



# UNDP-GEF 加强青海湖-祁连山景观区保护地体系项目

## 目

---青海湖-祁连山景观区志愿者管理咨询服务项目

# 志愿者管理办法

## (试行)

编制单位：青海省林业和草原项目服务中心  
青海省环境教育协会

合作单位：祁连山国家公园青海省管理局办公室  
青海湖国家级自然保护区管理局

2021年12月

# 前 言

本管理办法按照 UNDP-GEF 加强青海湖-祁连山景观区保护地体系项目青海湖-祁连山景观区志愿者管理项目要求起草。

本管理办法由青海省林业和草原项目服务中心提出并归口。

本管理办法起草单位：青海省环境教育协会。

本管理办法主要起草人：尤鲁青、顾焕佳、赵宇豪、陈德辉、秦冲、冯旺凯等。

本管理办法为首次发布。

# 目 录

志愿者管理办法.....	6
志愿者招募.....	8
志愿者培训.....	10
志愿者职责.....	12
志愿者服务保障.....	14
志愿者考核.....	15
附件 1 志愿者招募计划推文及链接.....	16
附件 2 志愿者培训计划.....	23
附件 3 志愿者工作计划.....	26
附件 4 志愿者考核指标.....	27
附件 5 参考资料.....	28

## 摘 要

青海省林草局按照省委省政府的统一部署，以国家公园示范省建设为统领，全面搭建志愿服务展示平台，积极组织省内外非政府组织开展生态保护志愿服务活动，主导各类社会组织深度参与实践志愿服务体系建设格局，在活动开展、队伍建设、资源整合等方面取得阶段性成效，营造了良好的社会氛围和发展环境。下一步，将在青海湖-祁连山景观区逐步建立具有青海特点、国家公园特色的志愿者服务体系，为全国自然保护地志愿者管理工作提供可借鉴、可复制的经验模式。

结合 UNDP-GEF 加强青海湖-祁连山景观区保护地体系建设，青海湖-祁连山景观区志愿者管理工作及志愿者实际情况，特制定《志愿者管理办法》。正文根据志愿者管理的招募、培训、岗位运行、激励保障、考核评估五个主要阶段着笔。志愿者的培训计划、工作计划、考核指标等附在文后。

关键词：志愿者、管理工作、青海湖、祁连山

## **Abstract**

Qinghai Forestry and Grass Bureau, in accordance with the unified arrangement and deployment of the Provincial Party Committee and government, under the leadership of the construction of the National Park Demonstration province, has built a platform for volunteer service display in an all-round way, actively organized non-governmental organizations inside and outside the province to carry out volunteer service activities for ecological protection, and led all kinds of social organizations to deeply participate in the construction pattern of voluntary service system. Progress has been made in activities, team building and resource integration, creating a good social atmosphere and development environment. In the next step, a volunteer service system with qinghai characteristics and national park characteristics will be gradually established in the Qinghai Lake-Qilian Mountain landscape area, providing a reference and replicable experience model for volunteer management in the national nature reserve.

According to the Strengthening The Protected Area System in the Qilian Mountains-Qinghai Lake Landscape Project, the volunteer management work in Qinghai Lake-Qilian Mountain landscape area and the actual situation of volunteers, the Volunteer Management Measures are hereby formulated. The main text is written according to the recruitment, training, post operation, incentive guarantee, assessment and evaluation of volunteer management. The training plan, work plan and assessment index of volunteers are attached at the end of the article.

Key words: volunteers, management work, Qinghai Lake, Qilian Mountain

# UNDP-GEF 加强青海湖-祁连山景观区保护地体系项目

## 目

### ----青海湖-祁连山景观区志愿者管理项目

## 志愿者管理办法

自党中央、国务院启动国家公园体制试点以来，青海省林草局按照省委省政府的统一部署，以国家公园示范省建设为统领，全面搭建志愿服务展示平台，积极组织省内外非政府组织开展生态保护志愿服务活动，主导各类社会组织深度参与实践志愿服务体系建设格局，在活动开展、队伍建设、资源整合等方面取得阶段性成效，营造了良好的社会氛围和发展环境。下一步，将在青海湖-祁连山景观区逐步建立具有青海特点、国家公园特色的志愿者服务体系，为全国自然保护地志愿者管理工作提供可借鉴、可复制的经验模式。

### 总则

为倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，弘扬“不仅崇尚成功事业，更要追求价值人生”的道德风尚，保障志愿者和志愿服务组织的合法权益，进一步促进和规范志愿服务工作，根据国家法律法规和有关政策规定，结合 UNDP-GEF 加强青海湖-祁连山景观区保护地体系建设，青海湖-祁连山景观区（简称景观区）志愿者管理工作及志愿者实际情况，特制定本办法。

### 一、志愿服务

依据国务院《志愿服务条例》，志愿服务是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

青海湖-祁连山景观区志愿服务主要是指以促进青海湖-祁连山景观区保护为目的，志愿者自愿、无偿参与景观区保护的公益服务。

## **二、志愿者**

依据国务院《志愿服务条例》，志愿者是以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

青海湖-祁连山景观区志愿者年龄要求为 18 周岁以上，具备民事行为能力，不分性别、学历、职业、种族、宗教及政治背景以及地域和国籍。志愿者应利用自己的时间，勇于面对挫折和困难，不为名誉和酬劳而积极承担景观区志愿服务。

## **三、志愿服务的目标**

有效地运用志愿者这一宝贵的社会人力资源，传播低碳环保生活知识，协助开展国家生态环境保护的方针、政策、法律的宣传教育活动，倡导公众采取环境保护行动，协助政府解决社会问题；通过志愿者培训和参与社会活动，提高志愿者个人素质；通过参与志愿活动和服务社会的经验，促进志愿者的个人成长，积极为党和国家培养人才。

## **四、志愿服务的领域**

志愿工作的服务领域十分广泛，包括并不局限于社会组织活动、自然教育活动等。

志愿者管理办法主要阶段：招募、培训、岗位运行、激励保障、

考核评估。

# 志愿者招募

**第一条** 项目志愿者的招募工作由项目方统一部署，安排专人具体组织实施。

**第二条** 项目志愿者的招募分为两种

(一) 针对项目体系中单次或者两次时间相近、同种类型活动招募的志愿者，时间较短，为短期志愿者招募。

(二) 针对项目中多个活动统一招募的志愿者，时间较长，为长期志愿者招募。

**第三条** 项目志愿者的招募按照以下程序进行：

(一) 网上报名。有意愿参加志愿服务的人员，可通过官方公众号查看有关情况，扫描招募二维码如实填写报名信息。

(二) 资格审核。项目方在收到人员的报名信息后，及时对其在网上报名填写信息的真实性等情况进行审核。

(三) 笔试面试。项目方对报名人员开展面试，有条件的情况下可先组织笔试，内容包括心理健康水平测验、逻辑与语言能力测验、志愿精神考查、语言表达能力考查等，选拔符合岗位要求、笔试面试成绩突出的人员。

(四) 结果公布。项目方对已入选志愿者名单进行公示，并通知未入选人员。

(五) 签订招募协议。入选志愿者与项目方签订招募协议（协议格式和文本由项目方统一提供）。明确项目方和志愿者之间的权利

和义务。

(六) 建立志愿者人才库。对志愿者进行分类，根据服务内容按需挑选志愿者进行服务。参加招募未入选人员纳入志愿者储备库，根据实际需要从储备库中补充志愿者人才库。

# 志愿者培训

**第四条** 项目志愿者的培训工作由项目方统一部署，除基础理论培训外，对短期志愿者根据志愿服务活动实际需要进行培训，对长期志愿者进行更为长期、全面、系统的培训。

**第五条** 项目志愿者的培训按照以下程序进行：

## （一）知识培训

1.基本素养培训：针对志愿者开展的志愿服务理念、团队意识、权利与义务等基础素质培训。

2.专业知识培训：针对志愿者开展的职业技能、技术规范等专业知识和技能培训。

3.服务地知识培训：针对志愿者开展祁连山景观区、青海湖景观区的自然环境和人文特点培训。

## （二）技能培训

1.集中培训。志愿者携本人身份证件到指定培训地点报到并参加项目方或项目方合作单位对入选志愿者开展基层工作方法、志愿服务理念、安全健康等基本内容的培训。期间，出现志愿者因故退出的情况，经项目方志愿服务部确认，可解除招募协议并进行补招，可优先从候选人选库中优先推荐。

2.岗前培训。志愿者抵达项目地后，项目方要针对性地组织开展县情县貌、乡风民俗等方面的岗前培训。

3.岗中培训。服务期间，要结合实际，适时组织志愿者进行岗位

技能培训, 组织开展经常性的志愿服务理念学习和服务工作体会交流, 提高志愿者的服务意识和水平。

## 志愿者职责

**第六条** 凡是通过培训考核的志愿者，均颁发《志愿服务证书》，《志愿服务证书》记录志愿者每一次参加项目活动的志愿服务项目、服务时长、服务岗位、志愿者表现等信息。

**第七条** 每次活动结束后，由项目方在《志愿服务证书》上加盖“确认章”，方为有效。

**第八条** 《志愿服务证书》由志愿者本人保管，每次报名参加项目方活动时携带，以便加盖服务确认章。

**第九条** 《志愿服务证书》只限本人使用，不得转借涂改。

**第十条** 志愿者的日常管理由项目方负责。志愿者应遵守项目方有关规章制度，接受项目方的具体指导和日常管理。在服务期间应遵守以下规定：

(一) 坚守工作岗位及守则，不能随意滥用项目志愿者的工作权利或利用与服务对象的关系做非法、欺骗或谋求私利的行为；严守保密原则，未经服务对象同意，不得随意泄漏服务对象的背景及资料。

(二) 未经允许，志愿者不可私自向服务对象做宗教传道的工作。

(三) 未经同意，志愿者不可携伴(非志愿者身份)进行服务。

(四) 未经服务对象同意及项目方批准，志愿者不得替服务对象签署任何文件。

(五) 志愿者需小心留意服务对象使用利器的意图，一切可能

会用作伤害自己或他人的物件，不可带给服务对象；如有怀疑，应告知负责人员处理。

(六) 严禁志愿者与服务对象或家属做金钱或物质的交易，并须经服务机构同意，方可接受礼物上的馈赠。

(七) 未经同意，不得以项目志愿者或者项目方的名义组织、参与违反志愿者服务原则和超出志愿者服务范围的活动。

(八) 志愿者须遵守承诺，按规定时间，准时参加承诺的活动，不得无故缺席及迟到或早退；志愿者必须出席并积极参与所安排的训练培训活动、工作会议、志愿者活动等。

(九) 志愿者须遵照有关工作程序及规定工作，如签到、佩戴工作证、工作前的准备、填写记录等；志愿者须遵照所做项目要求准时完成及递交所需工作报告，并通过有效渠道做出工作汇报。

(十) 志愿者若要求暂停服务或终止服务，须提前通知负责人员；志愿者如遇紧急情况，须尽快通知项目方。

## 志愿者服务保障

**第十一条** 志愿者服务期间享有的权利:

(一) 服务期间, 志愿者享受政策规定的误餐补贴、交通补贴和保险。

(二) 志愿者有权了解参与志愿活动的真实信息, 了解服务过程中可能发生的危险, 按照个人意愿和能力选择是否参与当次活动。

(三) 接受志愿服务有关的知识、技能培训和安全教育。

(四) 对志愿服务工作提出意见、建议和批评。

(五) 志愿服务时长获得认证, 凭借认证情况获得相应的激励。

(六) 服务期间遇到困难可以向项目方求助, 项目方对此进行合理的安排和帮助。

**第十二条** 志愿者在工作、生活中遇到的困难、问题以及意见、建议, 可向项目方负责人员反映, 项目方负责人员应在接到反映当日起3个工作日内给予答复。如有特殊意见或重大问题, 也可直接向项目方反映。接到反映和处理的有关情况需留档备查。

**第十三条** 项目方需对服务场地的安全性进行评估, 并做好安保措施、建立志愿者储备团队, 为志愿服务活动做好人员保障; 提前做好培训及服务物料, 做好物资保障。

## 志愿者考核

**第十四条** 志愿者的绩效管理，要结合实际情况和志愿者的工作特性，以志愿者的思想状况、学习情况、服务业绩以及开展本职工作之外志愿服务活动的情况为主要内容，专门制定志愿者考核办法。

**第十五条** 每半年对志愿者进行一次考核。考核结果分为优秀（85分-100分）、合格（60分-85分）、不合格（0分-60分）3种。其中，优秀的人数原则上不超过参加考核总人数的15%。考核结果在项目方志愿者信息统计系统中予以记录。

**第十六条** 项目方综合志愿者、服务对象、社区等方面意见，根据实际要求、志愿者服务时长及服务质量，安排每年年初或年末评选年度优秀志愿者。

**第十七条** 志愿者服务时长记录统一使用志愿平台开展活动打卡，以便时长记录及时长认定。对年度累计服务时长60小时以上的志愿者，根据服务时长和服务质量联合志愿者主管部门分别授予“优秀志愿者”、“志愿者突出贡献奖”、“项目志愿者之星”等荣誉称号，并给予具有景观区特色的奖励。

- 附件：**
1. 志愿者招募计划推文及链接
  2. 志愿者培训计划
  3. 志愿者工作计划
  4. 志愿者考核指标
  5. 参考资料

青海省环境教育协会

2021年12月14日

附件 1: 志愿者招募计划推文及链接

[https://mp.weixin.qq.com/s/1lQynG0o\\_5N\\_0qS9X8yM8Q](https://mp.weixin.qq.com/s/1lQynG0o_5N_0qS9X8yM8Q)

“UNDP-GEF加强青海湖-祁连山景观区保护地体系项目”招募小工兵  
| 你有一份守护自然的邀请信，请签收!

青海省环境教育协会 2021-04-18 15:46



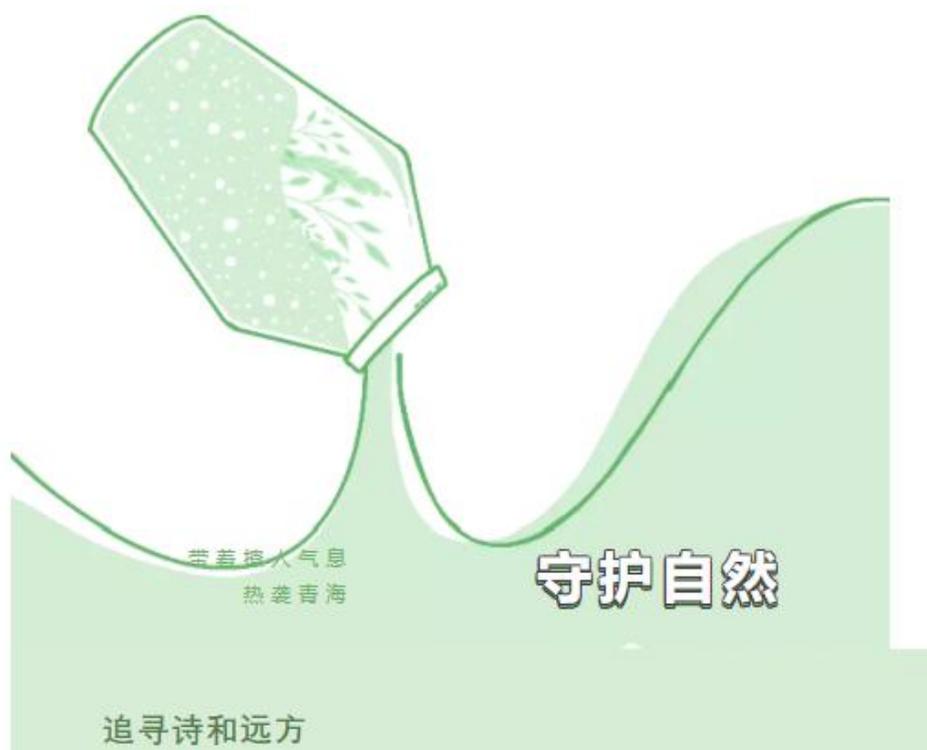
HELLO & PARTNER 青海省环境教育协会

青海的四季实在是浪漫

四季轮回，万物生长

目之所及，皆是美好

所以你准备好接受守护自然的邀请了么?



带着撩人气息  
热袭青海

**守护自然**

追寻诗和远方

## 追寻诗和远方

每一份前进的动力都来自无止境的热爱

青海省环境教育协会面向省内外招募

“UNDP-GEF加强青海湖-祁连山景观区保护地体系项目”全职志愿者

期待你的加入

成为一名“小工兵”

和我们一起守护自然



（图片来自于青海省环境教育协会：李小龙）

### 项目介绍

2019年1月31日，全球环境基金秘书处批准由联合国开发计划署和青海省林草局共同执行的“UNDP-GEF加强青海湖-祁连山景观区保护地体系项目”。该项目旨在增强祁连山-青海湖景观保护区系统的管理有效性，以保护包括雪豹和普氏原羚在内的全球重要的生物多样性。

2020年1月青海省环境教育协会承接了“青海湖-祁连山景观区志愿者管理咨询服务”项目，旨在通过招募志愿者，提供培训、日常管理和结业评估等工作，总结和开发出一套志愿者管理办法或操作规范。



(图片来自于祁连山国家公园青海兽管处)



SPRING  
FLOWERS

(手绘图片来自于青海省环境教育协会：戴越)

### 招募详情



Spring  
Day

## 职位：全职志愿者 2名

### 工作内容：

你将与项目人员一起，参与青海湖和祁连山景观区项目志愿者管理、社区协调及自然教育、社区旅游管理等工作。

- 1、驻点挖掘当地文化资源、野生动物植物资源等，形成一个好玩的故事和案例，融合到自然体验（生态旅游）线路和产品中，形成方案；
- 2、策划有趣好玩的自然教育活动，落地执行；
- 3、传播社区保护故事，推动项目传播；
- 4、参与机构其他项目实施。

参与将社区  
“一山一水”  
“一鸟一兽”的故事讲清楚  
再制定一个让自然体验者能了解  
当地文化和自然景观的  
自然体验（生态旅游）路线或者产品

### 工作周期：

2021年6月-2022年6月

### 工作地点：

西宁市区  
青海湖国家级自然保护区  
祁连山国家公园门源片区



（右图来自于祁连山国家公园青海省管理局）

## 我们需要这样的你

每当家人和朋友问我在做什么时

我说

我穿梭在世上最可爱的群体

雪豹、普氏原羚和青少年之间

把大自然的故事讲给孩子们听

- 1、爱岗敬业、工作细致、性格开朗、热情大方；
- 2、具有中华人民共和国国籍，拥护中华人民共和国宪法，拥护中国共产党领导和社会主义制度；
- 3、有良好的身体素质，能适应海拔3000米的高原生活，热爱和适应驻点工作；
- 4、学历要求为全日制本科及以上学历，具备中文、传播、旅游管理、市场营销类或者自然保护（保护生物学、生态学、植物学等）相关专业优先考虑；
- 5、对公益事业有热心和热情，良好的沟通能力，较强的适应能力；
- 6、PS、AI等平面设计软件及Pr等视频剪辑软件，或具备手绘能力者优先考虑；
- 7、全职。



(图片来自于青海省环境教育协会：李小龙)

## 你会获得什么

如果你有缘加入我们  
你将获得的不止是一份工作，而是未来的无限种可能

- 1、一份2500元/每月含意外保险等基本生活补助（食宿自理）；
- 2、与一群有趣、专业的小伙伴在开放、宽容、友爱的氛围中一起共事；
- 3、专业的培训机会；
- 4、邂逅高原上的野生动物，体验当地的传统文化；
- 5、一份保护部门联合颁发的志愿者证书，优秀志愿者可获得协会的推荐信。



SPRING DAY



## 报名方式

申请方式：附件形式发送个人简历/求职信到qhshjjyxh@163.com(邮箱前缀为“青海省环境教育协会”首字母小写)，如邮箱填写错误，后果自负。

邮件标题：“UNDP-GEF青海湖-祁连山志愿者项目”+姓名+手机号

截止日期：2021年5月15日



(图片来自于青海省环境教育协会：李小龙)

本项目由  
UNDP-GEF加强青海湖-祁连山景观区保护地体系项目  
支持

#### 青海省环境教育协会简介：

青海省环境教育协会是由省内环境教育工作者自发创建，于2016年9月13日经青海省政府批准成立的非营利性社会团体。主要通过公益和政府购买服务模式开展公众环境教育宣传、环保活动设计服务等方式开展环保宣教工作。协会核心团队10人，共有会员300余人，平均年龄35岁，以青年群体和家庭为主，会员（志愿者）分布在我省的各行各业。

自2012年协会初创开展环境教育工作以来，在西宁市、海东市、海北州、海西州、海南州累计开展环境教育宣传活动600余场次，受益人数9万余人次。2020年7月，青海省林业和草原局成为协会业务主管单位，目前协会以祁连山国家公园青海片区、青海湖国家级自然保护区、国家湿地公园以及自然保护地为依托，积极谋划，组织编制自然教育规划、扩展自然教育受众、打造自然教育设施媒介、构建自然教育平台和模式、开发自然教育教材和课程体系、培养自然教育人才队伍、开展自然教育公众活动。研究制定自然教育成效评价标准，进一步推进国家公园省自然教育向标准化、规范化、能力现代化方向发展。

## 附件 2: 志愿者培训计划

志愿者培训是提高志愿者服务水平和服务质量的重要手段。通过培训,增强志愿者,对志愿服务工作环境的熟悉程度,进一步提高志愿者的志愿服务水平,确保志愿者提供最优质的志愿服务。

### 一、培训目的

为促进和规范志愿服务工作,倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神,弘扬“不仅崇尚成功事业,更要追求价值人生”的道德风尚,保障志愿工作者的合法权益,全面推进志愿服务工作的发展,为政府提供专业的志愿者,从而为加强机构和项目的保护能力创造条件,通过共管治理和保护地融资创新机制来增加公众参与度,以实现保护和社会经济发展双赢。因此根据国家政策、法律法规和有关规定,特制定此培训计划。

### 二、培训方式

(一) 集中培训。开展学习培训活动邀请相关专业老师及专家以讲座、授课、视频等形式诠释志愿者工作所应具备的专业知识。

(二) 实践培训。开展志愿服务活动,青海湖—自然教育体验志愿活动、祁连山—自然教育体验志愿活动等方式,提高技能,培养团队精神,营造志愿服务氛围。

1.制作课件

2.模拟授课

3.现场授课

(三) 测试评估。通过对志愿者素质的整体测评，评估培训效果，确保达到培训的预期目标。

#### (四) 培训时间

1.招募新志愿者后一个星期内完成培训

2.集中培训：一次（1.5小时-2小时）

    实践培训：两次（每次一天）

#### (五) 相关要求

参加培训的志愿者要按时参加各项培训活动认真做好笔记，不迟到、不早退、不旷课，如遇特殊情况需事先请假。

### 三、培训内容

(一)通用培训。主要使志愿者具备志愿服务必需的知识技能，具备较强的服务意识、服务精神和服务能力。

1.志愿服务理念培训

2.志愿服务礼仪培训

3.志愿服务心理培训

4.志愿服务团队意识培训

5、志愿者安全常识及自救能力培训

(二)专业培训。重点对象是专业志愿者，根据服务岗位的专业要求，实施相关专业和技能的培训。

1.自然教育理论基础培训

2.自然教育课程设计培训

3.自然教育解说培训

### 附件 3: 志愿者工作计划

为了更好地围绕 UNDP-GEF 加强青海湖-祁连山景观区保护地体系建设, 开展青海湖-祁连山景观区志愿者管理工作, 特制定此志愿者工作计划。

#### 一、志愿者活动目的及意义

为促进和规范志愿服务工作, 倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神, 弘扬“不仅崇尚成功事业, 更要追求价值人生”的道德风尚, 保障志愿工作者的合法权益, 全面推进志愿服务工作的发展, 加强青海湖-祁连山区域普氏原羚和为旗舰物种的生物多样性保护, 帮助示范村牧民发展生态旅游, 拓展增收渠道; 提高示范区群众野生动物保护意识和能力; 为政府提供合格志愿者开展相关志愿服务工作。

#### 二、志愿者活动

青海湖片区海晏县甘子河乡达玉村 (普氏原羚), 祁连山片区皇城乡东滩村 (祁连山国家公园)、苏吉滩乡苏吉湾村 (祁连山国家公园), 招募志愿者参与当地社区生态旅游以及野生动物保护和宣传等志愿活动。

#### 三、活动内容

(一) 志愿者在项目社区扎根一年。

(二) 与项目示范区的农牧民进行沟通讨论, 协助调查并收集项目在开展生态保护 KAP、冲突管理、牧场管理及生态旅游等活动。

1.协助村委和村民梳理保护工作信息，制作展板协助、组织大型论坛。

2.收集当地野生动植物材料，整理民俗和传统食品、手工艺品访谈牧民，制作图文并茂的牧民可用的解说词。

3.协助组织自然体验活动

4.收集当地畜牧合作社信息，访谈社长，拍摄合作社图片和视频，开展设施育肥的研究，制作合作社案例材料。

(三) 总结社区在意识、认知及态度方面的反应和变化、想法、出现和存在的问题、建议等反馈信息。(其中重点关注项目示范村生态旅游计划及其实施方案的核心内容。)

(四) 每季度末提交当季度的工作内容以及下个季度的工作计划，志愿者在完成驻点工作后，及时提交月度、年度报告。

#### 四、工作流程

先进行工作申请（计划制定、计划提交、计划审批），审批结束后执行工作，工作期间留痕，最后工作完成后提交工作总结和相关材料。

#### 五、工作保障

基于长期志愿者工作特点及工作环境，在交通、食宿、基本生活等方面发放补贴，保障志愿者日常生活。

附件 4: 志愿者考核指标

序号	考核内容	标准分	得分
1	遵守国家法律、法规；政治立场坚定，拥护党的领导，自觉维护民族团结；志愿服务信念坚定，树立环保意识	10	
2	严格遵守志愿者管理规定和服务单位规章制度，遵守请销假制度，不随意缺岗离岗。	20	
3	积极参加志愿者交流活动，及时汇报个人思想、工作总结，积极提出建议。	10	
4	志愿者服务的专业程度和服务质量	20	
5	积极参加项目方的各类活动，保证足够的志愿服务时间。	20	
6	为项目活动或者项目建设发展提供改进意见	10	
7	遵守服务项目办安排，维护志愿者形象，不做破坏志愿者形象的行为。	10	
		合计	

附件 5: 参考资料

- [1] 《国务院志愿服务条例》
- [2] 《北京市志愿者管理办法（试行）》
- [3] 《志愿服务基本术语》