) 参与与无偿献血志愿服务相关的其他工作。

### **5.3.6 无偿献血志愿服务所需经费。**

(一) 红十字会及相关部门和机构提供的经费。

(二) 采供血机构提供的无偿献血专项经费的支持。

(三) 境内外企、事业单位和个人的捐赠（需通过红十字会接收并专款专用）。

(四) 其他合法收入。

### **5.3.7 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，并逐级上报至总队内上一级组织和同级红十字会备案。

(一) 违反国家有关法律法规、《中国红十字会

章程》、《中国红十字志愿服务管理办法》和本队管理办法者。

(二) 不能履行志愿服务职责者。

(三) 利用志愿者的身份从事营利性活动，并屡劝不改者。

(四) 行为或言论对志愿服务组织的整体形象有严重负面影响者。

(五) 本人申请退出者。

### 5.3.8 志愿者的日常管理

(一) 志愿者在参加志愿服务工作时，要统一穿着中国红十字无偿献血志愿者服装，佩带无偿献血志愿者证；志愿者在参加志愿服务后，应按照规定如实记录服务时间。一般每天或每次志愿服务时间不宜超 12 小时。

(二) 各级无偿献血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，逐步实现线上登记和管理，促进管理工作的科学化、制度化、规范化和信息化。

(三) 各级无偿献血志愿服务组织可在重大活

动或在初级培训时，组织志愿者进行宣誓。

誓词：我志愿成为中国红十字无偿献血志愿工作者，自觉遵守中国的法律法规，坚持红十字运动七项基本原则，发扬人道博爱的红十字精神，尽己所能捐血救人，志愿参加捐血献髓志愿服务，为推动无偿献血事业的健康持续发展而努力。

（四）各级无偿献血志愿服务组织应群策群力，邀请志愿者中的骨干参与重大活动的策划，充分发挥志愿者主观能动性，积极探索志愿者自我管理的有效方法。

（五）志愿服务组织、志愿者、志愿服务对象及合作者之间是平等的关系，任何单位和个人不得强行要求志愿服务组织及志愿者为其提供与无偿献血志愿服务无关的其他服务。

（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、身体等条件相适应，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其能力及志愿服务活动范围的工作。

(七) 在志愿服务活动过程中, 志愿者受到意外伤害或损失的, 志愿服务组织有义务和责任提供援助; 志愿者给他人造成伤害或损失的, 志愿服务组织应根据实际情况进行跟踪处理, 情节严重的, 根据相关法律法规进行处理。

## 5. 4 培训

5. 4. 1 培训 无偿献血志愿工作者的培训分为基础培训和专业培训。专业培训分初级、中级和高级三个级别。培训的共性内容使用统一编写的教材, 或总队推荐的教材。专业培训大纲及教材由总会、中华骨髓库管理中心和总队组织编写或推荐。培训教材及参考读物由培训组织提供。

志愿者的培训应在当地红十字会、中华骨髓库分支机构及采供血机构的指导下, 由相关部门和志愿服务组织负责组织实施。

## 5. 5 考评及表彰

**5.5.1 考评** 各级志愿服务组织根据服务工时管理办法的规定，对志愿者参加志愿服务情况及服务工时进行记录和考核。每年将本组织上年的志愿服务工时逐级上报，由总队进行汇总，并在相关部门备案。

**5.5.2 表彰** 各级无偿献血志愿服务组织应做好各级无偿献血志愿服务奖项的申报及表彰工作。

## 5. 6 保障

**5.6.1** 志愿服务组织要为志愿者提供必要的安全保障措施。在组织活动过程中应提高安全风险防范意识，避免发生意外事故。志愿服务组织应当为参加志愿服务活动的志愿者购买人身意外伤害保险。

**5.6.2** 总队负责分支团队的设置、志愿者的统计管理、下一级队干部竞选实施的监督、志愿者的培训规划、规章制度的制定、服装等的设计、工时汇总及统计报备、表彰申报等工作。

## 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无偿献血志愿工作者的身份、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 行为规范

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。

**6.2.1 无偿献血志愿工作者必须遵纪守法。**

**6.2.2 无偿献血志愿者在献血点开展志愿服务时，要遵守以下规定：**

一、必须完成培训和注册；

二、必须规范地穿着统一配发的志愿者服装和志愿服务证；

三、无偿献血志愿者在从事无偿献血宣传、咨询、捐献者招募、保留、召回和捐献陪伴等志愿服务的过程中，要尊重科学，遇到自己尚不十分清楚的问题时，要请教专业技术人员或资深无偿献血志愿者应答；

四、无偿献血志愿者在参与志愿服务时，要维护志愿者组织的形象，着装规范整洁，仪表端庄；

接待和服务时态度要热情亲切诚恳；讲普通话，语言文明；男士要勿蓄长发、留胡须，女士淡妆为宜；不允许穿拖鞋、洞洞鞋参加志愿服务；不允许穿长度在膝盖以上短裙、短裤参加志愿服务；不允许酒后或持烟参加志愿服务。

五、在志愿服务的过程中，应保持饱满的精神状态，坚守岗位，服务专注。接打私人电话尽量简短，时长最好不要超过 3 分钟。不要长时间看手机（10 分钟以上）。

六、在志愿服务过程中，不允许大声喧哗；志愿者之间或志愿者与工作人员之间不要聊与工作无关的话题。

七、无偿献血志愿者自发举办联欢聚会或拓展活动时，若无经费支持或经费时，原则上应实行 AA 制；

八、反对志愿者之间发生借记关系；

九、志愿者之间应该互相包容、互相关心、互相促进、共同进步；

十、无偿献血志愿者不得在志愿服务场所从事

与无偿献血无关的活动;

十一、无偿献血志愿者如果对采供血机构及其工作人员有意见或建议,可直接与当事人沟通,或者向采供血机构领导反映,亦可通过队干部或服务队办公室进行反馈。

十二、志愿者服装穿着规范:尺寸合适、干净整洁、无明显褶皱、无异味;扣上所有钮扣,不允许敞怀;内搭上衣必须有衣袖。

### 6.2.3 无偿献血志愿者在献血点服务时的注意事项:

一、积极主动用礼节性语言迎送引导来访者及献血者,维护献血现场环境和秩序;

二、指导献血者认真阅读填写《无偿献血知情同意书》、《健康状况征询表》、《献血登记表》、《捐献机采成分血登记表》、《捐献造血干细胞申请表》及《志愿捐献造血干细胞登记表》时,注意保护填表者的个人隐私;

三、医生在对献血者进行查体或问诊时,志愿者要主动回避,无法回避时也要做到充耳不闻,志愿者不得就献血者的体检结果等专业问题主动询问

或盲目作答;

四、无偿献血志愿者在志愿服务时要热情、大方和主动地与献血者交流,尽力消除或缓解其疑虑和紧张情绪;

五、非工作需要志愿者不要进入采血控制区。确实需要志愿者进入采血控制区时,志愿者不得触摸仪器及受控医用材料,更不得影响专业技术人员的操作;

六、志愿者应主动与献血者交流,配合工作人员对献血者进行观察、服务和辅导,向献血者介绍献血前、中、后的注意事项;

七、当献血者、来访者离开献血点时,志愿者和工作人员要用欢送或感谢性语言对其予以表示感谢和尊重,热情而自然的表达欢迎其再次光临。

## 第七章 常见问题及解答

### 7. 1 献血的时候会被传染疾病吗？

科学依法献血是绝不会传染上疾病的。献血所用的针头和血袋是经过严格灭菌消毒的一次性用品，每位献血者都是使用一套新的血袋和针头，并且献血点及献血车均会定期进行消毒，捐血是绝对安全的。

### 7. 2 献血会影响健康吗？

正常人体总血量约占体重的 8%左右，只有 80%血液参与血液循环，20%血液为人体应急储备血液。一个 50 公斤体重的人，约有血液 4000 毫升。一次献血 400 毫升，只占全身血液总量的百分之十。血液本身具有旺盛的新陈代谢能力，人体每时每刻都有大量的血细胞在衰老死亡，献血后反而会刺激人体造血功能更加旺盛，加速血细胞的生成，促进血

液的新陈代谢，以适应机体的需要。人体失血后，先是血浆中的水份和无机盐类在 12 小时内，由组织液透入血管而得到补充；其次，在一天左右时间内，血浆蛋白浓度可以恢复，这是由于肝脏加速合成蛋白质的结果。红细胞恢复较慢，约需要两周左右的时间，即可补足失去的红细胞。实践已充分证明，一次献血 200—400 毫升，是无损身体健康的。

## 7. 3 献血可能会导致“贫血”吗？

献血是不会使人患“贫血”的。在献血之前，医务人员会对献血者做血红蛋白比重的检测，只有达标的献血者才能捐血。血红蛋白检测的目的在于检查献血者血红蛋白是否达到献血标准，符合标准的献血是不会造成贫血的。

## 7. 4 每次献血献少点好吗？

对于体重等其他条件都符合的献血者来说，一次性献血 400 毫升与 200 毫升对献血者来讲是没有什么不同的。因为正常情况下在人体肝、脾等脏器

内储存约 20%的“备用”血液，远高于所捐的 400 毫升，献血后机体会自动调节将“备用”血液及时补充到人体循环血液中，保持人体循环的正常运转，所以一次献血 400 毫升是安全的。对于受血者来说，接收 400 毫升一袋的血液比接受 2 次 200 毫升的血液，发生输血免疫反应、传染疾病的几率减少一倍，因此患者的安全性更高。

## 7. 5 献机采血小板与献全血有何不同？

捐献机采血小板与捐献全血有三个不同。第一所捐出的血液成分不同，捐全血是采集血管内的全部血液成分，而捐献机采血小板是仅采集血液中心的小血小板；第二献血过程所耗时间不同，捐机采血小板约 30-60 分钟，而献全血仅需 5-10 分钟；第三献血间隔期不同，每次捐献机采血小板的间隔时间为 2 周，献全血的间隔时间为 6 个月。

## 7. 6 献血前要空腹吗？

很多人都认为体检是要空腹的，那么献血也要空腹，其实不然。献血时是不能空腹的，一般献血前4小时之内应进饮进食。为了保证血液质量，献血前应当吃些清淡少油饮食，如稀饭、馒头和面包等。在献血前一天的晚上和当天早晨，不要吃过多油腻食物，如肥肉、油饼等，因为捐献含有大量脂肪的血液，会使所捐血液不符合标准，也不利于受血者的健康。

## 7. 7 献血前后要注意些什么？

献血前注意事项：

1、献血前一周无发烧、感冒和腹泻等身体不适，无服药。2、献血前一天保证6小时以上睡眠。3、献血前一餐要吃饱，不要空腹去献血，但不要吃过多油腻食物。4、献血前一天及当天不要饮酒。5、要带上身份证等有效证件。

献血后注意事项：



1. 献血后按压针眼，并在捐血点就地休息 10 分钟以上，以利身体循环血容量的恢复。2. 献血后的当天，要注意穿刺针眼处的清洁卫生，洗澡以淋浴为好。3. 献血后适当多饮水以补充失去的水份，维持正常的饮食即可。适当吃些瘦肉、鸡蛋、猪肝、豆制品等含蛋白质较高的食品，也要吃一些白菜、菠菜、芹菜等新鲜蔬菜。不要暴饮暴食。4. 24 小时内不要剧烈运动，适当休息，当天不要从事高空作业、高温作业、体育比赛、通宵娱乐等活动。个别出现倦怠感觉者，只要保证充足的睡眠，也会很快消失的。

## 7.8 献血后要吃很多补品能恢复吗？

献血后正常饮食，多补充些水分，血液中的各种成分就能够很快恢复。献血后不必大吃大喝或刻意的吃很多营养品，当然适当地补充些瘦肉，鸡蛋，豆制品，新鲜水果和蔬菜等，可促进血液成分恢复更快。

## 7. 9 献血前要做哪些检查？

首先是询问献者一般健康状况及健康史等，然后进行征询检查：测体重、测血压、听心肺等。

最后进行献血前 4 项血液检测，分别是血型、血红蛋白比重、乙型肝炎表面抗原、血清谷丙转氨酶。

## 7. 10 为什么献血是无偿的，而用血时却要收费？

从不同献血者身体上所采集来的血液是不能直接用于任何患者的。为了保证受血者的安全，所有的血液制品必须经过严格的检验、制备、病原体灭活等复杂过程，在确保血液质量和安全万无一失的情况下，才能将血液发送临床供患者使用。这就如江河里的水是不能直接饮用，而需要自来水公司进行过滤、消毒一样。为确保每一个血液制品是安全的、血液中没有致病菌、病毒及其病原体，按照国家要求，血站要对所有血液制品进行乙型肝炎病毒、

丙型肝炎病毒、人类免疫缺陷（艾滋病）病毒、梅毒螺旋体各检测两遍，同时还要进行其他必要的检测如 ABO 血型、RhD 血型、血红蛋白、转氨酶等 8 个项目累计 16 次检测，以上这些都是需要成本的。按照我国现行法律规定，目前我国还没有实行公民免费用血，公民用血时是需要支付相关费用的。《中华人民共和国献血法》也规定“公民用血应交付血液的采集、储存、分离、检验等费用。”目前执行的血液收费标准是 2005 年卫生部和国家发展改革委下发的《关于调整公民临床用血收费标准的通知》，全国所有血站制备血液的所有血液制品收费标准实行全国统一。

## 第八章 安全防范

### 8.1 信息保密

8.1.1 所有报名参加志愿服务工作的志愿服务者名单和联系方式，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。

8.1.2 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：志愿者也不能泄露献血者和造血干细胞志愿捐献者等信息资料。

### 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，呼吁大众投身于无偿献血、造血干细胞捐献及志愿服务活动中。

## 第九章 附录

### 9.1 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

**第十一条** 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。

**第十二条** 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发生的风险。

**第十三条** 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发生的风险。志愿服务组织应当对有关信息进行核实，并及时予以答复。

**第十四条** 志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象可以根据需要签订协议，明确当事人的权利和义务，约定志愿服务的内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等。

**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。

## 9.2 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。党和国家高度关心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 and 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，大力发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、急救救护师资、救援队员、无偿献血者、造血干细胞入库志愿者、遗体 and 人体器官捐献志愿登记注册成为红十字志愿者。

大力发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、养老服务是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

## 9.3 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

第十一条 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。

第十二条 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。

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 Overseas 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：\_\_\_\_\_

序号	姓名	性别	年龄	单位(学校)	联系电话	服务时数

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。

## 9.4 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 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)
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)

中国红十字无偿献血志愿服务总队志愿服务手册

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 捐款管理中心	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)
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)



中国红十字无偿献血志愿服务总队志愿服务手册

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)

## 9. 5 相关联系方式

中国造血干细胞捐献者资料库管理中心

中国红十字无偿献血志愿服务总队

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组织教育部、志愿服务总队

秘书处

电话/传真：010-65256809

志愿者所在的服务组织名称：

联络电话：

## 9. 6 备忘录



## 后 记

中国红十字无偿献血志愿服务总队于2020年委托志愿者编写了本手册。手册以广东、河北等地的志愿服务组织的规章制度、服务规范等内容为基础，以《中华骨髓库志愿服务总队志愿服务手册》为蓝本，根据国内无偿献血志愿服务工作的实际情况进行编写。在此期间，一些志愿者为手册的编写提供帮助并提出宝贵意见和建议，中国造血干细胞捐献者资料库（中华骨髓库）管理中心的领导和工作人员给予了重要意见，在此表示衷心感谢！

本《手册》为首次编写，必定会有不完善之处，欢迎各地同仁、广大志愿者对手册给出宝贵的意见和建议。



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