

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队

培训管理制度

1 目的

为全面提高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（或队员）的道德素养、理论水平和服务技能，以适应无偿献血志愿服务工作的需要，使志愿者培训及其管理工作规范化、科学化、制度化、系统化，特制定本制度。

2 范围

本制度适用于总队志愿者的培训管理。

3 术语

3.1 自学：是一种持续性的学习形式，可以是指人吸收接纳事物的能力。也指一种状态，即在没有接受指导和教育的情况下掌握某种技能。本制度所指的自学是针对各个层次志愿者的共同要求，自行学习掌握某种知识和（或）技能。

3.2 初级培训：是指新志愿者入队成为实习志愿者前的培训。未参加初级培训或考评不合格的志愿者暂不予入队。

3.3 中级培训：属于提高性培训，是针对在半年考察期内志愿服务时间达到 25 小时或考察期不足半年但超过 3 个月，且服务时间满 50 小时的实习志愿者转为正式志愿者前的集中授课培训。未参加中级志愿者培训或考评不合格者，不能转为正式志愿者的身份。

3.4 高级培训：属于再提高性培训，是针对志愿者骨干及资深志愿者的培训。

3.5 培训者（教师）：由总队聘请的，具有相当的理论基础和在本领域具有一定实践经验的志愿者。

3.6 带教者（教师）：总队正式志愿者，服务工时达 100 小时及以上，具有一定的现场招募和服务经验的志愿者。

4 职责

4.1 培训组织者的职责

4.1.1 负责培训工作的支队的职责。

4.1.1.1 制定年度培训计划，并组织实施。

4.1.1.2 制定培训大纲，组织相关人员审议培训大纲内容和教案。

4.1.1.3 组织培训考核小组，制定考核制度和方案，并组织实施。

4.1.1.4 负责推荐、培养教师，包括理论授课和实践带教的教师。制定教师考核制度和方案，并组织实施。

4.1.1.5 负责收集相关考核资料，提供新志愿者入队注册或转正的依据。

4.1.1.6 负责收集相关的大纲、教案、档案等资料，并整理存档和管理。

4.1.1.7 配合完成志愿者注册入队或转正的相关工作。

4.1.2 其他支队（团队）的职责

4.1.2.1 配合完成志愿者入队或转正的相关培训工作，提供培训所需

的相关资源，包括推荐教师、落实培训场地等工作。

4.1.2.2 负责新志愿者的现场带教和现场招募服务管理工作。

4.1.2.3 负责或配合完成志愿者注册入队或转正的相关工作。

4.1.2.4 必要时，配合完成培训大纲和教案审议的工作。

4.1.2.5 必要时，配合参与培训考核工作。

4.2 培训者（教师）的职责

4.2.1 具有承担培训的责任和义务。

4.2.2 根据大纲的要求，编写教案，并递交培训组织者进行审议。

4.2.3 根据审议通过的教案，进行必要的备课，设计相关的授课和（或）实践带教方式。

4.2.4 在规定的课时内完成理论授课和（或）实践带教。

4.2.5 根据课程要求，编写考核试题。

4.2.6 根据大纲更改的情况，志愿者、考核小组的建议，适时修改教案，并递交培训组织者进行审议。审议通过后可进行备课、理论授课和（或）实践带教。必要时，修改考核试题。

4.3 带教者（教师）的职责

4.3.1 具有承担培训的责任和义务。

4.3.2 根据《上海市血液中心无偿献血志愿者总队招募和服务管理制度》（SBDVT/DOC-004）的要求，对志愿者进行现场带教。

4.3.3 根据《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队转正志愿者考核表》（RE/DOC-002-001），对志愿者进行现场评估。

4.4 志愿者的职责

4.4.1 具有参加培训的权利和责任。积极、努力地参加培训和自学。

4.4.2 遵守相关的培训制度，在培训组织者指定的时间、地点参加相关培训。

4.4.3 完成理论知识的培训和实践培训，通过相关考核。

5 具体要求

5.1 负责培训工作的支队于每年 11 月份制定下一年度志愿者培训计划及培训大纲。组织相关人员审议培训大纲内容和教案。

5.2 制定教师、志愿者的考核制度和方案，适时组织培训考核小组，实施相关考核，并收集相关资料。

5.3 根据志愿者培训需求的不同，设定培训形式、培训内容和培训课时。

5.3.1 培训层次

分初级、中级和高级三个层次进行。

5.3.2 培训形式

5.3.2.1 培训形式包括自学、集中授课、现场实习和研讨交流等。

5.3.2.2 培训地点、时间和频率由总队酌情安排，并提前通知志愿者。

5.3.2.3 集中授课和现场实习实行登记管理，并作为志愿者注册的必备条件和考评及授予星级的重要参考依据。

5.3.2.4 论坛、研讨会、经验交流会和参观交流等形式适用于高级培训。

5.3.3 培训内容

5.3.3.1 培训内容根据不同时期志愿工作的需要、培训大纲的要求和志愿者的实际情况而定。

5.3.3.2 自学材料由总队及相关机构提供。

5.3.3.3 初、中级培训内容由教师根据培训大纲的要求编写教案。

5.3.3.4 高级培训内容由组织者确定相关主题。

5.3.4 培训课时

5.3.4.1 初、中级培训的集中授课时间一般为 180 分钟。

5.3.4.2 初级培训的现场实习不少于 25 小时。

5.3.4.3 高级培训根据内容需求确定相关课时。

5.4 培训的实施

5.4.1 根据培训计划、培训大纲的要求，提前 2 个月安排教师编写教案。

5.4.2 组织相关人员审议教案后反馈教师，进行修改和备课，并通过“备课--试讲--评估--再试讲”的环节，以达到授课要求。

5.4.3 所有教案和培训用资料需于正式授课一周前提交队委会审核存档。

5.4.4 提前 1 个月，确定培训地点和时间，并通知相关人员，包括教师、受训志愿者和培训服务人员。

5.4.5 实施培训，包括集中培训和现场实践带教。

5.4.6 培训结束后，组织考核，评估培训效果，做出相关评价。考核包括对教师的考核和对受训志愿者的考核。

5.4.7 培训教师在实际培训过程中出现授课内容与教案不一致，则提交培训组织者和考核小组共同审议，情况属实，予以劝导，若不接受者，应取消其授课资格。

5.5 带教的实施

5.5.1 实习志愿者接受培训后，三支队应指定带教教师对其进行现场带教。

5.5.2 实习志愿者完成 25 小时的现场招募和服务后，由带教教师对其进行客观公正的评估，提出相关建议。

5.5.3 带教教师在带教过程中出现违反相关法律法规和规章制度要求者，或不积极主动参加现场招募和服务，不认真履职，不客观公正地评估志愿者带教期间的表现的，应提交培训组织者和考核小组共同审议，情况属实，予以劝导，若不接受者，应取消其带教资格。

5.6 负责收集相关的资料，整理存档和管理。

5.7 向相关团队提供志愿者入队注册或转正的依据。配合相关团队完成志愿者注册入队或转正的相关工作。

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岗位职责》
(SBDVT/DOC-003)

6.4 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队入队及离、退队管理制度》 (SBDVT/DOC-006)

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转正志愿者考核表》
(RE/DOC-002-001)

7.2 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队培训者（教师）考核表》 (RE/DOC-002-002)

7.3 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队带教者（教师）考核表》 (RE/DOC-002-003)

7.4 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者转正面面试测评表》 (RE/DOC-002-004)

7.5 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者转正面面试测评汇总表》 (RE/DOC-002-005)

8 附件

8.1 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队培训大纲》
(AC/DOC-002-001)

8.2 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队培训考核办法》
(AC/DOC-002-002)

9 附录

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队
管理制度
版本号：20161231

编号：SBDVT/DOC-002
页码：第 8 页，共 22 页
第 1 次更改

更改的条款：无

附件 1：

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队
培训大纲

编号：AC/DOC-002-001

1 初级培训纲要

1.1 目标

通过社会化平台或集中的初级培训授课和自学及服务现场 25 个小时的带教实习，使每个新志愿者基本了解服务总队及其各分队志愿服务基本概况，掌握本队的各项规章制度和与无偿献血相关的政策法规及科学知识，明确无偿献血志愿者的作用和目标，熟悉服务内容、工作方法，知晓无偿献血和志愿服务工作的考核标准和表彰办法，并在无偿献血宣传及无偿献血志愿捐献者招募、保留和召回等志愿服务中灵活运用。

1.2 培训要点：

1.2.1 总队志愿服务基本概况

通过介绍总队的诞生、组织架构及发展状况，总队的章程，总队标志及其使用和管理，总队的现状及志愿服务，总队队委会在推动无偿献血活动发展中的作用等，使总队志愿者对自身权利和责任等有比较详细的了解，时刻牢记维护志愿者服务总队的荣誉。

1.2.2 无偿献血志愿服务的发展状况及志愿者的作用

通过介绍志愿服务概念、志愿服务要素、志愿服务规范及马斯洛需求层次论，无偿献血志愿服务的诞生及发展状况、无偿献血志愿服务的目的、无偿献血志愿者的作用及工作方法、总队及其队员（即志愿者）与采供血机构及其工作人员的关系，无偿献血志愿者的工作范围、职责、服务礼仪、无偿献血宣传及献血者的招募、保留及召回的技巧等内容的理论培训和带教实习，使每个经过培训的志愿者对无偿献血服务的发展状况及志愿服务有比较全面的了解，成为乐于奉献的爱心使者。

1.2.3 血液知识及无偿献血志愿者的招募技巧

通过介绍血液生理、血型等科学知识、无偿献血常识和无偿献血志愿捐献者的招募技巧等其相关知识的介绍，使受训者经过初级培训后，不但成为捐献全血或单采血小板的定期志愿捐血者和骨髓及外周血造血干细胞志愿捐献者，还要争当无偿献血及骨髓志愿捐献者的招募能手和优秀志愿者。

1.2.4 志愿服务行为规范及礼仪

以志愿者服务行为规范和献血点志愿服务工作区位划分及各区位工作职责为教材，进行行为规范、工作职责、礼仪和技巧的培训，使接受过培训的志愿者能以礼待人，按规范参与志愿服务活动。

1.2.5 无偿献血及志愿服务的政策法规保障

简要介绍现行的《中华人民共和国献血法》、《上海市献血条例》、《公民道德建设实施纲要》、《献血者健康检查要求》等相关的法律法规、标准、管理办法和规范。

1.2.6 无偿献血及志愿服务的考评表彰

简要介绍现行的《全国无偿献血表彰奖励办法》和《优秀及五星级志愿者评选标准及方法》等相关资料。

1.2.7 做一名优秀的无偿献血志愿者

做一名优秀无偿献血志愿工作者应具备的自身条件：加强学习相关科学知识和政策法规，并不断更新；保重身体坚持定期无偿献血；了解社会对无偿献血活动的理解和认识情况，更好的开展工作；前往献血点进行志愿服务，配合执业人员开展无偿献血宣传及志愿捐献者招募、保留和召回；不断总结经验，提高工作质量和意识。

1.3 授课内容：

1.3.1 介绍总队组织架构、发展状况及相关章程；血液生理、血型等科学知识；无偿献血及志愿服务的政策法规保障；无偿献血及志愿服务的考评表彰。

1.3.2 志愿服务行为规范及礼仪。

1.3.3 无偿献血志愿捐献者的招募技巧。

1.3.4 资深志愿者现场服务和招募的情景模拟，并与新队员进行互动模拟。

1.3.5 笔试时间。

1.3.6 实践带教。

2 中级培训纲要

2.1 目标

通过集中的中级培训授课和自学，使每个实习志愿者都能灵活将所学的献血基础知识及其原理、法律规章、工作技巧等运用于无偿献血宣传及志愿捐献者招募、保留和召回等志愿服务之中。

2.2 培训要点

2.2.1 无偿献血及其志愿服务的发展状况

通过介绍无偿献血志愿服务及无偿献血活动的发展状况，使每个经过培训的实习志愿者对本队及与总队相关事务的发展状况有比较深入全面的了解。

2.2.2 血小板采集基本原理介绍

通过对目前国内常用的血小板采集基本原理和成分献血相关知识，对献血者身体、心理等方面的要求的内容介绍，使受训志愿者对与捐献机采血液成分相关的知识有更深入的了解。

2.2.3 志愿服务中的经典个案分析

结合无偿献血志愿服务发展的需要，培植或挖掘对无偿献血志愿服务发展有一定影响的经典个案进行介绍和剖析，以达到促进志愿服务向更高层次发展的目的。

2.2.4 与无偿献血相关的法律规章的介绍

通过对现行的与无偿献血相关的法律规章的介绍，解决志愿者在无偿献血宣传，志愿献血者及无偿献血志愿者招募、保留和召回及志愿服务中遇到的问题。

2.2.5 与无偿献血和志愿服务相关的伦理探讨

通过对与无偿献血和志愿服务相关的伦理学探讨，解决志愿者在无偿献血宣传，志愿献血者及无偿献血志愿者招募及志愿服务中遇到的困惑。

2.3 授课内容

2.3.1 志愿精神提升，马斯洛需求层次理论在无偿献血领域的体现。

2.3.2 无偿献血及其志愿服务的发展状况；与无偿献血相关的法律规章的介绍；与无偿献血和志愿服务相关的伦理探讨；血小板采集基本原理介绍。

2.3.3 服务理念、技巧的规范化；志愿服务中的经典个案分析。

2.3.4 笔试时间。

2.3.5 自学资料根据受训人员需要和可供利用的资源提供相应资料。

3 高级培训纲要

3.1 分队干部培训班

3.1.1 目标：通过培训、交流，使分队干部进一步明确队伍的目标和个人的职责，互相交流服务和管理经验，提高相应的服务水平和管理能力。

3.1.2 受训对象：各分队干部及分队联络员。

3.1.3 培训要点：根据授课内容确定。

3.1.4 培训时间：3 小时。

3.1.5 自学资料：根据无偿献血活动和志愿服务工作及干部队伍发展的需要
提供相应资料。

3.2 志愿者骨干培训班

3.2.1 目标：服务能力达到五星标准。

3.2.2 受训对象：志愿服务时间 ≥ 600 小时的五星志愿者候选人、志
愿者骨干、分队干部及资深志愿者等。

3.2.3 培训要点：志愿服务的管理、沟通技巧及协调方法。

3.2.4 授课时间：3 小时。

3.2.5 提供自学资料：根据受训人员需要和可供利用的资源提供相应
资料。

3.3 志愿服务研讨会、论坛及参观交流

3.3.1 目标：促进无偿献血服务向更高层次发展。

3.3.2 受训对象：酌情确定。

3.3.3 培训要点：根据主题确定。

3.3.4 授课时间：根据内容确定。

3.3.5 提供自学资料：根据受训人员需要和可供利用的资源提供相应
资料。

附件 2

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队 培训考核办法

编号：AC/DOC-002-002

1 考核小组

1.1 由负责培训的支队组织志愿者代表、星级志愿者、分队和支队负责人、队委会委员等相关人员组成考核小组，实施考核。考核小组成员名单应在总队志愿者网站公示 1 周，公示结束后安排对志愿者进行考评。若公示阶段，志愿者提出异议，应了解情况，必要时，适当调整考核小组成员。

1.2 考核试题：由培训老师拟定笔试及面试命题。

2 实习志愿者考核办法

2.1 考核对象：经过初级培训、现场实习和自学，准备成为实习志愿者的队员。

2.2 考核内容：题型包括选择题、是非题和简答题，内容为总队概况、无偿献血志愿服务概况、血液知识、政策法规等。

2.3 补考办法：考核未能通过者不能转为实习志愿者，应再次参加考试。合格后方能转为实习志愿者。

3 转正志愿者考核办法

3.1 考核对象：经过中级培训的集中授课和自学，完成 25 小时志愿服务，准备从实习志愿者转为正式志愿者的队员。

3.2 考核内容：分为笔试、现场评估和面试考评。

3.2.1 笔试：题型包括选择题、是非题和简答题，内容为无偿献血概况、志愿服务状况、成分献血知识、无偿献血和志愿服务的伦理学等。

3.2.2 补考办法：笔试考核不合格者，可进行一次补考，补考仍不合格者，本次不予转正。

3.2.3 现场评估：依据《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队转正志愿者考核表》（RE/DOC-002-001）内容进行现场评估。

3.2.4 面试考评：依据《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者转正面试测评表》（RE/DOC-002-004）内容进行面试考评。

3.3 考核方法

3.3.1 志愿者初级培训后，进入现场带教阶段。完成 25 小时志愿服务，参加中级培训进行笔试，笔试通过后，可接受面试考评。

3.3.2 在 25 小时志愿服务期间，带教者对拟转正的志愿者进行现场评估，提出评估建议；分队长对拟转正的志愿者进行是否推荐其转正的评估，交考核小组。考核小组根据分队的建议，组织面试考评。

3.4 考核结果一般分为：按时转正、延期转正、不予转正。

3.5 延期转正的说明

延期转正者，考核小组应向其说明延期的理由，提出相关建议。转正时限一般顺延至下一次实习志愿者转正考核时。若经再次考核，仍不能满足按时转正的要求者，本次不予转正。

4 教师考核办法

4.1 教师包括理论授课和现场带教的教师。

4.2 考核内容

4.2.1 教师编写的教案的质量。

4.2.2 培训内容与大纲要求和教案设计的符合性。

4.2.3 培训方式的适宜性。

4.2.4 培训过程紧扣主题的能力。

4.2.5 举例生动性和适宜性。

4.2.6 表达能力和语言组织能力。

4.2.7 营造课堂或现场的气氛和引导能力。

4.2.8 培训的有效性，包括受训志愿者的考核和认同感。

4.2.9 现场带教教师以身作则，遵守相关法律法规和规章制度。

4.2.10 积极主动参加现场招募和服务，具有 100 小时及以上的招募和服务工时。每年招募和服务工时必须达到 50 小时及以上。

4.2.11 具有一定的现场招募和服务的经验，能简明扼要地表述相关招募和服务的要求。

4.2.12 客观公正地对被带教者进行评估。

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队

转正志愿者考核表

编号：RE/DOC-002-001

内 容	分值	得分
服从分队负责人的统一安排，接受分队负责人以及采血点工作人员的指导。	10	
遵守预约服务制度，按时履约。遇特殊情况无法履约时，及时主动向分队负责人反馈。	10	
在宣传招募、服务时，应佩戴好志愿者证，身着统一制服，衣冠整洁，举止端庄，语言规范。	5	
对献血者的疑问不能准确回答时，主动请医务人员作答。若在采血现场遇到异常情况，应及时告知工作人员，不得擅自处理。	5	
若遇到有不理解或抵触情绪的服务对象，尊重其意愿，避免采取过激行为。	5	
注重保护献血者的隐私。	5	
维护现场采血、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	
遵守相关的采供血规范要求，避免接触标本、血液、质量记录。	5	
积极、主动、热情地开展招募工作	40	
招募、服务时，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，不嘻笑打闹、喧哗、擅离岗位，严禁吸烟。	10	
合计	100	
备注：≥70 分为考核合格		
带教者建议：		
带教者签名：		
日期：		
分队建议： <input type="checkbox"/> 推荐转正 <input type="checkbox"/> 不推荐转正		
请详细描述不推荐转正的理由：		
分队长签名：		
日期：		

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队

培训者（教师）考核表

编号：RE/DOC-002-002

评价者	内容	分值	得分
受训志愿者评价	培训过程紧扣主题的能力	10	
	备课的充分性	10	
	培训内容与教案设计的符合性	10	
	表达能力和语言组织能力	8	
	举例生动性和适宜性	8	
	营造课堂或现场的气氛和引导能力	8	
	合理控制授课时间	5	
	培训的方式的适宜性	5	
以下由考核小组填写			
考核小组评价	通过“备课--试讲--评估--再试讲”的环节，达到授课要求。	10	
	教案的质量	8	
	教案内容与大纲要求的符合性	8	
	培训的有效性，即受训志愿者的成绩	8	
	递交教案的及时性	2	
合计		100	

备注：≥70 分为考核合格

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队

带教者（教师）考核表

编号：RE/DOC-002-003

评价者	内容	分值	得分
受训志愿者评价	积极主动参加现场招募和服务	30	
	具有一定的现场招募和服务的经验，能简明扼要地表述现场招募和服务的要求。	10	
	客观公正地对被带教者进行评估。	10	
以下由考核小组填写			
考核小组评价	以身作则，遵守相关法律法规和规章制度。	5	
	积极主动参加现场招募和服务，具有 100 小时及以上的招募和服务工时。每年招募和服务工时必须达到 50 小时及以上。	30	
	具有一定的现场招募和服务的经验，能简明扼要地表述现场招募和服务的要求。	10	
	客观公正地对被带教者进行评估。	5	
合计：		100	

备注：≥70 分为考核合格

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队
志愿者转正面试测评表

编号：RE/DOC-002-004

序号	姓名	考核测评内容				身体 状况	是否通过面试		志愿服务类型建议
		准确性 (30%)	流畅性（20%）	逻辑性 (20%)	应变能 力(30%)		是	否	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

备注：1. ≥70 分为合格。2. 身体状况若“不适宜”，需注明，并进一步评判其是否通过面试。

上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队
志愿者转正面试测评汇总表

编号：RE/DOC-002-005

时间：20 年 月 日		
序号	面试者姓名	总测评分
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
面试人员（签名）		
监督人员意见：此次面试过程符合总队《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队培训管理制度》的规定。		
监督人员：		