

东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法

(2025 年修订)

第一章 总 则

第一条 为促进我市无偿献血事业的健康、持续发展，有效地发挥志愿者参与无偿献血宣传、招募和志愿服务的身份优势，进一步规范无偿献血志愿服务队的内部管理，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》、《广东省红十字会条例》等有关规定，结合我市实际情况，修订本办法。

第二条 东莞市红十字无偿献血志愿服务队（以下简称服务队），于 2006 年 1 月 5 日由东莞市红十字会批准成立，是市红十字会志愿者协会领导和管理的非登记法人的人道主义志愿工作组织。

第三条 服务队由我市中心血站相关工作人员、无偿献血者和关心支持无偿献血事业的各界爱心人士组成。

第四条 服务队遵循红十字运动的七项基本原则，协助推动我市献血捐造干细胞事业的发展，提倡和发扬红十字“人道、博爱、奉献”精神，开展无偿献血、捐献造干细胞宣传、招募和志愿服务，保护人的生命和健康，传播文明，促进社会和谐进步。

第五条 服务队标志的中间为广东省采供血系统统一标志，代表着服务队是宣扬无偿献血为中心，外围有服务队红色中文名称“东莞市红十字无偿献血志愿服务队”环绕排列，意在标明组织所处地域和

名称，外围由红色线条圈起（详见下图）。服务队的标志象征着红十字献血志愿者在红十字人道主义和爱心奉献精神的影响下，自愿无偿开展无偿献血宣传、招募和志愿服务。



第二章 无偿献血志愿者

第六条 无偿献血志愿者是指志愿参加无偿献血志愿服务活动，不以获得报酬为目的，以自己的时间、知识、技能、体能和资源，自愿为无偿献血提供公益性服务的热心人士。

第七条 无偿献血者及热心无偿献血事业的各界人士均可申请加入服务队，服务队实行入队自愿、离队自由的原则。入队的先决条件必须是红十字志愿者，无条件地履行红十字会会员和无偿献血志愿者的义务，并遵守本管理办法。

第八条 志愿者须登记。志愿者登记是指本人到东莞市红十字会参加培训，并填写《红十字会会员入会登记表》办理入会登记，成为红

会会员；申请加入服务队须由值日长介绍，承认本管理办法，并填写《东莞市红十字无偿献血志愿者入队申请表》，按计划接受未登记志愿者初级培训，经服务队办公室审查合格后成为登记队员。

第九条 志愿者登记应具备下列条件：

- 1、在我市有无偿献血经历，身体健康，热心无偿献血事业；
- 2、有相对固定的住所或职业，有较稳定的经济来源，具有完全民事行为能力者；不具完全民事行为能力者需在监护人的陪同下参加活动；
- 3、自觉遵守《中国红十字志愿服务管理办法》和《东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法》；
- 4、自愿无偿付出个人资源，能自觉做到优质服务、微笑服务，待人亲切和蔼，耐心细致，语言文明，有较好的沟通和交流能力，能积极主动地参与无偿献血的宣传发动工作；
- 5、有良好的团队精神，能自觉维护服务队和志愿者的形象和荣誉。
- 6、需参加见习志愿者两次以上并达 10 小时服务工时。
- 7、确因个人身体条件和年龄因素没法参与献血者（即无献血史的），其参与热情较踊跃的，经队委会讨论同意后，也可登记为队员。

第十条 志愿者享有的权利：

- 1、自愿加入及退出自由；
- 2、有权参加服务队组织的各项志愿服务、相关活动及培训交流；
- 3、有权对服务队或队员进行监督，并提出意见、建议和批评；
- 4、有权参加服务队内部的选举或被选举；
- 5、获得红十字志愿服务的必要条件和保障；
- 6、相关法律法规及有关规定的其他权利。

第十一条 志愿者应履行的义务：

- 1、遵守法律法规，遵守本管理办法及有关的规范、制度和决议；
- 2、积极参加服务队组织或倡导的各项活动和志愿服务，完成已承诺的工作任务，每年服务时间基数定为 30 小时；
- 3、遵循并宣传红十字会宗旨，自觉维护志愿者及服务队的形象及声誉，以实际行动为促进献血和捐献造血干细胞事业发展贡献力量；
- 4、学习掌握无偿献血、捐献造血干细胞及红十字运动相关的法律法规和科普知识、服务技巧，不断提高自己的理论水平和实际操作能力；
- 5、在率先进行定期献血和机采成分血的基础上，积极宣传献血救人、无损己身，奉献社会和“我健康、我献血、我快乐”的切身感受，传播将安全优质的血液奉献给亟待输血延续生命的伤病患者的理念，动员更多的健康适龄者献血及捐献造血干细胞；
- 6、志愿服务时不得推介与无偿献血及红十字运动无关的业务或不科学的理念，不得通过志愿服务谋取私利；
- 7、自觉维护服务对象的合法权益，不询问服务对象的隐私，如无意间得知服务对象的隐私时，要予以保密；
- 8、正确使用志愿者标识。在参加志愿服务或集体活动时必须穿统一的志愿者服并按要求着装，佩戴统一制作的志愿服务卡，服从领导、听从指挥、顾全大局、维护个人及群体形象。

第十二条 志愿者之间享有同等的权利和义务。

第十三条 志愿者离队程序，应按《东莞市红十字无偿献血志愿服务队退队制度》向服务队提出离队申请。服务队办公室接到离队申请

后，给予办理有关离队手续及备案，并上报队委会。

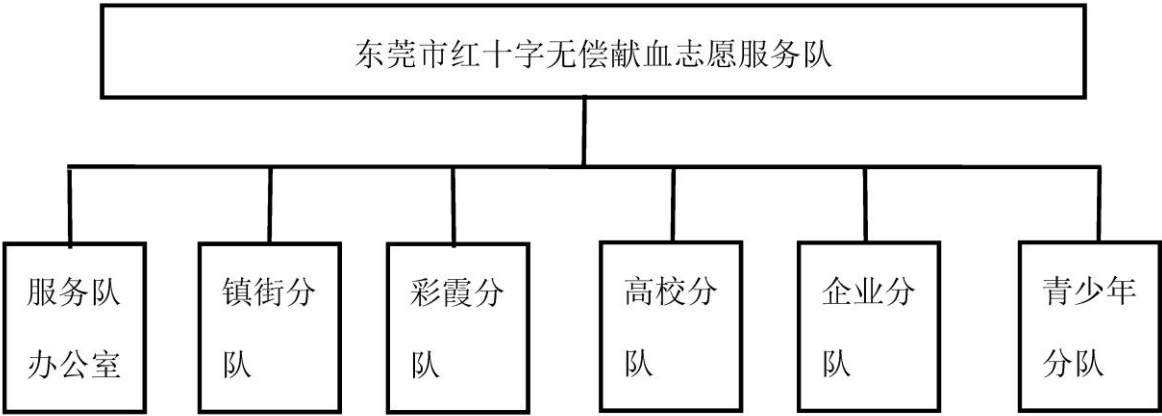
第三章 服务队管理

第十四条 服务队由东莞市红十字会批准成立并授旗，设队长1名，副队长若干名，由市中心血站聘任，聘期2年，可以连任，任职情况同时上报市红十字会备案。服务队设办公室（由市中心血站工作人员及服务队成员组成，负责培训、造干、宣传策划以及服务队日常工作）服务队下设各镇街分队、彩霞分队、高校分队、企业分队以及青少年分队。各分队设队长1名，副分队长1-2名，值日长若干名。各分队队长、副队长、值日长由服务队队委会聘任

各单位分队和学校分队设队长1名，活动联系人1名，由服务队队委会聘任。

青少年分队由办公室管理，需在监护人的陪同下参加活动，队员成年后自动离队或转到其他分队参加活动。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队组织结构图



一、服务队任务

1、协助市红十字会开展无偿献血和捐献造血干细胞宣传等相关的公益性活动，推动我市无偿献血和捐献造血干细胞宣传工作的深入开

展。主要工作范围：

（1）组织志愿者为献血者或有献血意向的人士提供咨询和服务，与献血者“零距离”地沟通、交流，消除初次献血者的紧张心理，营造一种温馨和谐的献血环境，让献血献爱心的过程在轻松愉快的气氛中度过；

（2）动员、组织个人和集体参加无偿献血、应急献血，满足我市临床用血需要，并保障突发性事件时的应急用血及血型严重偏型时的血液供应；

（3）动员和发展献血者定期献血，壮大我市低危献血者队伍；

（4）宣传科学献血知识，动员招募献血者加入无偿捐献机采成分血的行列；

（5）宣传捐献造血干细胞知识，动员招募固定献血者加入到中国造血干细胞捐献者资料库。

2、协助、督促市中心血站的工作人员做好优质服务工作，并与血站保持沟通联络。

二、服务队职责

1、办公室：

（1）负责志愿者培训的组织策划工作，制定培训计划，编写培训教程，安排培训讲师授课；

（2）负责协调市红十字会和市中心血站采血部门的捐献造血干细胞资源，接收和发放造干物资，收集留样标本及《志愿捐献者登记表》，及时与市红会交接；

（3）策划并参与各类媒体对无偿献血、捐献机采成分血的舆论宣

传工作，采用各种宣传形式如官微官网、布置进校进企业进社区宣传活动、制作板报、宣传小册子等，普及血液常识，协助做好无偿献血、科学献血和捐献造血干细胞的宣传工作；

（4）负责服务队日常工作，组织召开服务队的各类会议，加强志愿者与市中心血站的沟通联系，做好服务队干会议的上传下达，接待来信来电来访，负责志工档案管理，服务工时登记、统计和上报，表彰活动、年终总结、交流活动的筹备及其他志愿服务相关工作。

2、各分队：

（1）动员市民参与捐献全血、机采成分血及造血干细胞标本入库，加入志愿者队伍，并组织相应的联谊活动；

（2）招募相应血型的机采成分血捐献者，并根据我市临床使用机采成分血的实际需要，联系机采成分血捐献者同时协调机采时间并做好相关服务；

（3）动员已献血者在有效间隔周期后重复献血，以壮大我市低危献血者队伍；

（4）做好献血现场服务。

第十五条 服务队干部的聘任和考评：

一、队干部的聘任：

1、服务队设队长 1 名，副队长若干名；各分队设分队长 1 名，副分队长 1-2 名，值日长若干名；各单位分队和学校分队设队长 1 名，活动联系人 1 名；

2、各分队队长、副队长由服务队选举并报市中心血站聘任，上报市红十字会备案

3、值日长由分队队长推荐，经服务队培训考核后聘任。

二、队干部考评：服务队每年对队干部进行一次民主考评。考评设优秀、称职、基本称职和不称职四个层次。考评结果作为队干部换届选举的重要参考依据。

1、考评标准：

（1）优秀：当年符合优秀志愿者标准，并且获得 80%以上支持率；

（2）称职：支持率 70%以上者；

（3）基本称职：支持率达 60%及以上者；

（4）不称职：支持率在 60%以下者。

2、考评方法：由服务队办公室组织志愿者代表，对队干部进行不记名投票考评。每年年终，服务队召开会议对各片区考评结果进行讨论，决定结果将在队内通报。

三、授予荣誉：对卸任或辞职的队干部，根据本人意愿和实际情况，酌情授予顾问、荣誉顾问、荣誉队长和荣誉队干部等荣誉称号，并逐级备案。

第四章 志愿服务

第十六条 志愿者应根据自己的年龄、身体状况及特长等情况选择适合自己的活动形式。

志愿活动形式主要有以下几种：

1、定点服务：指利用业余时间到捐血点或指定地点参加志愿服务活动；

2、社会服务：指在社会活动中利用各种机会，传播适量献血、捐

献造血干细胞无损身体的切身感受和健康理念，唤起更多健康适龄者献血、捐献造血干细胞；策划并组织宣传活动；在单位或社区组织集体无偿献血等；

第十七条 志愿者到捐血点进行志愿服务时，原则上是自行选择时间和服务地点。

1、日常志愿服务尽量遵循就近原则，按片区开展，单位分队、学校分队、企业分队和青少年分队、镇街分队可适时就近参与各片区志愿活动；

2、大型集体献血活动志愿服务，以组织单位所在的片区分队为主导，其他分队相配合；

3、原则上每场献血活动均安排值日长，志愿活动的地点和时间均由服务队办公室统一发布通知，志愿者可提前向活动点的值日长报名参加活动，由值日长统一安排，每次的服务时间以活动通知时间为准，按实际参加时间记录工时。

第五章 培训和考核

第十八条 志愿者的培训分初级培训、中级培训、高级培训和研究讨论、参观交流等形式进行。通过培训，提高志愿者自身素质、理论水平、服务质量及工作效率。

志愿者必须参加 10 小时以上的现场志愿服务见习，并由值日长推荐，接受献血志愿服务相关知识培训，经考核合格后登记成为注册志愿者，才可到捐血点独立参加志愿服务。

值日长以上队干部原则上要接受一次由服务队组织的中级培训，

并授予合格证明才可以上任。

第十九条 志愿者服务工时由服务队办公室每月统计一次，统计结果上报东莞市红十字会志愿者办存档备案，每年由红十字会统一公示，作为志愿服务考核的重要指标。工时统计细则按照《东莞市红十字无偿献血志愿服务队志愿服务工时管理制度》进行。

第二十条 各分队应于每年 12 月 20 日前，向服务队办公室提交本年度工作总结和下一年度工作计划。服务队办公室负责编制本年度工作总结和下一年度的工作计划，并向队委会报告，同时将有价值的统计、考核和总结资料整理存档。

第六章 表彰奖励和惩处

第二十一条 在献血和志愿服务中表现优秀的志愿者，服务队以授星和评优等方式报市红十字会进行表彰。对达到上级各种奖励标准者，逐级申报表彰奖励。细则按照《中国红十字志愿服务管理办法》进行。

服务队对志愿工作实行五个级别的星级管理，即：

志愿服务累计满 100 小时者，授予一星级志愿者；

志愿服务累计满 300 小时者，授予二星级志愿者；

志愿服务累计满 600 小时者，授予三星级志愿者；

志愿服务累计满 1000 小时者，授予四星级志愿者；

志愿服务累计满 1500 小时者，授予五星级志愿者。

志愿服务时间超过十年且累计工时超过 3000 小时，为终身志愿者，可申领中国红十字会总会颁发的红十字勋章。

各级荣誉只授一次，对参与志愿服务活动中做出突出贡献者予以申报各级红十字先进志愿者和荣誉会员称号，推荐评选市、省、国家无偿献血促进奖等荣誉。

第二十二条 对表现优秀的离队登记志愿者，酌情授予荣誉队员等荣誉称号。

第二十三条 服务队队员，有下列行为之一，视为违纪行为，经服务队队委会或队员大会表决通过，视行为的严重程度，分别予以队内个别警告、队内通报、劝退或终止其队员资格等相应的处理：

1、有违反国家有关法律法规、章程和本管理办法，违反社会主义道德规范的行为；

2、不履行志愿服务义务，利用服务队的名义、服务卡及其它标志物、标识物从事与服务队宗旨相违背的活动；

3、个人的不良行为和言论损害服务队的荣誉；

4、注册志愿者无正当理由连续 1 年不参加志愿服务活动；见习志愿者申请入队后连续 3 个月不参加志愿服务活动的。

第二十四条 队长、副队长凡无正当理由连续 3 个月不参加志愿服务活动，经队委会会议表决通过，可停止其职务；分队长、副分队长、值日长等队干部无正当理由连续 3 个月不参加志愿服务活动，经队委会会议表决通过，可停止其职务。

第七章 附 则

第二十五条 本管理办法由服务队办公室负责解释。

第二十六条 本管理办法经队员大会讨论表决通过后实施，并报东莞市红十字会备案。原暂行管理办法从本管理办法生效之日起作废。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队会议制度

为规范服务队的会议管理，真正做到群众性组织群众管、大家的事情大家办，根据《东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法》的精神，特制定本制度。

一、活动例会：由现场值日长负责，于每个活动日结束前主持，组织现场志愿者相互交流当天服务心得和处理发现的问题，由当值值日长负责记录和总结并填写值日长日志交服务队办公室阅读，以便及时发现和纠正活动现场存在问题。

二、值日长会议：由各片区长负责，每个季度召开一次，具体日期由各片区长根据各片区实际情况而定，会议主要总结上季度的本片区活动情况和活动中发现的问题，讨论解决问题的办法，并传达服务队下季度的活动计划和工作方向。

三、队干部会议：由服务队队长主持(以微信、视频会议为主)，根据无偿献血志愿活动实际需求不定时召开。会议主要包括：通报总结上次会议确定工作计划的实施情况及本阶段工作计划，通报已收集到的各种意见、投诉和建议并研究解决方案等。

四、志愿者总结表彰大会：由服务队办公室负责组织，每年召开一次东莞市红十字无偿献血志愿服务队总结表彰大会，总结上年度东莞市红十字无偿献血志愿服务队工作情况，部署下一年度工作，表彰上一个年度的先进个人。

五、除上述常规会议外，服务队根据工作需要，由队委会决定可临时组织召开各种会议，各片区亦可不定期组织志愿者聚会，以增强志

愿者联络沟通。

上述所涉会议，由服务队办公室负责会务通知及安排，制定活动方案，安排活动的场所及费用筹备等后勤保障工作。

六、会务及纪要：

1、组织各类会议前(活动例会除外)各片区指定负责同志对会议议题进行收集，报服务队办公室审定。会议应安排指定人员负责记录和整理，并会后发送回队委会和服务队办公室存档备阅。

2、必要时可将会议决定事项形成纪要。会议纪要须记录每个议题的讨论、表决情况及最后决定，说明形成决定的依据和理由，明确落实决定的责任及实施办法。

3、涉及重大问题讨论的会议纪要报市红十字会或市中心血站。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队

志愿服务行为规范

为进一步做好东莞市无偿献血志愿服务工作，有效地发挥志愿者在无偿献血宣传和无偿献血者招募中的独特优势，规范志愿者在参加志愿服务过程中的言语和行为，特制定本规范。

第一条 志愿者必须奉公守法。

第二条 志愿者在捐血点开展志愿服务时，要遵守以下规定：

1、志愿者登记参与志愿服务前，必须先接受志愿者的初级培训或现场实践培训；在参加服务前应先熟悉无偿献血、造血干细胞捐献等相关知识和法律法规等内容，为宣传服务做好前期准备；

2、志愿者在参与志愿服务期间，要注意维护服务队的整体形象，必须穿着统一配发的志愿者服装及佩戴志愿者卡，着装整洁，仪表端庄，接待和服务时态度亲切诚恳，讲普通话，语言文明，男士要避免蓄长发，女士以淡妆为宜，杜绝酒后或持烟参加志愿服务；

3、志愿者在捐血点进行志愿服务时，听从当值值日长或捐血点工作人员的安排，引导和服务献血者整个献血过程，献血者献血完毕后，递上纪念品和献血证，告知献血者献血后注意事项，并向献血者解释献血证的用途；

4、在指导献血者填写《捐血登记表》服务过程中，可向献血者推介机采血小板或造血干细胞相关的业务宣传，耐心详细做出解答，并送上相关宣传资料，如献血者愿意加入机采或造血行列，再指引其进

行下一步程序，不得强行要求献血者参与上述行为。

5、志愿者不得在服务地点从事与无偿献血无关的活动；志愿者在从事无偿献血宣传、咨询、招募和服务的过程中，要尊重科学，遇到自己尚不十分清楚的问题时，要虚心主动请教资深志愿者或血站工作人员；

6、献血者离开捐血车（固定捐血站）时，志愿者应主动向前感谢献血者，并呼吁献血者能再次参加无偿献血或成分献血；

7、在宣传服务过程中，应对献血者的任何资料 and 情况都予以保密；如需对献血者拍照片留影，应提前征求对方同意并告知照片用途方可拍摄；

8、服务结束后，应保管好志愿者各标识，并在签到表上记录服务时间，向工作人员道别；服务途中如遇私事须提前离开的，应向当值值日长说明情况；活动期间离开或就餐时应脱下志愿者服；

9、志愿者之间应该互相关心、互相爱护；志愿者自发举办联欢聚会或拓展活动时，原则上实行 AA 制；

10、在服务过程中，如遇到感人的事件，可以于服务结束后以文字记录形式交值日长或通过电子邮件发服务队办公室；在服务过程中志愿者如对采供血机构及其工作人员有任何意见或建议，可直接与当事人沟通，也可以向值日长或服务队办公室反映，或直接通过电子邮件或电话（82886093）向血站反映。

第三条 志愿者在捐血点服务时的注意事项：

1、迎接和引导来访者及献血者，注意维护好捐血点的现场环境卫生和秩序；

2、指导献血者填写《捐血登记表》和《机采登记表》，注意保护献血者的个人隐私；

3、医生对献血者进行问诊时，志愿者要主动回避，志愿者不得就体检结果等专业问题主动作答；

4、保持与献血者交流沟通，以消除或缓解紧张情绪；

5、志愿者原则上不能进入采血区、隔离区，因工作需要志愿者进入采血区时，不得影响专业技术人员的操作；

6、配合血站工作人员对献血者的监护和服务，指导献血者阅读有关献血后的注意事项；

7、欢送献血者、来访者离开捐血点时，要用感谢性语言对其予以礼节性送行，并提示、鼓励其符合条件时再次献血。

第四条 本管理办法由服务队办公室负责解释。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队培训管理制度

第一章 总则

第一条 为全面提高志愿者的服务技能、技巧、道德素养和适应无偿献血志愿服务的工作需要，使志愿者培训及其管理工作规范化、科学化、制度化，根据《东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法(2020年修订)》，制定本制度。

第二条 本办法适用于对志愿者的培训管理。

第三条 志愿者有参加培训的权利和义务。

第二章 培训方式及对象

第四条 志愿者培训分为实践和集中授课两种形式。集中授课的培训有初级、中级、高级培训和研讨交流等层次和方式。集中培训实行登记管理，并作为志愿者登记的必备条件。

第五条 实践是志愿者利用业余休息时间，自己参加无偿献血志愿活动或自行开展无偿献血的宣传、招募和志愿服务的科学性和规范性的学习。

第六条 初级培训 是志愿者登记前的培训。未参加培训或考评不合格者不予登记。凡新申请加入服务队的队员都须参加市红十字会会员入会培训。每个季度由服务队办公室组织一期新队员(未登记志愿者)的初级培训。遇特殊情况培训的时间和地点可临时安排(具体时间和地点以培训通知为主)。

第七条 中级培训 是针对志愿者骨干的培训。未参加中级志愿者培训或考评不合格者，不得担任值日长以上的职务。

第八条 高级培训 是针对志愿者骨干及资深志愿者的培训。

第三章 培训内容和课时

第九条 志愿者的培训内容,根据不同时期和工作需要酌情确定。

第十条 实践是一种持续性的学习形式,学习材料由红十字会、采供血机构和服务队统一提供,志愿者可本人按需选取。

第十一条 初级培训以集中授课和现场带教实习相结合的方式进行。初级和中级培训的集中授课时间一般为 180 分钟,高级培训视目的、受训人群和培训方式等情况而定。

第四章 培训管理

第十二条 志愿者培训由服务队办公室负责制定计划,并组织实施,各片区及相关部门配合。

第十三条 培训管理

(一) 服务队办公室负责于每年 12 月份制定下一个年度的志愿者培训计划及培训大纲,并提交队干部会讨论备案;

(二) 授课教员以自荐和推荐的方式产生候选人后,由服务队办公室交队委会讨论决定后邀请,并提前通知教员按培训大纲和教案备课,所有教案和培训资料需于正式授课一周前通过试教评估;

(三) 服务队办公室负责培训场地的落实,并协助培训筹备及对受训人员实施考核评估;

(四) 服务队办公室负责收集与志愿者培训相关的教案、档案等资料,并整理存档和管理;

(五) 服务队办公室负责志愿者的登记,并为登记志愿者制作和发放志愿服装及工作卡。

第五章 附 则

第十四条 本办法由服务队办公室负责解释。

第十五条 本办法经服务队队委会会议讨论通过。

东莞市红十字无偿献血志愿者培训大纲

一、初级培训纲要

- ☆ 受训对象：志愿者登记前的(初级)培训;
- ☆ 授课时间：每年安排四期，每期 3 小时;
- ☆ 提供自学资料：《无偿献血志愿者手册》、《献血和血液知识》、《献血与志愿服务》等;
- ☆ 目标：通过集中的初级培训授课和自学及服务现场带教实习，使每个志愿者基本了解服务队和红十字运动基本概况;熟练掌握服务队的各项规章，与无偿献血相关的科普知识、志愿服务内容、工作方法、行为规范、服务中的礼仪及技巧、献血和志愿服务相关的法律法规及献血和志愿服务工作的考评标准和表彰办法，并将上述内容灵活运用于无偿献血宣传及志愿服务全过程之中。

☆ 培训要点：

第一讲 服务队的发展状况及志愿服务

介绍服务队的诞生、发展状况，服务队及志愿者与采血机构及其工作人员之间的关系，志愿服务工作的目的，志愿者的工作职责、工作范围、服务礼仪及工作方法，献血宣传及无偿献血者招募和技巧，志愿服务地点及服务内容等课件的培训，并结合带教实习。

第二讲 红十字运动基本概况

介绍红十字运动的诞生及发展状况，红十字运动的法律保障及其规章，红十字会所奉行的七项基本原则，红十字标志及其使用和管理，红十字会的现状及志愿服务，红十字会在推动无偿献血活动发展中的作用，广大志愿者在红十字会的地位，红十字会志愿者的权力和义务。

第三讲 血液知识及捐献机采成分血、造血干细胞志愿者的招募技巧

血液生理、血型知识、献血常识、机采成分血及造血干细胞的采集原理及方法、捐献机采血液成分血、造血干细胞志愿者的招募技巧等其相关知识。

第四讲 志愿服务行为规范及礼仪

以《东莞市红十字无偿献血志愿服务队志愿者服务行为规范》为培训教材。

第五讲 献血及志愿服务的政策法规

现行的《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》、《广东省红十字会条例》、《广东省〈中华人民共和国献血法〉实施办法》、《广东省无偿献血及血液制品管理条例》、《献血者健康检查标准》及服务队的管理办法、标准、规范和制度等相关法律法规。

第六讲 无偿献血及志愿工作的考评表彰

现行的《全国无偿献血表彰奖励办法》、《东莞市红十字会优秀志愿者评审标准》等相关资料。

第七讲 做一名优秀的志愿者

做一名优秀志愿者应具备的自身条件;相关科普知识和政策法规;保持健康,坚持定期无偿献血;把握各种机会与各界人士交流技巧,社会对无偿献血活动的理解和认识情况;亲临献血点开展志愿服务,协助血站工作人员开展招募工作;不断总结经验,提高工作质量和意识。

二、中级培训纲要

- ☆ 受训对象: 骨干志愿者及优秀志愿者评选前的(中级)培训;
- ☆ 授课时间: 每年安排1期,每期1天;
- ☆ 提供自学资料:《无偿献血志愿者手册》、《献血和血液知识》、《献血与志愿服务》、授课课件等;
- ☆ 目标: 通过集中的中级培训授课和自学,使每个骨干志愿者都能灵活将所学的献血相关的法律法规、科普知识、工作技巧等内容运用于献血、捐献造血干细胞宣传及志愿服务过程之中,发挥骨干和带头作用。
- ☆ 培训要点:

第一讲 红会、无偿献血及服务队的发展状况

红十字运动、服务队和献血、捐献造血干细胞志愿服务及献血活动的发展状况。

第二讲 血液成分采集机及其原理介绍

目前国内外常用的几种血液成分采集机和工作原理,与其相关的科普知识,献血者身体、心理等方面内容。

第三讲 志愿服务中的个案分析

培植或挖掘对献血、捐献造血干细胞志愿发展有一定影响的事例进行介绍和剖析。

第四讲 与捐血相关的法律法规的分析

对现行的与献血、捐献造血干细胞相关的法律法规的进行分析,旨在解决志愿者在无偿献血宣传,献血者及献血志愿者招募及志愿服务中遇到的问题。

第五讲 与无偿献血和志愿服务相关的伦理探讨

对与献血、捐献造血干细胞和志愿服务相关的伦理学进行探讨，旨在解决志愿者在无偿献血宣传，献血者及献血志愿者招募及志愿服务中遇到的困惑。

三、高级培训纲要

高级培训分为：队干部培训班、值日长和志愿者骨干培训班、志愿服务研讨会和参观交流等多种形式。

（一）队干部培训班

- ☆ 受训对象：各级队干部及联络员；
- ☆ 授课时间：结合工作需要确定授课时间；
- ☆ 提供自学资料：根据服务队，无偿献血、捐献造血干细胞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；
- ☆ 目标：能胜任分队长以上工作；
- ☆ 培训要点：根据授课内容确定。

（二）值日长及志愿者骨干培训班

- ☆ 受训对象：值日长、志愿者骨干及资深志愿者；
- ☆ 授课时间：每年要安排 1 期，3 小时；
- ☆ 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；
- ☆ 目标：能胜任值日长工作；
- ☆ 培训要点：值日长制度、值日长工作职责、志愿者的管理及沟通技巧及协调方法。

（三）志愿服务研讨会及参观交流

- ☆ 受训对象：结合工作需要安排；
- ☆ 授课时间：根据内容确定；
- ☆ 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；
- ☆ 目标：促进献血和捐献造血干细胞服务向更高层次发展；
- ☆ 培训要点：根据主题确定。

三、附 则

- 1、本培训大纲由服务队办公室负责解释。
- 2、本培训大纲经服务队队委会会议讨论通过。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队

志愿服务工时管理制度

为便于志愿者参加志愿服务的工时统计及服务质量的考核,促进献血志愿服务优质高效,推动无偿献血事业向更高层次发展,根据《东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法》等规定,特制定本管理制度。

第一条 每位志愿者可以选择任意一个分队,在服务分队的安排下参加志愿服务。

第二条 安排岗位应遵循“各尽所能,适时轮换”原则。采供血专业岗位的志愿服务,由采供血机构相应部门负责安排,专业技术人员可安排采供血专业岗位(仅限于采供血机构的在岗人员)或无偿献血志愿服务岗位。无偿献血志愿服务岗位,由志愿服务值日长或服务队办公室负责安排。

第三条 志愿服务工时的记录,以通知活动开始时间为起点计算,至离开活动地点为止,按实际服务时间记录。

第四条 在服务场所用《志愿服务工时登记表》(以下简称《登记表》)记录志愿服务工时,《志愿服务工时登记表》由志愿者值日长负责登记管理,活动当天《登记表》由值日长与服务场所工作人员共同签名,活动后交回服务队办公室统计汇总。

第五条 组织集体献血和志愿者自行安排的献血宣传策划等活动的志愿服务的工时记录,按实际工作时间记录工时,需有认定或证明人签字确认,并报队办公室登记。

第六条 服务队组织的培训和会议的工时管理,从签到开始,至会议结束为止,按实际服务时间记录。

第七条 每位志愿者的志愿服务工时统计,要根据《志愿服务工时登记表》和《志愿者培训及会议签到表》的原始记录,将数据输入电脑中的《东莞市红十字无偿献血志愿服务队志愿者服务工时统计表》,并以纸制和电子文本两种形式同时保管存档。每月以电子文本形式上传市红会及队委会成员。

第八条 本制度经服务队队委会会议讨论通过,并自讨论通过之日起开始施行。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队

值日长制度

为加强服务队志愿服务工作的管理，充分发挥志愿者骨干的表率作用和管理水平，及时纠正志愿服务过程中出现的不规范行为，保障志愿服务工作健康有序开展，更好地推动无偿献血事业健康快速发展，特制定本制度。

1、值日长原则上由分队长或队委会指定并通过中级培训的优秀志愿者担任。

2、值日长的人选，由服务队志愿者推荐、自荐，报服务队队委会组织筛选产生，经培训后进行试用。

3、在志愿者比较集中的服务场所和时段安排值日长当值，即周日、法定节假日或者大型集体献血活动举办期间。值日长工作期间需佩戴值日长标识或袖标，离开服务活动现场或不担任值日长时袖标交回服务场所负责人保管。

4、当值的值日长需按约定的时间提前 10 分钟到位，做到不迟到，不早退、不溜号，忠于职守、尽职尽责。

5、志愿活动期间值日长应主动与血站工作人员沟通，了解当日工作内容，积极配合开展志愿服务工作。

6、值日长应根据当天参与活动的志愿者情况，做好服务工作和人员调配，并酌情做好岗位轮换的调度工作。

7、值日长要配合服务场所负责人，做好志愿者服务工时和服务表现考评的记录工作。

8、值日长值日期间，要注意观察服务场所的整体动态，及时协调解决现场可能发生的突发事件，或由值日长与血站工作人员共同协商解决或解释，现场解决不了的及时向上级请示，以保障志愿服务顺利有序进行。

9、值日长要善于总结经验，及时与片区长分享经验做法，以促进志愿服务工作成效的提升和事业的健康发展。收集当天的活动表格《值日长日志》、《志愿活动服务工时登记表》、《机采血小板及造血干细胞招募登记表》、《见习志愿者招募登记表》，交回服务队办公室汇总。

10、值日长的工作表现，可作为评优和授星及聘用队干部的参考依据之一。

11、志愿者投诉强烈不能按本规定胜任值日长职责的志愿者，由

片区长对其进行帮助教育，仍未能改进的，不再安排其值日长一职。

12、服务工作有突出奉献的值日长，由片区长推荐上报服务队办公室定期作出评优，酌情予以表彰。

13、本制度，经服务队队委会会议讨论通过，并自通过之日起开始施行。

14、本制度由服务队办公室负责解释。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队

值日长工作职责

为加强现场志愿服务管理，更有效地发挥志愿者值日长的管理和协调作用，提高志愿服务质量和效果，完善志愿活动报名制度，特制定此工作职责。

一、志愿活动报名程序

1. 每周一，服务队办公室将本周的采血安排发给各片区长，由片区长根据实际情况安排该周值日长。

2. 每周五，服务队办公室致电值日长确定值日相关事宜，于片区活动通知群发布活动信息。

3. 值日长负责接收志愿者报名工作，并根据实际情况安排参与活动的志愿者。

4. 值日长根据采血点实际和志愿者报名情况，确定参加活动的人数和名单。如志愿者报名集中，各值日长及时沟通，可合理调配志愿者就近参加其他采血点的服务。

5. 活动截止报名时间为活动前一天 17 时，报名结束后，值日长将报名和接受报名参加该次活动的志愿者名单于活动通知群公布，提醒确认可以参加该次活动的志愿者在 i 志愿链接上报名，并通知 i 志愿片区管理员及时录用。

6. 特殊活动（非固定活动），由服务队办公室统一安排活动信息的发布、活动现场安排等工作。

二、值日长管理工作要求

1. 现场志愿服务管理实行值日长负责制。值日长是志愿服务活动现场的协调员、辅导员和见习志愿者教员。值日长要与服务现场血站工作人员及时沟通，密切合作，共同做好无偿献血宣传、血源招募和志愿服务工作。

2. 做好活动的组织工作，包括志愿者报名、活动现场岗位安排、轮换等。

3. 严格要求志愿者行为规范，不得损害志愿者形象。值日长志愿服务工作期间着装要整洁、大方，穿志愿者服、佩戴值日长标识或袖标；提示志愿者在活动期间穿着志愿者服，不得开展与志愿服务无关的事宜，离开或就餐时应脱下志愿者服。

4. 密切关注服务现场的情况，做到灵活、合理、有序地安排工作。根据服务队的管理办法、规范及制度，正确引导志愿者开展志

愿服务；不断提高服务技巧，丰富相关科普及政策法规知识。值日长安排志愿者要一视同仁，秉公无私；不擅离职守，及时劝阻服务现场与献血及志愿服务无关的宣传、公关及销售等行为。

5. 服务对象少，志愿者较多时，在不影响服务现场正常工作秩序的前提下，组织志愿者进行座谈交流。遇媒体采访服务现场时，需与血站工作人员沟通拟定通稿方案后，方可发言。

6. 及时劝导表现不佳的志愿者，屡劝无效者劝其离退，并将情况以书面形式报服务队办公室备案。

7. 认真填写相关表格，做好志愿者的签到、服务工时记录，填写值日长日志。遇特殊情况应及时向服务队办公室反映。

三、现场服务的志愿者管理要求

严格遵守《志愿者服务行为规范》，认真做好现场服务。

四、本工作职责由服务队办公室负责解释。

捐血点志愿者服务区域划分及工作职责

志愿服务是无偿献血宣传招募工作中不可缺少的一部分。为进一步规范志愿服务工作的管理，提高志愿服务工作质量和效果，特对捐血点志愿者的服务区域进行划分，并明确各区域工作职责。

1、志愿者参加服务需服从值日长的安排。值日长应根据志愿者的实际情况及个人特长，安排志愿者在适合的区域，并有序地进行区域轮换。

2、招募区：捐血点楼下或车下、门前咨询台。值日长应准时到位，安排该场活动志愿者的服务区域，指导志愿者协助招募岗位的血站工作人员摆好咨询台。招募区的志愿者必须能够胜任无偿献血者的接待、咨询及引导工作，配合血站工作人员开展无偿献血宣传和招募，将献血者引导至捐血登记区。

3、迎送服务及捐血登记区 献血者填表登记区域。登记区服务的志愿者，应热情主动的迎接来访者；配合血站工作人员解答来访者提出的问题，指导献血者出示身份证明，填写《捐血登记表》；向符合捐献机采成分血条件的再次献血者，介绍机采成分血知识，指导决定报名者填写《捐献机采成分血登记表》；协助体检医生维持登记及体检区秩序，让献血者有序接受体检；献血者及来访者离开时，应主动说“谢谢！欢迎再次光临！”等恰当的文明礼貌用语。

4、候采及休息区 献血前等候、献血后休息及享用食品的区域。候采及休息区的志愿者，要主动与献血及来访者交流；询问献血者的饮食情况，协助献血者选择合适的食物或饮品；主动向符合捐献机采成分血或造血干细胞条件但尚未登记的重复献血者，介绍机采成分血及造血干细胞知识，动员其捐献机采成分血或登记捐献造血干细胞；指导献血者正确摁压针眼 10 分钟，督促献血者休息时间不少于 15 分钟，无异常反应方可离开；如发现献血者出现不适症状，应立即通知监护医生及时处理；与无偿献血者交流献血的感受，交代献血后注意事项，动员献血者再次捐献全血或机采成分血；协助血站工作人员维护休息区的整洁和秩序。

5、采血区 献血及监护区域。志愿者原则上不进入采血区，遇特殊情况，如献血者献血过程中需要喝水，出现不适等，可在采血工作人员的指引下，进入采血区协助；引导献血者献血后转移到休息区。

6、志愿者服务中遇到特殊情况，应立即报告值日长或血站工作人员。

7、本制度由服务队办公室负责解释。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队先进个人评选标准

市红十字无偿献血志愿者充分发扬“人道、博爱、奉献”精神，积极开展了形式多样、扎实有效的志愿服务，推动了我市无偿献血事业持续发展。为总结经验，表彰先进，发挥先进典型的示范作用，引导激励更多市民投身到我市献血事业，服务队每年度进行先进个人评选活动，根据《东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法（2020年修订）》的有关规定，结合服务队实际和发展的需要，特制定此标准。

一、评选项目：

- 1、东莞市无偿献血志愿服务（年度）十佳志愿者。
- 2、东莞市无偿献血志愿服务（年度）优秀值日长。
- 3、东莞市无偿献血志愿服务（年度）优秀志愿者。
- 4、东莞市无偿献血志愿服务（年度）优秀分队队长。

二、评选条件

1、十佳志愿者：

（1）参与无偿献血志愿服务后，连续1年或1年以上坚持志愿服务至今的注册志愿者；

（2）年度参与无偿献血志愿服务工时 ≥ 100 小时；

（3）以年度服务工时为依据，达到该年度要求者获得评优资格，原则上40%的队员可有评优资格；

（4）秉持志愿理念、弘扬志愿精神、热心志愿服务事业；

（5）积极参与志愿服务工作、具有良好的开拓、创新意识；

（6）在志愿活动中起带头作用，较好展示志愿者高尚形象。

2、优秀值日长：

（1）由东莞市红十字无偿献血志愿服务队队委会任命，担任值日长半年以上；

（2）年度参与担任值日长3次以上；

（3）年度在无偿献血推动及造血推动方面有突出的贡献。

3、优秀志愿者：

（1）已注册半年的志愿者；

（2）年度参与无偿献血志愿服务工时 $\geq (60)$ 小时；

（3）在志愿活动中起先锋模范作用，较好展示志愿者高尚形象。

4、东莞市无偿献血志愿服务（年度）优秀分队队长：

(1) 由东莞市红十字无偿献血志愿服务队队委会任命,担任分队队长半年以上;

(2) 分队年度组织志愿活动 10 场以上;

(3) 分队年度组织志愿者参加活动 50 人次以上;

(4) 分队在无偿献血推动及造血推动方面有突出的贡献,对其它分队具有良好的示范带动作用,运行良好并具有持续性,凝聚力较强。

三、评选步骤

1、筛选符合条件的候选人:无偿献血志愿服务队办公室负责统计符合条件的志愿者名单,服务工时统计时间:上一年 11 月 1 日~当年 10 月 31 日。

2、评选要求及名额分配:

(1) 各参与选举者应本着公平、公正及实事求是的态度,切忌有弄虚作假等不良现象;

(2) 评选分片区进行,各片区名额分配由队委会按实际情况讨论确定;

(3) 各项目当选名额及要求:

十佳志愿者

当选总人数应为 10 人,分队长以上干部若有入选,人数不可超过 2 人;普通志愿者(不含值日长)入选人数不可少于 2 人;去年曾当选十佳的志愿者,今年将不参与十佳志愿者评选,须相隔一年(即明年)才能再次参选;

优秀值日长

当选人数应为 10 人;去年曾当选优秀值日长的志愿者,今年若仍能入选优秀值日长,只取票数最多的前三名进入值日长评选。

优秀志愿者

各片区当选人数应占本片区本年度参与志愿服务的注册志愿者人数的 20%左右,总当选人数由队委会按照实际情况讨论确定。

3、评选:

(1) 评选时间:每年 11 月份(具体时间由队委会根据实际情况确定);

(2) 本年度有参加志愿服务的注册志愿者拥有投票权,参与投票实际人数必须占拥有投票权总人数的 60%以上评选才有效;

(3) 评选方法:采取不记名投票方式,通过选票/微信/其他软件进行投票;

(4) 统计投票结果,拟当选名单在东莞市中心血站官方网站及活动通知群上公示 7 天,接受志愿者们的监督及征求意见,7 天后删除,

队委会讨论确定最终名单。

四、本选举标准经队委会讨论通过，解释权在服务队队委会。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队

i 志愿管理规范

为加强队伍管理和规范 i 志愿工时记录，保障志愿者合法权益，促进献血志愿服务优质高效，根据《东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法》、《东莞市红十字无偿献血志愿服务队志愿服务工时管理制度》、《“i 志愿”系统志愿服务活动发布规范（试行）》、《“i 志愿”系统志愿服务时长审核规范（试行）》等规定和要求，特制定本管理规范。

第一条 每位志愿者需在 i 志愿官方网站登记成为 i 志愿者，添加组织“东莞市红十字无偿献血志愿服务队”，管理员审核资料后通过，可以参加我队发布的志愿活动。

第二条 每个片区设一名管理员，负责该片区 i 志愿活动的发布与管理。常规志愿活动，原则上一个镇区为一场活动，有效期为一个月，管理员于每月月底发布下一个月的活动；非常规活动，按实际活动时间和活动地点发布。

第三条 管理员负责生成活动二维码，并把二维码发送给采血点负责人或值日长，志愿者到达活动现场后通过扫二维码记录工时。

第四条 管理员于活动开始前查看队员报名情况，及时与值日长沟通，确认参加活动的志愿者，并通过其报名申请。

第五条 社会服务和后勤保障服务等特殊情况的 i 志愿工时，由各片区管理员发布活动后，志愿者根据实际情况进行扫码记录。

第六条 i 志愿工时原则上要在现场扫二维码如实记录，由于系统、网络等原因造成扫码不成功，志愿者需及时通知片区管理员，并提供现场服务照片及《志愿服务工时登记表》，管理

员在后台补录。

第七条 i 志愿记录工时情况要与《志愿服务工时登记表》和《志愿者培训及会议签到表》一致，严禁弄虚作假。

第八条 本制度经服务队队委会会议讨论通过,并自讨论通过之日起开始施行。

东莞市红十字无偿献血志愿者服务队退队制度

为了加强志愿者的管理，增强志愿服务队队员纪律意识，规范和促进志愿者活动，实现志愿服务工作常态化，制定此制度。

服务队坚持“入队自愿，退队自由”原则。

一、主动退队

1、注册志愿者：

当注册志愿者因个人原因想退出无偿献血服务队，可致电服务队办公室提出退队申请，并把志愿者服及志工卡收回，由该志愿者填写《东莞市红十字无偿献血志愿者服务队退队申请表》交服务队办公室工作人员登记、存档并作电子档案注销管理。

2、见习志愿者：

当见习志愿者因个人原因想退出无偿献血服务队，可致电服务队办公室提出退队申请，由服务队办公室把该志愿者的电子档案注销。

二、自行退队

1、注册志愿者：片区长定期统计志愿者活动情况，注册志愿者连续1年不参加志愿服务活动，也不与服务队联系的，由服务队办公室致电了解情况，了解志愿者志愿服务工作意愿，如因工作或个人因素申请暂时不参加活动，要求保留档案的，经队委会同意可冻结电子档案（即暂时不对其发送活动信息，保留电子档案），直至志愿者参加活动的当天起重新启动电子档案；如冻结档案超过2年还没参加活动，即为自行退队，由服务队办公室工作人员登记办理。特殊情况报队委会，经队委会同意可延长冻结期。

2、见习志愿者：见习志愿者在活动现场填写《东莞市红十字无偿献血志愿者服务队见习志愿者招募登记表》服务队办公室收到表格后发送确认短信，第一个星期五的活动由招募值日长负责跟踪，尽量让

其参与活动，熟悉志愿服务整个过程。出现以下情况者，作出相应处理。第一：见习志愿者自填写招募表后 3 个月从没参加活动，即为默认退队，由服务队办公室注销该志愿者的电子档案，并发送确认短信。第二：见习志愿者参与活动并产生工时，但后期连续 3 个月没有参加活动的，由服务队办公室与其沟通，了解情况，本人提出退队的按退队处理，确因工作或个人因素申请暂时不参加活动，要求保留档案的，经队委会同意可暂冻结电子档案，冻结档案的志愿者超过 1 年仍没再次参加活动，即为自行退队。

三、强制退队：

服务队队员，有下列行为之一，经服务队队委会表决通过，视行为的严重程度，分别给予警告、劝退或强制退队等处理：

- 1、有违反国家有关法律法规、章程和《东莞市红十字无偿献血志愿者服务队管理办法》，违反社会主义道德规范的行为；
- 2、不履行志愿服务义务，利用服务队的名义、志愿者工卡、志愿者服及其它标识物从事与服务队宗旨相违背的活动；
- 3、个人的不良行为、言论损害服务队的荣誉的。

四、退队后志愿者（包括主动退队、自行退队和冻结档案志愿者，强制退队者除外）重新参加志愿服务，需接受未登记志愿者初级培训，经服务队办公室审查，考核合格后重新入队。

五、本制度经服务队队委会会议讨论通过，自讨论通过之日起开始施行。

东莞市红十字无偿献血志愿服务队

志愿服务用餐管理制度

为保障志愿活动的正常开展，维护志愿者的合法权益，为开展志愿服务提供场所和其他便利条件，同时规范志愿服务餐费管理，根据《志愿服务条例》和《东莞市红十字无偿献血志愿服务队管理办法》等规定，特制定本管理制度。

第一条 适用范围：志愿者参加无偿献血志愿者服务、技能培训、行座谈交流、会议等与无偿献血相关的活动，服务时长4小时以上并横跨用餐时间时为其提供工作餐。

第二条 餐费标准：30元/人/餐。

第三条 餐费使用和登记：活动现场由值日长或血站工作人员清点志愿者人数，确定用餐人员，填写《志愿者餐费明细表》，用餐志愿者签名确认，采血组或固定献血点负责人点餐并付款。

第四条 餐费报销：采血组或固定献血点负责人在活动结束后及时整理《志愿者餐费明细表》和发票，每个月10日前统一交给服务队办公室。服务队办公室把《志愿者餐费明细表》和发票汇总，按照东莞市中心血站报销流程办理报销手续，财务部门直接把餐费转账到采血组或固定献血点负责人个人账户。

第五条 志愿服务餐费为解决志愿者参加志愿服务的误餐而设定，使用时必须实事求是，按照实际用餐人数订餐、报销，不能弄虚作假，不得虚报用餐人数和用餐金额。违者必究