

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队 志愿服务管理制度

1 目的

本制度规定了上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队（以下简称“总队”）志愿者志愿服务的管理；志愿服务工时的管理；志愿者行为规范，包括着装、语言、服务态度等内容。

2 范围

适用于总队志愿者。

3 术语

3.1 志愿服务：本文件中的志愿服务，特指志愿者在采血现场招募、宣传和服务于无偿献血者。

3.2 招募：指通过讲座、培训、媒体、现场宣传等方式，招募无偿献血者，培育潜在的无偿献血者。

3.3 服务：无偿献血志愿服务是指志愿者在接待、迎送献血者，以及在献血者献血中所提供的各种知心帮助、悉心照顾。通过志愿者与献血者或潜在献血者的交流和沟通，完成无偿献血者的招募和无偿献血知识的宣传等相关工作。

3.4 规范：指明文规定或约定俗成的标准。亦是指按照既定标准、规范的要求进行操作，使某一行为或活动达到或超越规定的标准。

3.5 工时：即志愿者参加志愿服务及总队各类活动的时间。

3.6 记录：明细所完成工作的时间或提供所完成活动的证据的文件。

记录可用于可追溯性活动，为验证活动及个人工时等提供证据。

4 职责

4.1 各支队、分队负责人敦促本支（分）队志愿者在志愿服务过程中遵守本制度。通过志愿者自荐和分队推荐的方式，适当安排志愿者从事与个人特长相适应的服务岗位。

4.2 总队负责志愿服务的人员负责制定招募计划，并组织实施、总结和评估。根据各献血点实际需求，合理规划和落实各点志愿服务人数。负责对参加现场志愿服务情况的收集、汇总和分析，不断改进志愿服务质量。

4.3 总队现场志愿服务督导人员定期负责在现场对志愿者志愿服务过程中遵守本制度情况的督导。

4.4 负责总队培训工作的队委委员，适时组织对总队志愿者的相关培训。

4.5 总队秘书处负责传递相关信息，汇总相关资料，向队委会通报。必要时，递交队委会讨论。负责工时的统计、汇总、录入、存档等工作。

4.6 志愿者在现场志愿服务过程中应严格遵守本制度。通过合理的途径向总队反映相关建议和意见。

5 具体要求

5.1 现场志愿服务要求

5.1.1 志愿者应在不影响工作、学习和生活等情况下参加现场志愿服务。若存在身体健康或年龄（年满 65 周岁的志愿者不再从事户外宣传招募工作）等情况者，不宜参加现场志愿服务，

5.1.2 志愿者应接受总队组织的相关集中培训和现场带教，参加现场实习时间不少于 25 小时，才能独立上岗，进行现场志愿服务。

5.1.3 培训后，志愿者可根据自己的特长和条件选择加入一个分队和志愿服务点，应在该分队所属的服务点进行服务，服从分队负责人的志愿服务安排和协调。

5.1.4 现场志愿服务时应遵守相关的行为规范。（见 5.2）

5.1.5 在现场志愿服务时应积极主动向大众推广无偿献血理念，努力动员大众参加无偿献血，适时开展献血者保留工作。

5.1.6 接受大众关于无偿献血的询问及咨询。应献血者本人要求，可协助献血者填写《献血登记表》，并注意保护献血者的隐私。

5.1.7 认真听取献血者和招募对象对于现场志愿服务的建议和意见，并及时向总队反馈。

5.1.8 引导献血者按照献血流程参加无偿献血，维护献血点的良好秩序。

5.1.9 配合工作人员，主动提供服务，适时向献血者提供适量的食物与饮用水。

5.1.10 若献血者对献血有紧张或恐惧心理，应适时关心进行沟通以尽量舒缓其情绪。

5.1.11 在献血者完成献血后，引导其进入休息区，可与其交流无偿献血的体会与认识，以加强相互之间的沟通。并协助献血者领取献血证及献血纪念品。

5.1.12 欢送献血者时，要用感谢性语言予以礼节性送行，并鼓励其符合条件时再次参加无偿献血。

5.1.13 加强学习，掌握无偿献血相关的知识和现场志愿服务的技巧。

5.1.14 及时总结，积极撰写服务心得，适时与其他志愿者交流无偿献血和现场志愿服务经验。

5.2 行为规范

5.2.1 遵守《中华人民共和国献血法》、《中华人民共和国治安法》、《上海市献血条例》、《公民道德建设实施纲要》、《关于维护医疗机构秩序的通告》等国家相关法律法规。

5.2.2 诚实守信、公正公平、互相尊重、团结协作，秉承“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。

5.2.3 遵守总队章程及各项规章制度，遵守总队的决议，维护志愿者和总队的形象。

5.2.4 在不影响个人工作、学习和生活的情况下，积极参加志愿服务和总队（或）各分队组织的活动。

5.2.5 若有涉及总队和志愿者的相关建议或意见，应按照《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者建议或意见受理和处理管理制度》的相关要求，按程序向秘书处反映。不宜通过公共网络等其它

途径进行不利于总队和志愿者个人形象的宣传。

5.3 预约

5.3.1 应遵守预约服务制度，可通过网络、邮件、电话或短信的形式进行预约上岗，预约成功后，方可参加现场志愿服务。必要时，应服从分队负责人的安排和协调。

5.3.2 志愿者应在所属分队的招募服务点预约服务，服从分队负责人的协调。

5.3.3 预约应提前 1~14 天，如 4 月 7 日，可以预约次日至 4 月 21 日。

5.3.4 每人每月预约服务时间不宜超过 160 小时。

5.3.5 通常由志愿者本人进行预约，确有困难不能预约的，可委托分队负责人代为预约。但分队负责人代为预约时需使用分队负责人本人登录帐号进行操作。

5.3.6 每个志愿服务点的预约人数，每天按上午和下午分成两个时段，每时段 4 个小时。每时段宜安排 4 人，节假日或人流量大的志愿服务点可适当增加 2 人。预约人数超过 4 人的，可以由分队负责人协调，调剂到人数较少的志愿服务点。

5.3.7 预约成功后，需按时履约。若遇特殊情况，无法按时履约，应主动联系分队负责人，进行协调。取消预约至少需要提前一天，若当天需要取消的话，应报告分队负责人，由分队负责人进行取消，并进行候补人员的调剂工作。

5.4 现场志愿服务过程

5.4.1 应佩戴好志愿者证，身着统一制服，做到衣冠整洁，举止端庄，语言文明，提倡讲普通话。不奇装异服，包括奇异发型、浓妆艳抹或佩戴不适宜的饰品。

5.4.2 积极主动参加现场志愿服务。应以礼待人，微笑服务，如实回复服务对象的询问，勿误导、甚至欺骗服务对象。若不能准确回答服务对象的询问，或涉及相关专业性的问题，应主动请医护人员作答。若遇到有不理解或抵触情绪的服务对象，应尊重其意愿，避免采取过激行为。

5.4.3 协助献血点的工作人员，维护现场采血和服务秩序，不随意进入医护人员的工作区域，不影响正常采血工作和志愿服务工作的秩序。

5.4.4 注重保护献血者的隐私，在医护人员对献血者进行征询或体检时，应主动回避。不随意谈论、打听、泄露献血者的隐私。

5.4.5 遵守相关的采血规范要求，严禁接触血液、标本、血液采集相关的耗材和质量记录等。

5.4.6 在现场志愿服务过程中不随意离开工作岗位，不谈论与志愿服务无关的话题，不做与志愿服务无关的事情，例如，嘻笑打闹、喧哗、擅离岗位、酒后服务或持烟服务等。

5.5 工时管理

5.5.1 志愿服务工时应按实际服务时间如实进行二维码工时扫描，如扫描时出现问题，可记录在《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总

队志愿服务工时登记表》(RE/DOC-004-001，以下简称“服务工时登记表”)中。

5.5.2 志愿管理工时应按相关要求（详见附件）如实记录在《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿管理工时登记表》(RE/DOC-004-002，以下简称“管理工时登记表”)中。

5.5.3 记录内容的文字应工整清晰，切勿潦草。不应随意涂改工时记录。

5.5.4 志愿服务工时扫描终端由各献血点工作人员管理，“服务工时登记表”由各献血点工作人员每周交总队秘书处。“管理工时登记表”由相关负责人收集后交总队秘书处。总队秘书处负责工时的统计、汇总、录入、存档（包括电子版本和纸质记录）。

5.5.5 各志愿者可通过手机端查看本人服务工时，“服务工时登记表”服务工时录入完成后，总队秘书处将电子文本发至各分队负责人处，以便各服务点志愿者查询。原始表单由总队收回统一保存。管理工时录入完成后，保存在秘书处，供志愿者查询。

5.5.6 志愿者工时的累积以志愿者通过初级培训为零点开始，即志愿者只有通过初级培训后才能在志愿服务工时扫描终端或“服务工时登记表”上登记，并累积其工时。

5.5.7 团体志愿者分队的志愿者工时由其所在团体进行记录，并向秘书处备案，秘书处将登记团体分队总的服务时间。

5.5.8 若团体分队中的志愿者转为个人志愿者时，其在团体分队中的服务工时仍在团体分队中登记；现场志愿服务的工时在“服务工时登记表”中记录。

6 参考文件

6.1 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队章程》

6.2 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队文件管理制度》
(SBDVT/DOC-001)

6.3 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队培训管理制度》
(SBDVT/DOC-002)

6.4 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队岗位职责》
(SBDVT/DOC-003)

6.5 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队现场招募和服务督导
管理制度》(SBDVT/DOC-005)

6.6 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者建议或意见受
理和处理管理制度》((SBDVT/DOC-007)

7 记录表单

7.1 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿服务工时登记表》
(RE/DOC-004-001)

7.2 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者管理工时登记
表》(RE/DOC-004-002)

8 附件

8.1 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿服务工时明细表》
(AC/DOC-004-001)

9 附录

更改的条款：无

(20 年)

服务日期	志愿者编号	志愿者姓名	服务起止时间	血液中心工时	区血办工时
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
月 日			: ——— :		
合计					

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队

编号: RE/DOC-004-002

填表说明：1 现场巡点；2 现场督导；3 培训；4 考核；5 宣传；6 撰稿；7 策划；8 活动；9 会议；10 其他（若选“其他”请在“内容”一栏注明具体事宜）

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队

志愿服务工时明细表

编号：AC/DOC-004-001

类别	服务项目	统计方法	工时记录收集流程
志愿服务	献血点 现场服务	按服务的实际时间计算	各点工作人员→总队秘书处
	电话招募		
宣讲培训 网络报道	宣讲	按 4 个工时计算	宣讲人→总队秘书处
	培训	按 4 个工时计算	培训师→总队秘书处
	网络	按每年 20 个工时计算	网络员→总队秘书处
	报道 (含图文)	1、专版专栏约稿文字 2000 字以上按 4 个工时计算。 2、现场报道（简讯、花絮）按 2 个工时计算。 3、摄像按播放时间乘以 8 倍计算工时。	通讯员→总队秘书处
总队 活动	培训、运动会、 表彰、联谊会	活动工作组人员按实际时间计算， 活动参加者按实际时间的半数计算。	活动负责人→总队秘书处
其他	参加会议或社会活动	按参加会议或社会活动的实际时间计算	活动负责人→总队秘书处
	总队巡访、督导、活 动（项目）策划和现 场考核工作	按参加相关工作的实际时间计算 (督导和现场考核时间不得与现场志愿服务时间重复)	现场志愿服务、督导、 培训、活动策划负责人 →总队秘书处
	总队队务工作	按参加相关工作的实际时间计算	相关负责人→总队秘书处