

# 中国红十字会总会文件

中红字〔2019〕44号

---

## 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

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

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、急救救护、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、应急救护师资、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者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五星级志愿者评定，

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。



---

抄送：总会机关各部室、各直属单位。

---

中国红十字会总会办公室

2019年11月14日印发