

# 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  
二〇一七年



# 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 关于支持和发展志愿服务组织的意见	
9. 2 中央精神文明建设指导委员会关于深入开展志愿服务活动的意见.....	80
9. 3 关于印发《中国红十字志愿服务管理办法》的通知 .....	94
9. 4 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.....	107
9. 5 关于进一步加强捐献造血干细胞志愿服务工作的意见.....	116
9. 6 中华骨髓库志愿服务总队队徽.....	124
9. 7 志愿者参与回访志愿捐献者的技术方案.....	125
9. 8 中华骨髓库及省市级管理中心联系方式.....	133
9. 9 相关联系方式.....	136
9. 10 备忘录.....	137
后 记.....	138

## 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，中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队也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。

这支队伍自 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、运送等各项工作上发挥了积极作用，目前注册志愿者达到 1.6 万余人。在 2015 年五星级评选活动中，有 1100 多人获得了五星级志愿者称号。2016 年总队荣获了由中宣部、中央文明办等几大部委联合颁发的“最佳志愿服务组织奖”。这些成绩的取得说明志愿者是支持中华骨髓库事业发展的重要力量。在此，我代表中华骨髓库管理中心向广大志愿者表示衷心的感谢和崇高的敬意！

十三五期间，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，力争为更多的重症血液病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省大队坚定弘扬人道、博爱、奉献的红十字精神，紧紧围绕中华骨髓库十三五期间的中心工作，结合各地实际情况，充分发挥志愿者作用，努力将造血干细胞志愿服务队向规范化、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》（以下称“手册”）自2009年出版以来，已经成为各地志愿者组织和志愿者重要参考资料。并且随着骨髓库志愿者工作的不断深入，《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！



本次修订重点增加了新近出台的相关文件，对现阶段开展志愿者工作具有很好的指导意义，希望各级组织组织志愿者学习使用《手册》，进一步加强志愿者工作，把支持和发展志愿服务组织纳入到本地捐献造血干细胞系统工作中来，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，为中华骨髓库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 主任

孙志祥

二〇一六年十二月

## 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、自治区、直辖市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项

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，可以直接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

您好，我马上帮您填写登记资料，希望您耐心等待，我们会在确定采样时间后通知您。希望您继续了解造血干细胞捐献的相关知识，如果还有什么疑问，请拨打电话××××××××咨询，如果在采样前联系方式有什么改变，请及时通知我们。谢谢您。

### 5. 2. 3 发放捐献者登记表

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



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） $\leq$ 40

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，或整理成文字发到论坛便于交流。

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布到志愿服务组织的论坛上交流。

## 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髓，骨髓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，从髌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<sup>+</sup>细胞需达到 $2 \times 10^6$ /kg且有核细胞数需达到 $5 \times 10^8$ /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, 必须采用一定的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. 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 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，依法自主。

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、促进社会和谐的可生力量。

## 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。登记管理机构、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。依法大力发展志愿服务基金，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. 2 中央精神文明建设指导委员会 关于深入开展志愿服务活动的意见**

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团精神文明建设委员会，中央精神文明建设指导委员会各成员单位：

我国的志愿服务作为伴随改革开放出现的新生事物,是长期开展的学雷锋活动的发展和延续,有着广泛群众基础和独特优势。近年来各种形式的志愿服务活动发展很快,党员志愿者、社区志愿者、职工志愿者、青年志愿者、大学生志愿者、巾帼志愿者、家庭志愿者、老年志愿者、扶残助残志愿者、红十字志愿者、治安志愿者、科普志愿者等各类志愿服务队伍比较活跃,成为社会主义精神文明建设的重要力量。在迎接和举办北京奥运会残奥会、四川汶川抗震救灾等重大活动和重大事件中,志愿服务都发挥了突出作用。为深入贯彻落实党的十七大精神,进一步完善社会志愿服务体系,积极培育文明风尚,不断提高公民文明素质、社会文明程度和群众生活质量,现就在全社会深入开展志愿服务活动提出如下意见。

### **一、充分认识深入开展志愿服务活动的重要意义,明确指导思想和基本原则**

#### **1、深入开展志愿服务活动具有重要意义。**

志愿服务体现着公民的社会责任意识,是人们自觉为他人和社会服务、共同建设美好生活的生动实践,是现代社会文明程度的重要标志,是新形势下推进精神文明建设的有效途径。志愿服务领域宽、渠道广,能够广泛动员社会资源,有效弥补政府服务和市场服务的不足,为政府分忧、为百姓解难,有利于在全社会形成团结互助、平等友爱、共同进步的社会氛围和人际关系,增加和谐因素、促进公平正义、维护社会稳定。志愿服务以自愿、无偿为前提,以弘扬志愿精神为核心,能够把服务他人、服务社会与实现个人价值有机结合起来,引导人们在做好事、献爱心的过程中陶冶情操、提升境界,有利于倡导爱国、敬业、诚信、友善等基本道德规范,提高公民思想道德素质,把建设社会主义核心价值观体系的任务落到实处。志愿服务形式多种多样、方式灵活便捷,适应了社会结构、社会组织形式、社会利益格局发生深刻变化的新特点,能够满足不同层次人们关爱他人、服务社会、展示特长的愿望,有利于

充分发挥群众的主体作用，激发群众的参与热情，为精神文明创建活动注入新的生机与活力。要把组织开展志愿服务活动作为提高公民文明素质和社会文明程度的一项战略任务，深入持久地开展下去。

2、深入开展志愿服务活动的指导思想是：坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧抓住社会主义核心价值体系建设这个根本，贴近实际、贴近生活、贴近群众，广泛普及志愿理念，大力弘扬志愿精神，着力壮大志愿者队伍，着力完善志愿服务体系，着力建立志愿服务社会化运行模式，推动志愿服务有一个新的更大发展，使更多的人成为志愿者，使更多的志愿者成为良好社会风尚的倡导者，成为社会主义精神文明的传播者、实践者。

3、深入开展志愿服务活动的基本原则是：坚持以相互关爱、服务社会为主题，始终把公益性放在首位，充分体现无偿、利他的基本要求；

坚持志愿服务与政府服务、市场服务相衔接，有针对性地设计项目、开展活动，做到量力而行、务求实效；坚持志愿服务与实现个人发展相统一，让人们在为他人送温暖、为社会做贡献的过程中经受锻炼、增长才干；坚持自愿参与和社会倡导相结合，既尊重人们的服务意愿，鼓励人们自主参与，又强调公民的社会责任，努力扩大志愿服务活动的覆盖面，增强志愿服务活动的影响力；坚持社会化运行模式，把党政各部门、社会各方面组织动员起来，形成强大工作合力。

## **二、普及志愿理念、弘扬志愿精神，努力营造关心、支持和参与志愿服务的浓厚社会氛围**

4、创造有利于志愿服务的舆论文化环境。以奉献、友爱、互助、进步为主要内容的志愿精神，体现了中华民族传统美德，反映了社会发展进步的时代要求，是志愿服务活动的核心，也是推动志愿服务活动长期深入开展的内在动力和有力支撑。必须广泛普及志愿理念，大力弘扬

志愿精神，推动形成关心、支持和参与志愿服务的良好氛围。新闻媒体是思想文化传播的重要载体，是传播志愿理念、弘扬志愿精神的主渠道。要切实加大志愿服务的宣传力度，充分发挥报刊、广播、电视、互联网、手机短信等大众传媒的作用，运用新闻报道、言论评论、公益广告等形式，普及志愿服务知识，宣传志愿服务活动的经验和志愿者的感人事迹，引导人们尊重志愿者和志愿者的劳动，营造有利于志愿服务的浓厚舆论氛围。精神文化产品潜移默化地影响着人们的思想观念和价值判断，在弘扬志愿精神方面有着不可替代的独特作用。要通过生动感人的文艺作品和丰富多彩的文化活动，展现志愿者的良好风貌和高尚情操，寓教于乐、寓教于文，形成有利于志愿服务的良好文化环境。

5、加大学校教育和社会教育的力度。青年是志愿服务的生力军，学校是开展志愿服务教育的主阵地。要把志愿精神作为未成年人思想道德建设和大学生思想政治教育的重要内容，纳入学

校的教育教学，体现到课堂教学、课外活动和社会实践中，不断增强广大青少年的志愿服务意识。社区是群众生活的基本单元，是经常性志愿服务的主要场所。要充分利用社区服务中心、宣传文化站等多种途径，加大志愿服务宣传教育力度，使之家喻户晓、深入人心。要动员广大党员、干部、共青团员和社会知名人士带头参加志愿服务活动，为全社会作出示范。

6、注重在实践中培养志愿服务意识。各种形式的志愿服务活动，是弘扬和践行志愿精神的有效载体。要从经济社会发展需要和人民群众愿望出发精心设计志愿服务项目，把志愿精神融入活动的全过程，使人们在参与志愿服务的过程中享受心灵的快乐、加深对志愿精神的理解。要继续发现和培养社会各界参与志愿服务活动的先进典型，组织志愿者积极撰写心得体会，把志愿精神的种子播撒到人们心中，使志愿服务理念得到越来越多人的接受和认同，吸引和感召更多的人加入到志愿服务的行列。



### 三、深入开展多种形式的志愿服务活动，为人们关爱他人、奉献社会搭建平台

7、着眼于讲文明树新风开展志愿服务活动。讲文明树新风涵盖了精神文明建设的主要内容，要紧紧围绕讲文明树新风组织志愿服务活动，不断拓展志愿服务的领域，丰富志愿服务的内涵。组织开展普及文明风尚志愿服务，更好地传播文明理念，倡导团结互助精神，引导人们知礼仪、重礼节、讲道德。组织开展科技、文体、法律、卫生志愿服务，普及科学知识、传播先进文化、开展法律援助、提供医疗卫生服务，不断丰富广大群众重点是农村、偏远地区和进城务工人员的精神文化生活。组织开展社会治安志愿服务，普及法律知识，加强治安防范，完善群防群治网络。组织开展窗口行业志愿服务，动员公共服务行业和涉外窗口行业的干部职工以志愿服务的形式，为人们提供各种延伸服务和便民服务。组织开展保护生态环境志愿服务，宣传生态文明观念和环境保护知识，大力推动义务植树、绿化美化、清

理脏乱、整治污染等行动，使天更蓝、水更清、地更绿，逐步形成良好的人居环境和生态环境。

8、着眼于扶危济困开展志愿服务活动。大力弘扬我国扶危济困、助人为乐的传统美德，坚持从办得到、群众又迫切需要的事情做起，把生活困难群众和老年人、残疾人作为重点对象，积极开展送温暖、献爱心志愿服务活动，努力为困难群众排忧解难。广泛开展居家养老、扶残助残志愿服务活动，组织志愿者为孤寡老人、空巢老人、残疾人提供生活救助和照料服务，弘扬人道主义精神。以关爱帮困、便民利民为重点，大力开展社区志愿服务活动，让居民在参与中感受友谊和谐，看到社会美好，享受幸福生活。

9、着眼于大型社会活动顺利进行开展志愿服务。要认真总结大型社会活动志愿服务的成功经验，切实组织好举办重大活动、重要会议和大型文体赛事的志愿服务，着力改进服务方式、提高服务水平，营造良好人文环境。组织开展公共秩序志愿服务活动，动员志愿者到公共场所、道

路交通和赛会场馆等重点部位,宣传文明行为规范,劝导不文明言行,努力创造规范有序的社会公共秩序。组织开展赛会志愿服务活动,动员志愿者参加接待、咨询、联络、秩序维护等方面的工作,为大型社会活动的顺利进行提供有力保障。

10、着眼于应急救援开展志愿服务活动。应急救援志愿服务是专业救援的重要辅助力量,是国家应急救援体系的重要组成部分。要组织开展应急救援志愿服务活动,动员志愿者广泛普及防灾避险、疏散安置、急救技能等应急处置知识,参与重大自然灾害和突发事件的抢险救援、卫生防疫、群众安置、设施抢修和心理安抚等工作,提高社会和公民的应急处置能力。要把应急救援志愿服务纳入政府应急反应体系,依托有关职能部门、行业协会和专门学会,组织有相关知识、经验和资质的志愿者成立专业救援服务队,提高应急救援的专业化水平,保证志愿者关键时刻能服务、会服务。

#### 四、进一步建立健全志愿服务活动的运行机制，不断提高志愿服务的科学化、规范化、专业化和社会化水平

11、规范招募和注册。志愿者的招募和注册，是把人们切实组织动员起来，完成所确定的志愿服务任务的重要环节。依法登记或备案的志愿者组织，要根据志愿服务的需要，及时发布招募信息，明确志愿服务所需的条件和要求，组织开展经常性招募和应急性招募，不断壮大志愿者队伍。全面推行志愿者注册制度，依托有关部门和行业协会成立的全国性志愿者组织，建立完善志愿者注册管理系统和志愿服务信息平台，并实现互联互通、信息共享，把志愿服务资源有效整合起来，引导志愿者长期参加志愿服务活动。

12、加强培训和管理。做好志愿者的培训和管理的工作，是提高志愿者素质和志愿服务水平的重要举措。各级各类志愿者组织要根据志愿服务项目的要求，依托行业协会、专门学会和基层宣传教育阵地，对志愿者进行相关知识和技能培

训，提高服务意识、服务能力和服务水平。要重视志愿者骨干的培养，使他们成为志愿服务的中坚力量。要跟踪掌握志愿者接受培训、参加服务的情况，合理安排服务时间和服务任务，实现志愿者、服务对象和活动项目的有效衔接。

13、建立和完善激励机制。在志愿者组织内部建立以服务时间和服务质量为主要内容的星级认定制度。鼓励机关、学校和企事业单位，在同等条件下优先录取和聘用有志愿服务经历且表现突出者，并作为评先创优的重要条件。把开展志愿服务活动作为创建文明城市、文明村镇、文明单位的重要内容，作为考核的重要指标。定期评选表彰优秀志愿者和优秀志愿者组织。

14、提供政策和法规保障。认真总结推广志愿服务地方性立法的经验，加快全国志愿服务立法进程。在制定和实行各项经济、社会政策时，充分体现志愿服务的要求，提倡和鼓励志愿服务的行为，维护志愿者的正当权益，防止因具体政策不当挫伤人们参加志愿服务活动的积极性。把

志愿服务的要求渗透到社会管理之中，体现在市民公约、乡规民约、学生守则、职业规范之中，使志愿服务逐步成为人们的自觉行动和生活方式。

### **五、切实加强对志愿服务活动的组织领导，推动志愿服务持续健康发展**

15、健全领导体制、整合社会资源。各级党委政府要把深入开展志愿服务活动，作为精神文明建设的一件大事摆上重要议事日程，切实抓紧抓好，推动志愿服务机制化、常态化。要在中央文明委领导下，成立由中央文明办牵头，民政部、全国总工会、共青团中央、全国妇联、中国科协、中国残联、中国红十字总会和全国老龄办共同参加的全国志愿服务活动协调小组，负责全国志愿服务活动的总体规划和协调指导，督促检查各地各部门开展志愿服务活动的情况，总结推广先进经验。各级文明委要加强统筹，把各方面的力量动员起来，形成齐抓共管的工作格局。文明办要加强与各有关方面的联系沟通，认真做好各项组

织协调工作。各有关部门要结合工作特点,发挥自身优势,各负其责、各展所长,组织开展多种形式的群众乐于参与便于参与的志愿服务活动。民政部门要积极推动社区志愿服务活动,工会组织要广泛开展职工志愿服务活动,共青团组织要不断深化青年志愿者行动,妇联组织要扎实推进巾帼和家庭志愿服务活动,科协组织要认真抓好科普志愿服务活动,残联组织要继续深化扶残助残志愿服务活动,红十字会要广泛开展人道救助志愿服务活动,老龄组织要积极动员老年人参加志愿服务活动。大力发展各类志愿者组织。重视发挥各类民间组织特别是慈善机构和非营利性社会团体的作用。积极推动志愿服务的国际合作与交流。

16、加大经费投入、提供基本保障。要充分发挥政府投入的引导作用,采取适当方式为开展志愿服务活动提供必要的经费支持。积极鼓励企事业单位、公募性基金会和公民个人对志愿服务活动进行资助,形成多渠道、社会化的筹资机制。

成立中国志愿服务基金会，设在中央文明办。根据需要为志愿者参加志愿服务购买保险和提供物质保障，把人们参与志愿服务的积极性保护好、引导好、发挥好，促进志愿服务活动持续健康发展。

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团文明委，中央文明委各成员单位，要按照本意见的精神，结合实际，制定贯彻落实的具体措施。

中央精神文明建设指导委员会

2009年10月9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。

## 9.4 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要，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。

## 9.5 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：\_\_\_\_\_

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。

## 9.6 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。

## 9.7 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、分库的要求，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。

### 9.7.1 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、服从省级管理中心工作人员的管理和安排。

6、安排懂本地方言的志愿者参与。

### 9.7.2 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来的具体信息。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：感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。

### 9.7.3 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（义工）。

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。或按当地义工报名登记的相关办法进行。

#### 9. 7. 4 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 114 查询或查询电信黄页；如果是农村，可以查询乡政府——村委会、村民小组组长家电话，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。

## 9.8 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1318室	100073	010-63811157	63812162
天津	天津市和平区陕西路16号 天津市红十字会 干细胞管理中心	300020	022-27306904	27311180
河北	石家庄市和平西路299号 省血液中心五楼干细胞库	050071	0311-87819995	87819995
山西	太原市杏花岭区东华门街6号山西省红十字会	030013	0351-3580815	3580815
内蒙古	呼和浩特市金桥开发区格根西街内蒙古红十字会	010040	0471-4501218	4344721
辽宁	沈阳市和平区砂阳路278号	110001	024-23395980	23395980
吉林	长春市人民大街1486号	130051	0431-88906691	88906691

中国造血干细胞捐献者资料库志愿服务手册

黑龙江	哈尔滨市南岗区十字街 33号	150008	0451-82717120	87026861
上海	上海市静安北京西路 1465号国立大厦2211 室	200040	021-62478117	52122959
江苏	南京市中山北路49号 江苏机械大厦12楼	210008	025-57714527	57714527
浙江	杭州市秋涛北路324号	310020	0571-86461999	86461999
安徽	合肥市马鞍山路509号 省政务中心大厦B座 905室	230001	0551-62528019	62528019
福建	福州市鼓楼区湖东路 151号2层	350001	0591-87819460	87502970
江西	江西南昌市省政府大院 西二路10号二楼	330046	0791-86251783	86251783
山东	济南市奥体中路5316 号(省立医院东院北 1000米)	250000	0531-82957999	82957999
河南	郑州市金水区政七街 32号农机局五楼中华 骨髓库河南分库	450008	0371-65942847	65935375
湖北	武汉市武昌区武珞路 456号新时代商务中心 (中建三局)28楼2819 室	430070	027-87327540	87325276
湖南	湖南省长沙市岳麓区银 双路412号省红十字培 训楼	410013	0731-88629595	88630685
广东	广州市天河区广州大道 中1198号	510620	020-38845874	38866945



中国造血干细胞捐献者资料库志愿服务手册

广西	南宁市金洲路27号红 会大厦8楼	530022	0771-5891561	5768065
海南	海口市海府路49号(原 省委大院第二办公楼二 楼)	570203	0898-65366647	65304627
四川	成都市玉双路3号8栋	610021	028-84352128	84352128
重庆	重庆市渝北龙溪加州花 园B3幢裙楼堂211室	401147	023-67084855	67084855
贵州	贵阳市八鸽岩路73号 防疫站4号楼4楼	550004	0851-88502973	88502968
云南	昆明市高新区科泰路 38号骨髓库	650106	0871-68351111	68327825
陕西	西安市未央路123号	710018	029-86562219	86527782
甘肃	兰州市白银路220号 甘肃省红十字会	730030	0931-4818207	4818207
青海	西宁市西大街12号省 政府大院东楼红十字会	810000	0971-8252264	8252264
宁夏	银川市北京中路61#信 通大厦22楼	750001	0951-5046999	5055972
新疆	乌鲁木齐市延安路773 号	830049	0991-2559029	2577879
西藏	拉萨市鲁定南路25号	850001	0891-6864286	6864286

注：为了便于联系，志愿者地址、电话如有变动，请致电当地分库修改。

## 9.9 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

官方网站和微博：

总库管理中心：[www.cmdp.org.cn](http://www.cmdp.org.cn)

新浪微博：中华骨髓库

志愿服务总队：[www.hscbbs.org](http://www.hscbbs.org)

新浪微博：髓缘汇

志愿服务总队邮箱：[CMDPvolunteer@163.com](mailto:CMDPvolunteer@163.com)

志愿者所在的服务组织名称：

联络电话：

## 9. 10 备忘录

## 后 记

中国红十字会捐献造血干细胞志愿服务总队于2009年委托志愿者编写了手册第一版。手册第一版以云南、上海、湖南等地的志愿服务组织的服务规范等内容为基础，以云南分库编辑的《云南捐献造血干细胞志愿服务手册》为蓝本。后根据中华骨髓库志愿者工作实际情况几经修改印制。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）管理中心及省级管理中心的领导和工作人员也出了重要意见，在此表示衷心感谢！

此次修订，中华骨髓库管理中心主任孙志祥同志为《手册》作序。给予了志愿服务工作很大的鼓舞和鞭策。重点增加了最近8个部委联合出台的相关文件，对于各地组建志愿者队伍、开展志愿服务工作具有很好的指导意义，使志愿者工作更加规范化、制度化。

欢迎各位朋友和广大志愿者对手册给出意见和建议。











## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸



## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸

## 记录纸