上海宋庆龄故居纪念馆志愿者章程

**第一条** 上海宋庆龄故居纪念馆为充分发挥爱国主义教育基地的作用,为有志于服务社会、奉献社会的各界人士提供一个学习、研究、宣传宋庆龄的平台，制定本章程。

**第二条** 志愿工作范围：参与纪念馆的游客导览、咨询、讲解工作，协助维持良好的参观秩序，确保文物安全；根据纪念馆的具体工作需要，安排有特长和具有专业技能的志愿者参与我馆各类主题活动的策划和组织工作、流动展览的讲解咨询工作、资料收集整理工作、图文设计与编辑工作以及外文翻译等工作。

**第三条** 招募条件

（一）学生志愿者

1、品貌端正、身心健康、责任心强，宋庆龄班所在学校及合作高校志愿服务队学生。

2、有较强的口头表达能力、普通话标准，口齿清晰。

3、热心于社会公益活动，能够利用节假日、双休日及寒暑假无偿为公众服务。

4、了解中国近代史，熟悉宋庆龄生平事迹或具有外语专长者，优先考虑。

（二）社会志愿者

1、品貌端正、身心健康、责任心强，年龄在22周岁以上、70周岁以下，具有大专或以上文化程度，常住本市的在职人员。

2、有较强的口头表达能力、普通话标准、口齿清晰，至少掌握一门外语，能与外国游客进行交流。

3、热心于社会公益活动，愿意利用自己的业余时间无偿为公众服务。

4、了解中国近代史，熟悉宋庆龄生平事迹者优先考虑。

（三）社区志愿者

1、品貌端正、身心健康、责任心强，通过周边街道或居委会推荐，年龄在70周岁以下,具有高中或以上文化程度,常住本市的在职或退休人员。

2、有较强的口头表达能力、普通话标准，口齿清晰。

3、热心于社会公益活动，有较充裕的自由支配时间，愿意利用日常时间或节假日无偿为公众服务。

4、了解中国近代史，熟悉宋庆龄生平事迹或具有外语专长者优先考虑。

**第四条** 招募程序

（一）学生志愿者

1、由所在学校的社团或志愿者组织统一招募并进行初选。

2、报名者填写并提交报名表和报名照。

3、本馆对初选合格者进行培训，通过笔试或口试考核后，正式来本馆从事志愿服务工作。

（二）社会志愿者

1、通过上海市志愿者协会统一进行招募。

2、本馆对初选合格者进行面试。

3、面试合格者接受相关培训，通过笔试和口试考核后，正式来本馆从事志愿服务工作。

（三）社区志愿者

1、通过社区、街道或居委会的相关部门统一进行招募。

2、报名者填写并提交报名表和报名照。

3、本馆对报名者进行初选。

4、本馆对初选合格者进行面试。

5、面试合格者接受相关培训，通过口试考核后，正式来本馆从事志愿服务工作。

**第四条** 志愿者的培训

（一）培训内容

1、宋庆龄生平事迹及其故居概况。

2、讲解技巧、讲解礼仪。

3、本馆相关规章制度、各岗位职责及注意事项。

（二）培训方式

讲座或示范讲解或讲解实训。

**第五条** 考核内容与方式

（一）面试

 由我馆工作人员组成考核小组，对志愿者进行面试，考察志愿者的综合素质及对志愿服务的认识。面试合格者可进入培训阶段。

（二）口试

口试应试者在展馆内进行现场模拟讲解，由本馆工作人员对其临场表现进行打分。

**第六条** 工作规范

（一）志愿者来馆服务须准时到岗，认真填写《志愿者服务情况登记表》。如遇特殊情况不能按时到岗，应及时通知负责人。

（二）志愿者来馆服务须着装整洁得体，穿戴统一的志愿者标识，举止文明，精神饱满，不在岗位上做与工作无关的事。

（三）热情为游客服务，主动迎候，耐心解答游客问题，礼貌提醒游客参观注意事项。

（四）熟悉故居陈列文物，讲解内容准确，观点鲜明，表述生动，富有实效。

（五）对待参观者一视同仁，不对游客评头论足，杜绝与游客争吵。

（六）服从馆工作人员安排，完成交办的各项任务。

**第七条** 各岗位服务流程与具体要求，参见本手册“服务岗位职责”部分。

**第八条** 工作时间：志愿者全天服务时间为上午9点至下午5点，半天服务时间为上午9点至中午12点，下午1点至4点。如遇特殊情况，以本馆工作人员具体安排为准。

**第九条** 考勤办法

（一）志愿者实行小组管理，由组长负责安排每次到岗人员，志愿者应根据排班表的安排到岗服务，如有特殊情况需要换班，须事先通知相关负责人。

（二）志愿者每次来馆服务时，须认真填写《志愿者服务情况登记表》，本馆工作人员根据志愿者当天来馆服务情况对其进行评分并签字确认，《志愿者服务情况登记表》中记录的服务时间以及工作人员所做的评分即为志愿者工作考评的主要依据。

（三）志愿者每次上岗时须出示电子志愿者证，服务结束后交由本馆工作人员进行服务记录网上登录，以确保志愿者累计来馆服务次数及时间，志愿者可自行登陆上海志愿者网站查询，志愿者来馆服务次数及总时长是志愿者工作考评的依据之一。

（四）除志愿服务外，志愿者到本馆参观、听讲座、交流学习、参加活动均不作为工作量统计。

**第十条** 请假规定

（一）志愿者如遇特殊情况无法来馆服务，须至少提前一天向志愿者负责人请假,志愿者负责人应及时做出适当安排。

（二）对于无故缺席者，其当天服务评分为零分。对于无故缺席三次及以上者，将清空其之前所有服务时间。

**第十一条** 工作考评

根据志愿者一年内服务次数、服务时间及日常考评得分等进行综合考评，确定优秀志愿者及优秀志愿者团队。

**第十二条** 奖惩规定

（一）对一年内在本馆服务时间达到40小时的志愿者颁发志愿者合格证书。

（二）对工作表现优秀者在年终予以表彰并颁发优秀志愿者证书。

（三）对不能胜任工作者，本馆将劝其退出志愿者队伍。

**第十三条** 志愿者的权利与义务

（一）本馆志愿者享有以下权利

1、根据自己的意愿、时间、能力等条件，选择参加志愿服务活动。

2、参加本馆提供的各项培训。

3、免费参观本馆的基本陈列和特展。

4、免费借阅相关的业务书籍和学习资料。

5、受邀参加本馆举办的纪念、庆典、主题活动及其他各项活动。

6、受邀参加本馆组织的参观本市各博物馆、纪念馆等各项活动。

7、向本馆提出意见和建议。

8、《上海志愿者证》赋予的各项权利，包括：在本市范围内跨组织、跨地区综合服务记录。由志愿者组织完成志愿者参与志愿服务的网上记录和手工记录。20万元志愿服务意外保险、50元/天住院补助等。

9、法律、法规规定的其他权利。

（二）本馆志愿者承担以下义务

1、遵守本馆各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉维护本馆形象。

2、参加本馆定期组织的座谈、培训和考核。

3、服从本馆的各项工作安排，确保能在规定的服务时间内提供志愿服务，不迟到早退。

4、努力学习孙中山、宋庆龄生平和近代史知识，不断提高接待讲解水平。

5、保守在志愿服务活动中获悉的依法受保护的秘密。

6、不得利用志愿者身份从事与志愿服务活动宗旨、目的不符的行为。

7、不能继续从事志愿服务活动时，须及时告知相关负责人，不得无故缺席。