

北京国际艺术博览会基金会

非遗保护传承志愿服务公益时长管理指南

编制说明

本指南依据《志愿服务条例》《志愿服务记录与证明出具办法（试行）》《北京市志愿服务促进条例》《北京市志愿者服务管理办法》《北京市志愿服务信用信息管理办法》《北京市养老志愿服务“京彩时光”工作规范（试行）》《志愿服务基本术语》（MZ/T 148-2020）及“志愿北京”平台发布的《关于志愿服务项目的工作指引（试行）》《关于志愿者招募和培训的工作指引（试行）》等相关规范编制。

指南根据本基金会“365 非遗保护传承工作计划”等公益专项等活动，全面整合了公益时长操作流程、不同身份人群参与方式、补贴政策、投诉争议处理、退出机制、突发事件应急、线上服务规范等内容，适用于基金会秘书处工作人员、项目执行方及全体志愿者，可供基金会官网公示、内部培训及社会公众查阅。

第一章 总则与法律依据

1.1 编制目的

为规范北京国际艺术博览会基金会（以下简称“基金会”）志愿服务管理，保障志愿者、服务对象及基金会的合法权益，确保公益时长记录的真实、准确、完整、无偿、及时，促进非遗保护传承志愿服务事业健康有序发展，特编制本指南。

1.2 核心区分：志愿服务无偿性与补贴补偿性

在阅读本指南前，必须明确以下六个核心区分：

第一，性质不同。志愿服务是无偿的公益服务，志愿者参加服务不是为了获取报酬。补贴是对志愿者实际支出的补偿，不是劳动的对价。

第二，目的不同。志愿服务的目的是帮助他人、奉献社会。补贴的目的是不让志愿者因参与公益而承担额外经济负担。

第三，法律依据不同。志愿服务的无偿性由《志愿服务条例》明确规定。补贴的合法性由民政部《志愿服务基本术语》和各地志愿服务促进条例确认。

第四，计算依据不同。志愿服务时长以实际服务时间为准。补贴以志愿者实际发生的交通、餐饮等合理支出为依据，不得与服务时长直接挂钩。

第五，纳税义务不同。志愿服务时长不计入个人收入。补贴不是志愿者取得的收入，无需缴纳个人所得税。劳动报酬则需依法纳税。

第六，对志愿服务性质的影响不同。发放合理补贴不影响志愿服务的无偿性。发放劳动报酬则将改变服务的性质，不再属于志愿服务。

1.3 主要法律法规依据

本指南以下列法律法规和政策文件为依据编制：

（一）《志愿服务条例》（国务院令 第 685 号，2017 年 12 月 1 日起施行）。

（二）《志愿服务记录与证明出具办法（试行）》（民政部令 第 67

号，2021年2月1日起施行）。

（三）《北京市志愿服务促进条例》（2020年修订，2021年3月1日起施行）。

（四）《北京市志愿者服务管理办法》（2022年1月9日印发）。该办法规范了志愿者招募注册、活动参与、风险防范、服务记录及证明等相关内容，细化完善了志愿者星级评定、保障激励等制度措施。

（五）《北京市志愿服务信用信息管理办法》（京民社工发〔2023〕276号，2023年12月5日发布）。

（六）《北京市养老志愿服务“京彩时光”工作规范（试行）》（京民养老发〔2023〕183号）。

（七）《“志愿北京”信息平台志愿服务项目发布规范（试行）》。

（八）《关于志愿服务项目的工作指引（试行）》（2025年6月6日发布）。

（九）《关于志愿者招募和培训的工作指引（试行）》（2025年6月6日发布）。

（十）《慈善组织信息公开办法》（民政部令第81号，2026年1月1日起施行）。

（十一）《志愿服务基本术语》（MZ/T 148-2020，民政部发布）。

1.4 核心法律概念

① **志愿服务**：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。

② **志愿服务记录**：志愿服务组织和依法开展志愿服务活动的其他

组织通过志愿服务信息系统或者纸质载体等形式，记录志愿者参与志愿服务活动的有关信息。

③ **志愿服务记录证明**：志愿服务组织和依法开展志愿服务活动的其他组织依据志愿服务记录信息形成的、能够证明志愿者参加志愿服务有关情况的材料。

④ **志愿服务时间**：志愿者参与志愿服务实际付出的时间，以小时为计量单位。

⑤ **志愿服务信用信息**：能够反映与评价志愿服务组织、志愿者等主体信用状况的各类信息，包括基础类信息、良好类信息、不良类信息和其他类信息。

⑥ **志愿者补贴**：志愿服务组织或其他组织对志愿者在志愿服务中支出的交通、通讯、食宿等费用给予的补助。

⑦ **志愿服务项目**：在一定周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

1.5 基本原则

记录志愿服务信息、出具志愿服务记录证明，应当遵循真实、准确、完整、无偿、及时的原则。志愿服务项目应坚持正确政治方向，体现自愿性、公益性、非营利性。

1.6 适用范围

本指南适用于基金会组织、发起或委托执行的所有志愿服务项目，以及基金会秘书处、项目执行方和通过基金会平台参与志愿服务的全

体志愿者。

第二章 公益时长记录的完整操作流程

本章按时间顺序说明公益时长从活动立项到最终证明出具的完整操作流程，共分为十二个步骤，分别说明基金会、项目执行方和志愿者三方在每个步骤中的职责。

2.1 第一步：活动立项（基金会负责）

基金会根据非遗保护传承的实际需求，确定志愿服务项目。基金会登录“志愿北京”团体账号，点击“发起项目”，填写项目信息：项目名称（如“365 非遗保护传承工作计划——XX 技艺演示辅助志愿服务”）、服务内容、服务时间、服务地点、招募人数、岗位要求、保障条件（是否提供补贴、补贴标准、是否提供服装、是否购买保险等）。项目发布前必须确保项目内容符合志愿服务定义，不得将研学、参观、会议讲座等不具有实际服务行为的活动作为志愿服务项目发布。

2.2 第二步：志愿者注册（志愿者负责）

志愿者通过“志愿北京”微信小程序或官方网站完成实名注册。打开微信搜索“志愿北京”小程序，点击“个人注册”，填写姓名、身份证号、居住区域、联系方式等信息，提交后使用“志愿北京自助服务”小程序进行人脸识别完成实名认证。志愿者可以根据志愿服务组织发布的招募信息，选择与其年龄、智力、身心健康状况相适应的志愿服务项目或者活动。

申请注册成为志愿者的自然人，应当具备相应的民事行为能力，遵守国家法律法规和志愿服务组织的相关规定。未满十四周岁未成年

人申请注册，须经其监护人同意。申请人自行注册的个人信息，准确性由个人负责；由志愿服务组织代为注册的，应当由该组织对申请人信息准确性进行审核。申请人的注册信息通过实名认证后，“志愿北京”信息平台按照统一规则生成志愿者编号。

老年人注册没有年龄上限限制，实名注册后自动获得北京志愿者保险。残障人士注册与其他志愿者相同。

2.3 第三步：志愿者报名（志愿者负责）

志愿者登录“志愿北京”个人账户，搜索“北京国际艺术博览会基金会”或“365 非遗保护传承工作计划”，找到志愿服务项目，点击“我要报名”。报名时可根据自己的特长和兴趣选择岗位，也可在备注中说明特殊需求（如未成年人需监护人陪同、老年志愿者需适当照顾、残障志愿者需无障碍设施等）。报名前请仔细阅读项目公告，明确了解本次活动为无偿志愿服务，基金会仅提供必要补贴。

2.4 第四步：审核志愿者报名（基金会负责）

项目发布通过审核后，秘书处定期登录后台审核报名申请。在“我的项目”中找到对应项目，点击“招募成员”或“成员管理”，查看报名列表。重点审核：志愿者是否已完成实名注册；未满十四周岁未成年人是否已取得监护人同意；志愿者的专业技能是否与岗位要求匹配；志愿者的年龄和身体状况是否适合所报名的服务岗位。审核通过后，点击“录用”。

2.5 第五步：签订志愿服务协议书（基金会负责）

基金会与每一位志愿者签订《志愿服务协议书》。志愿服务项目

的组织方、服务对象、志愿者依据有关法律法规和实际需要签订协议，明确当事人的权利和义务，约定志愿服务的内容、方式、时间、地点、工作条件和安全保障措施等。对于未满十四周岁的未成年人，协议书须同时由监护人签字确认。协议书中须明确声明：本服务为无偿志愿服务，基金会仅提供必要补贴。

2.6 第六步：组织志愿者培训（执行方负责）

执行方在活动开展前组织志愿者参加培训。培训内容包括：通识培训（从党的创新理论、有关法律法规和政策、志愿精神及志愿者的权利和义务、志愿服务组织的管理和志愿者行为规范等方面开展基础知识培训）；专业培训（需要参与的志愿者具备专门知识技能的志愿服务项目，应从职业技能、技术规范等方面开展专业知识和技能培训）；岗位培训（从工作任务、业务流程、服务规范等方面开展岗位职责培训）。培训须做好签到记录并存档。培训时长不计入志愿服务时长。

2.7 第七步：提供保障与配发物资（基金会负责）

基金会为志愿者提供必要的服务保障，包括：统一配发志愿者马甲、帽子等服装物资（费用由基金会承担，志愿者无需自费）；提供现场饮用水；为可能涉及人身危险的志愿服务购买人身意外伤害保险。安排志愿者参与可能发生人身危险的志愿服务项目前，应为志愿者提供相应的人身意外伤害保险等权益保障。实名注册的志愿者自动获得北京志愿者保险，没有户籍、年龄等限制。

2.8 第八步：现场签到与签退（执行方负责）

活动当天，执行方组织志愿者现场签到。签到记录须包含：志愿

者姓名、志愿者编号、到达时间（精确到分钟）、离开时间（精确到分钟）、服务内容、本人签名。未成年志愿者的签到须由陪同家长或项目执行人确认。服务过程中拍摄现场服务照片，确保每位志愿者至少有一张可辨认本人和岗位的工作照片。服务结束后组织签退，记录离开时间。志愿服务时间是指志愿者参与志愿服务实际付出的时间，以小时为计量单位，不包含往返交通时间、活动筹备策划时间和培训时间。单个志愿服务时长一般不超过 8 小时，如有午休须扣除午休时间。计算方式为：（离开时间—到达时间）—午休时间=实际服务时长，以小时为单位，精确到 0.1 小时（即 6 分钟）。

2.9 第九步：执行方报送材料（执行方负责）

活动结束后，执行方在 3 个工作日内整理以下材料报送基金会秘书处：志愿者服务时长报送表（含志愿者姓名、身份证号、志愿者编号、服务岗位、到达时间、离开时间、实际服务时长、服务内容描述）；签到表扫描件或清晰照片；现场服务照片（每位志愿者至少一张）；培训签到记录；如涉及补贴发放，一并提供志愿者补贴领取签字表。

2.10 第十步：内部公示（基金会负责，△法定程序）

基金会在收到报送材料后，在基金会内部进行不少于 3 个工作日的公示。公示内容包括所有参与志愿者的姓名、志愿者编号、服务时长、服务内容。公示记录（截图或邮件）妥善保存，作为合规凭证。志愿服务情况应当在志愿服务活动结束后 10 个工作日内完成记录，记录前应在组织内部公示不少于 3 个工作日。公示期满无异议后方可进行录入。

2.11 第十一步：录入志愿服务时长（基金会负责）

公示期满无异议后，基金会在活动结束后 10 个工作日内登录“志愿北京”后台录入时长。登录基金会团体账号，进入“我的项目”，找到需要录入时长的项目，点击“记时”，在志愿者列表中勾选需要录入时长的志愿者，点击“录入”，输入实际服务时长，在备注中详细说明服务内容和时段（如“2026 年 4 月 12 日非遗技艺演示辅助志愿服务，实际服务时间 9:00-12:00, 13:00-17:00，扣除午休 1 小时，共计 7 小时”），点击“确定”完成录入。

2.12 第十二步：下载志愿服务证明（志愿者负责）

时长录入完成后，志愿者登录“志愿北京”个人账户，点击左侧菜单栏“下载证书”，即可生成带有唯一编号和官方印章的 PDF 版《北京市注册志愿者服务计时证明》。该证明可用于升学、入团、评优、求职、积分落户等场景，全国通用。

第三章 基金会秘书处工作职责

基金会作为依法登记的慈善组织，是志愿服务记录的主体责任单位。秘书处按照以下职责开展工作。

3.1 制定并发布《志愿者管理办法》

基金会制定并发布《北京国际艺术博览会基金会志愿者管理办法》，明确志愿者的权利、义务、招募条件、服务领域、管理流程等，经理事会审议通过后，在基金会官网公示。

3.2 在“志愿北京”平台完成团体注册

基金会在“志愿北京”平台完成志愿团体注册，获取团体账号，

指定专人负责团体账号的管理和日常操作。“志愿北京”信息平台是北京市统一的志愿服务信息系统，志愿服务组织通过平台发布志愿项目，招募志愿者并为参与服务的志愿者如实记录服务时长。

3.3 项目立项与发布

基金会根据非遗保护传承的实际需求，确定志愿服务项目，在“志愿北京”平台发布项目信息，包括项目名称、服务内容、服务时间、服务地点、招募人数、岗位要求、保障条件等。发布时须明确标注是否提供补贴、补贴类型及标准、是否提供服装物资。根据服务需求和项目目标，明确项目名称、服务范围、项目周期、服务内容、服务岗位及职责、招募志愿者人数及条件、工作进度、资源保障、风险管理及应对措施、宣传总结要求等，形成项目计划。

3.4 审核志愿者报名

项目发布通过审核后，秘书处定期登录后台审核报名申请。根据招募条件对自愿报名人员进行审核和遴选，遴选结果应以适当方式公布。重点审核：志愿者是否已完成实名注册；未满十四周岁未成年人是否已取得监护人同意；志愿者的专业技能是否与岗位要求匹配；志愿者的年龄和身体状况是否适合所报名的服务岗位。根据岗位要求，结合志愿者所具备的能力与意愿，安排志愿者参与能够胜任的工作，相关岗位应与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况等相适应。

3.5 签订志愿服务协议书

基金会与每一位志愿者签订《志愿服务协议书》。对于未满十四周岁的未成年人，协议书须同时由监护人签字确认。协议书中须明确

声明本服务为无偿志愿服务。

3.6 提供服务保障与配发物资

基金会为志愿者提供必要的服务保障，包括：统一配发志愿者马甲、帽子等服装物资（费用由基金会承担）；提供现场饮用水；为可能涉及人身危险的志愿服务购买人身意外伤害保险。服装一般由志愿者在服务期间穿着，服务结束后归还（一次性使用的除外）。基金会应建立服装的领取、归还、清洗、维护制度。为志愿者参与志愿服务项目提供必要条件，协调解决志愿者在志愿服务过程中遇到的困难，维护志愿者的合法权益，关注志愿者的身心健康。

3.7 接受执行方报送材料

活动结束后，项目执行方在3个工作日内将志愿者名单、服务时长、服务内容、签到表照片、现场活动照片等材料报送基金会秘书处。

3.8 内部公示

根据规定，志愿服务信息记入记录前，应当在组织内部进行公示，公示期不少于3个工作日。公示内容包括所有参与志愿者的姓名、志愿者编号、服务时长、服务内容。公示记录妥善保存。

3.9 录入志愿服务时长

公示期满无异议后，基金会在活动结束后10个工作日内登录“志愿北京”后台，为每位志愿者录入实际服务时长，并在备注中详细说明服务内容和时段。

3.10 通知志愿者下载证明

时长录入完成后，秘书处通知志愿者登录“志愿北京”个人账户

下载志愿服务证明。

3.11 发放补贴

按照项目招募公告中明确的补贴标准，向志愿者发放交通补贴和餐饮补贴。补贴发放由志愿者本人签字确认。补贴不得与服务时长直接挂钩。具体补贴标准详见第五章。

3.12 材料归档

基金会将所有项目材料归档保存，保存期限不少于 3 年。

3.13 配合民政部门抽查

民政部门建立志愿服务信息记录和志愿服务记录证明抽查制度，重点检查志愿服务记录与证明的真实性、合法性，特别是是否向志愿者发放了除必要补贴之外的报酬。基金会随时准备接受抽查。

3.14 建立自查机制

基金会每季度对照项目内容是否符合志愿服务定义、时长记录是否在 10 个工作日内完成、内部公示记录是否完整保存、归档材料是否齐全、补贴发放是否符合规范等事项进行自查。

第四章 项目执行方工作职责

项目执行方是基金会在具体项目中的受托执行主体，按照以下职责开展工作。

4.1 制定项目计划

根据基金会的项目目标制定详细的项目计划，形成项目计划书报基金会审批。

4.2 发布招募公告

根据基金会发布的项目信息，通过“志愿北京”平台及线下渠道发布招募公告。招募时应说明与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息以及在志愿服务过程中可能发生的风险和可提供的保障。公告中须明确声明本活动为无偿志愿服务，基金会仅提供必要补贴。

4.3 审核报名志愿者

对报名志愿者进行审核和遴选，重点审核：申请人是否具备相应的民事行为能力；未满十四周岁未成年人是否经监护人同意；志愿者的专业技能和身体状况是否适合岗位要求。

4.4 组织志愿者培训

在活动开展前组织志愿者参加培训，包括通识培训、专业培训、岗位培训。培训须做好签到记录并存档。培训时长不计入志愿服务时长。

4.5 组织现场签到

活动当天组织志愿者现场签到，记录到达时间、离开时间、服务内容、本人签名。未成年志愿者的签到须由陪同家长或执行人确认。

4.6 安全管理

负责活动现场的安全管理，配备急救用品，制定应急预案。

4.7 拍摄现场照片

拍摄现场服务照片，确保每位志愿者至少有一张可辨认本人和岗位的工作照片。

4.8 组织现场签退

服务结束后组织签退，记录离开时间。志愿服务时长不包含往返

交通、培训、午休时间。

4.9 计算服务时长

根据签到签退记录计算实际服务时长，以小时为单位，精确到0.1小时。

4.10 整理报送材料

活动结束后3个工作日内整理材料报送基金会秘书处。

4.11 配合内部公示与时长录入

配合基金会的内部公示和时长录入工作。

4.12 宣传总结

对项目进行宣传和总结评估。

4.13 执行方注意事项

不得将培训时间、午休时间计入服务时长；必须留存现场服务照片；必须在3个工作日内报送材料；招募信息必须完整；未满十四周岁未成年人必须取得监护人同意；活动内容必须符合志愿服务定义。

第五章 志愿者参与指引

志愿者按照以下步骤完成从注册到获取公益时长证明的全部流程。

5.1 第一步：注册成为“志愿北京”志愿者

通过“志愿北京”微信小程序或官方网站完成实名注册。申请注册成为志愿者的自然人，应当具备相应的民事行为能力，遵守国家法律法规和志愿服务组织的相关规定。未满十四周岁未成年人申请注册，须经其监护人同意。老年人注册没有年龄上限，实名注册后自动获得

北京志愿者保险。

5.2 第二步：报名参加基金会的非遗保护传承项目

登录个人账户，搜索“北京国际艺术博览会基金会”或“365 非遗保护传承工作计划”，点击“我要报名”。报名前仔细阅读项目公告，了解服务内容、补贴标准和保障条件。志愿者可以根据志愿服务组织发布的招募信息，选择与其年龄、智力、身心健康状况相适应的志愿服务项目或者活动。

5.3 第三步：接受审核和培训

报名后等待审核。审核通过后参加培训，了解非遗项目背景、岗位职责和安全须知。

5.4 第四步：按时到岗服务并签到

在约定时间地点参加服务。如因故无法参加，至少提前 24 小时告知。现场按要求签到，记录到达时间，本人签名。

5.5 第五步：签退确认时长

服务结束后签退，记录离开时间。志愿服务时长仅包含实际服务时间。

5.6 第六步：查询确认时长

登录“志愿北京”个人账户查看时长是否已录入。发现错误可向基金会提出核实更正。

5.7 第七步：下载志愿服务证明

时长录入完成后，点击“下载证书”，生成带有唯一编号和官方印章的 PDF 版志愿服务证明。

5.8 志愿者享有的权利

自愿加入和退出志愿服务项目；获得真实、准确、完整的服务信息；获得培训、必要条件和安全保障；要求基金会如实、无偿出具志愿服务记录证明。

5.9 志愿者应履行的义务

遵守法律法规和规章制度；履行服务承诺，不得无故缺席；接受必要培训；保守秘密；不得向服务对象收取报酬；不得以志愿服务名义从事营利性活动；理解并接受志愿服务的无偿性质。

第六章 不同身份人群的参与方式

6.1 学生群体

已满 14 周岁的学生可以自行注册。未满 14 周岁的须经监护人同意。十周岁以下建议以亲子形式在家长陪同下参与。中小學生可参与现场引导、物料分发、签到登记等辅助性工作；大学生可参与非遗技艺辅助、文化讲解、摄影摄像等专业工作。严禁将研学、参观、文化交流等活动包装成志愿服务。志愿服务时长已纳入综合素质评价，初中生入团需 20 小时，高中生志愿服务占劳动学分 2 学分。

6.2 社会青年群体

年满 18 周岁的成年人，登录“志愿北京”实名注册。可承担非遗传承人协作助手、活动统筹协调、专业摄影摄像等岗位。志愿服务记录纳入北京市公共信用信息服务平台，在积分落户中可作为社会贡献的佐证材料。基金会不得支付劳动报酬，仅提供必要补贴。

6.3 家长群体

家长和孩子各自在“志愿北京”完成注册。家长报名时在备注中注明“携未成年子女共同参与”，填写子女的志愿者编号。家长承担组织协调等岗位，子女承担物料整理等辅助性工作，在同一区域就近安排。时长分别记录，子女的时长不得由家长代劳。

6.4 老年群体

老年人注册没有年龄上限限制，实名注册后自动获得北京志愿者保险。岗位包括非遗技艺展示、非遗文化讲解、非遗教学辅助、活动协助等，单次服务时长一般不超过4小时。老年志愿者参与服务后，时长同步计入“京彩时光”平台的时间币账户，按“1小时等于1个时间币”结算，达到60周岁时可兑换养老志愿服务。

6.5 社会工作者群体

持有社会工作者职业资格证书的专业人员。可以专业社工身份加入基金会团队，负责项目设计、志愿者管理、质量监督等；也可以志愿者身份参与，承担项目督导、培训讲师、项目评估等岗位。社工作为志愿者参与时，时长通过“志愿北京”平台记录；如以工作人员身份参与，工作时间不计入志愿服务时长。

6.6 残障群体

基金会不得因残障身份拒绝有能力胜任岗位的志愿者。视障人士可参与口述史记录、音频资料整理；听障人士可承担手语翻译；肢体障碍人士可承担线上宣传、远程设计等。评估场地无障碍条件，提供必要辅助设备或人员协助，确保保险覆盖所有残障志愿者。

第七章 志愿者补贴政策说明

本章根据民政部《志愿服务基本术语》(MZ/T 148-2020)系统说明志愿者补贴的法律定义、与报酬的区别、计算方式、发放标准及税务处理。

7.1 志愿者补贴的法律定义

志愿者补贴是指志愿服务组织或其他组织对志愿者在志愿服务中支出的交通、通讯、食宿等费用给予的补助。补贴是对志愿者实际支出的补偿，不是劳动报酬，不影响志愿服务的无偿性质。

7.2 补贴与报酬的本质区别

补贴是为弥补志愿者实际成本，让志愿者不因参与公益而承担额外经济负担；报酬是对劳动付出的对价，是志愿者通过提供服务获取的收入。补贴以志愿者实际发生的合理支出为依据；报酬以服务时间、工作量或市场价值为依据。补贴无需缴纳个人所得税；报酬需依法纳税。补贴不得与服务时长直接挂钩，不可按“服务 1 小时发 10 元”的方式操作。

7.3 服装、帽子等物资的费用

根据《北京市志愿者服务管理办法》，志愿服务组织应为志愿者提供必要的服务条件。服装、帽子等物资属于“必要的服务条件”，费用由基金会承担，志愿者不需要自费购买。基金会统一采购带有基金会标识的志愿者马甲、帽子等，在首次服务时统一配发。志愿者马甲每件约 30 元至 80 元，帽子每顶约 10 元至 25 元。服装一般由志愿者在服务期间穿着，服务结束后归还（一次性使用的除外）。基金会应建立服装的领取、归还、清洗、维护制度。

7.4 补贴标准（含餐费）

根据北京市预算测算参考标准，志愿者补贴标准每人每天不超过100元。基金会建议按以下标准执行：

半天服务（4小时以内）：交通补贴20元，餐饮补贴20元，合计40元/半天。

全天服务（4小时至8小时）：交通补贴40元，餐饮补贴40元，合计80元/全天。如需通讯可另加10元，合计90元/全天。

全天服务（含午休）：按实际服务时长计算，交通补贴40元，餐饮补贴40元，合计80元/天，不超过100元/天上限。

上述标准为建议标准，基金会可根据项目实际情况适当调整，但须在项目招募公告中提前明确。

7.5 补贴发放方式

补贴发放可采用两种方式：按实际支出报销（志愿者提供票据，按实际金额报销，不超过标准上限）；按固定标准发放（志愿者签字确认后统一发放）。补贴一般在活动结束后通过微信转账、银行转账或现金方式发放。

7.6 补贴发放的合规流程

在项目招募公告中明确补贴标准；活动结束后计算补贴金额，制作《志愿者补贴发放表》；志愿者本人签字确认；发放补贴；归档保存发放记录，保存期限不少于3年。

7.7 税务处理说明

志愿者补贴无需缴纳个人所得税。补贴是对志愿者实际支出的补

偿，不是劳动或劳务报酬，不是志愿者取得的收入。但如果补贴额度显著超出实际成本（如每日 500 元交通补贴），可能被税务机关认定为“隐性收入”，引发税务风险。

7.8 不予补贴的情形

志愿者自行选择高于合理标准的交通方式所产生的超额费用；服务期间的个人消费；未经批准擅自离岗期间的消费；已通过其他方式获得同等补贴的。

7.9 违规情形与法律后果

按服务时长支付补贴（如“服务 1 小时发 10 元”）将补贴异化为劳动报酬；补贴标准显著高于合理成本；未在招募公告中提前明确补贴标准；同一项目同一类型补贴标准不一致。民政部门抽查发现违规发放报酬的，予以警告、责令限期改正；违规发放高额补贴可能被税务机关追缴税款及滞纳金。

7.10 基金会的承诺

基金会郑重承诺：严格遵守相关法律法规，确保所有补贴发放合法合规；所有补贴标准在项目招募公告中提前明确，发放过程公开透明、公平公正；坚决杜绝以补贴名义变相支付劳动报酬、将补贴与服务时长直接挂钩等违规行为。

第八章 合规要点与法律责任

8.1 项目发布的合规要求

各志愿服务组织发布志愿服务项目要遵守《北京市志愿服务促进条例》《“志愿北京”信息平台志愿服务项目发布规范》等相关规定。

根据相关规定，以下九类活动明确不允许作为志愿服务项目发布，不得进行志愿服务信息记录：

（一）参与者在工作时间内参加与本职工作密切相关的活动。

（二）单位或学校内部有明确制度要求的活动，如内部团建、资料整理、日常值班、班级卫生清扫、主题班会、学校值日等。

（三）与参与者个人利益密切相关的活动，如社会实践、单位实习、课题调研、参加会议、观看影片、参观场馆、夏令营、冬令营、研学+志愿服务等。

（四）公益目的不纯或不明确的活动，如线上答题、填写调查问卷、各类打卡、会议讲座、充当节目录制观众等。

（五）以志愿服务名义开展的满足商业性目的的活动，如社群推广、邀请下载、转发活动链接等。

（六）参与者获得报酬明显高于志愿服务正常补贴标准的活动。

（七）明显违反志愿服务时间记录规定的活动，如通过微博、朋友圈、短视频等社交平台转发公益宣传内容或集赞转发，转发一次记录1小时；录制3至5分钟宣传视频记录5小时；实际活动付出时间外，单独记录奖励服务时长等。

（八）具有公益性质但不具有服务性质的活动，如捐款、捐衣、捐书等捐赠类活动。

（九）其他不符合《志愿服务条例》的活动。

针对非遗保护传承项目的特别说明：非遗类项目能否计入公益时长的关键在于活动是否以实际服务为核心。合规的非遗志愿服务行为

包括：协助非遗传承人进行技艺演示的辅助工作；为观众提供非遗文化讲解和导览服务；协助活动签到、秩序维护、物料分发；协助非遗宣传材料的发放、问卷调查、数据录入等。

8.2 时长记录的合规要求

志愿服务时间是指志愿者参与志愿服务实际付出的时间，以小时为计量单位。志愿服务时长仅包含实际服务时间，不包含往返交通时间、活动前的筹备时间、集中培训时间及用餐休息时间。志愿服务情况和评价情况，应当在志愿服务活动结束后 10 个工作日内完成记录。志愿服务信息记入记录前，应在组织内部公示不少于 3 个工作日。严禁将本职工作时间列为志愿服务时间，严禁将捐赠行为转换为志愿服务时间。单个志愿服务时长一般不超过 8 小时，周期性活动持续时间一般不超过 2 个月。志愿服务知识学习、培训应使用“志愿北京”信息平台的“培训记录”功能进行添加记录，不得作为服务时长记录。

8.3 关于补贴发放的合规要求

志愿服务具有无偿性，不得支付劳动报酬或按小时支付服务费。可提供交通、餐饮、通讯补贴，标准在招募公告中提前明确。补贴不得与服务时长直接挂钩。

8.4 关于志愿服务信用信息的合规要求

根据《北京市志愿服务信用信息管理办法》，志愿服务信用信息包括基础类信息、良好类信息、不良类信息和其他类信息。良好类信息包括各级党委、政府及其有关部门授予的志愿服务表彰信息，以及被北京市志愿服务联合会评定为五星志愿者的信息等。

以下五种行为属于志愿服务不良类信息，将被记入信用记录：

（一）未经志愿者和志愿服务对象本人同意，公开或者泄露其有关信息的。

（二）向志愿服务对象收取或者变相收取报酬的。

（三）不依法记录志愿服务信息或者出具志愿服务记录证明的。

（四）以志愿服务名义进行营利性活动的。

（五）伪造、变造或使用虚假志愿服务记录。

违规出具志愿服务记录证明将被计入志愿服务不良类信息。

8.5 关于数据安全与隐私保护的合规要求

开展志愿服务信用信息管理工作的有关部门应依法维护信用信息主体合法权益，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。禁止归集志愿者的宗教信仰、基因、指纹、血型、疾病和病史信息，以及法律、法规禁止采集的其他信息。内部公示时仅公示志愿者姓名、志愿者编号、服务时长和服务内容，不得公示身份证号、住址、联系方式等敏感信息。

8.6 星级志愿者认定

长期参加志愿服务活动，在“志愿北京”信息平台上记录志愿服务时间累计达到以下标准的，可以申请星级认定：

（一）一星级志愿者：累计服务时间达到 100 小时。

（二）二星级志愿者：累计服务时间达到 300 小时。

（三）三星级志愿者：累计服务时间达到 600 小时。

（四）四星级志愿者：累计服务时间达到 1000 小时。

(五) 五星级志愿者：累计服务时间达到 1500 小时且注册时间满两年。

截至目前，本市已完成十批五星级志愿者的认定工作，累计认定 1.2 万余名五星级志愿者。五星级志愿者可获得五星级志愿者证书、五星徽章和有刺绣姓名的专属志愿者马甲。

8.7 法律责任

根据《志愿服务条例》，志愿服务组织不依法记录志愿服务信息或者出具志愿服务记录证明的，由民政部门予以警告，责令限期改正；逾期不改正的，责令限期停止活动，并可以向社会和有关单位通报。利用志愿服务记录进行营利性活动的，民政部门可以给予警告。发布不符合志愿服务项目发布规范的项目，一经核实将锁定团体账号、删除项目及服务时长记录。

第九章 特殊情形与保障机制

9.1 投诉与争议处理机制

9.1.1 投诉渠道。 志愿者对志愿服务记录、服务安排、补贴发放、安全保障等方面有异议或不满意的，可通过以下渠道提出投诉：直接向项目执行方负责人口头或书面反映，执行方应在 24 小时内予以回应；向基金会秘书处投诉（发送邮件至基金会指定邮箱、拨打秘书处公开电话、通过基金会官网提交投诉表单、邮寄书面投诉材料）。投诉材料应包含投诉人姓名、志愿者编号、联系方式、投诉事项、相关证据，匿名投诉不予受理。

9.1.2 处理时限。 简单投诉（如时长录入错误、补贴金额有误）

在 3 个工作日内核实并反馈处理结果；复杂投诉（如涉及违规行为、服务安排争议）在 7 个工作日内完成调查并出具书面处理意见；需要进一步调查或协调外部机构的投诉，最长不超过 15 个工作日，且应在 7 个工作日内告知投诉人延期原因。

9.1.3 处理程序。登记受理（秘书处指定专人登记投诉信息，编号建档）；调查核实（调取相关项目材料，询问相关执行方和志愿者）；作出处理（根据调查结果作出处理决定，书面告知投诉人）；反馈归档（将处理结果反馈投诉人，材料归档保存）。

9.1.4 争议升级处理。如投诉人对基金会处理结果不服，可以向基金会监事会申诉（10 个工作日内复核），或向北京市民政局、北京市志愿服务联合会投诉举报，或依法通过诉讼等法律途径解决。

9.2 退出机制

9.2.1 志愿者主动退出。已报名但尚未开始服务的志愿者，可随时登录“志愿北京”个人账户点击“退出项目”；服务已经开始但尚未结束的志愿者，如因个人原因无法继续服务，应至少提前 24 小时告知项目执行方负责人；提前退出的志愿者，其已完成的服务时长按实际服务时间记录，未完成的部分不予记录；无故缺席或中途擅自退出且未告知的，基金会取消其本次服务记录，累计两次无故缺席的暂停报名资格 6 个月。

9.2.2 基金会终止资格情形。伪造服务时长或冒名顶替他人服务；利用志愿服务名义从事营利性活动；严重违反服务纪律，造成不良影响；向服务对象收取或变相收取报酬；其他违反法律法规或志愿服务

协议的行为。终止资格的决定由基金会秘书处作出，书面通知志愿者本人。

9.2.3 项目取消或变更。如因不可抗力或基金会原因导致项目取消、延期或变更，基金会应至少提前3个工作日通知已报名的志愿者；因项目取消导致志愿者已产生的合理费用，基金会酌情予以补偿；项目延期后，志愿者可选择继续参与或退出。

9.3 突发事件应急预案

9.3.1 突发事件的定义。突发事件包括但不限于：自然灾害（地震、洪水、台风等）；公共卫生事件（传染病疫情、群体性不明原因疾病等）；事故灾难（火灾、踩踏、交通事故等）；社会安全事件（暴力袭击、群体性事件等）；志愿者个人突发急病或意外伤害。

9.3.2 应急响应流程。现场第一发现人（执行方负责人或志愿者）应立即采取初步处置措施（组织疏散、拨打急救电话、报告基金会秘书处）；基金会秘书处接到报告后立即启动应急预案（确认事件性质和影响范围、联系相关救援力量、通知志愿者家属、必要时暂停或终止服务活动）；事后处理（统计伤亡情况、协助保险理赔、向民政部门报告、心理疏导、完善安全管理措施）。

9.3.3 突发事件下的时长记录特殊规定。因突发事件导致服务中断的，已完成的服务时长按实际时间记录；志愿者在突发事件中积极参与救援、协助疏散等额外服务的，该部分时间可计入志愿服务时长，但需提供证明材料（现场照片、目击证言、执行方确认等）；志愿者因突发事件受伤住院的，住院期间不计入志愿服务时长。

9.3.4 保险与保障。基金会为所有志愿者购买的人身意外伤害保险，覆盖突发事件造成的伤害；突发事件后，基金会协助志愿者或其家属办理保险理赔，提供必要的法律援助；基金会建立应急备用金，用于突发事件中的紧急支出。

9.4 线上志愿服务规范

9.4.1 线上志愿服务的定义与范围。线上志愿服务是指志愿者通过网络平台远程提供的、具有实际服务行为的公益活动，包括但不限于：线上非遗文化宣传（制作非遗主题的图文、短视频、H5 等内容）；线上资料整理（对非遗项目的文档、图片、音频、视频等资料进行分类、标注、录入）；远程设计（为非遗项目设计海报、宣传册、纪念品等文创产品）；线上陪伴与教学（为特定群体提供非遗文化线上讲解、互动教学）；线上数据录入与分析（将非遗项目的问卷数据等进行数字化处理）。

9.4.2 线上志愿服务时长记录规则。线上志愿服务时长仅包含实际从事服务行为的时间，不包含网络连接、软件安装、等待反馈等非服务时间；时长记录需提供可验证的证明（工作日志、屏幕录制或截图、交付成果、平台后台工作时长截图等）；单次线上服务时长一般不超过 4 小时，每日累计不超过 8 小时；线上培训、线上会议等准备性活动不计入服务时长。

9.4.3 线上志愿服务的签到签退方式。可使用“志愿北京”平台的扫码记时功能（基金会为线上项目生成动态二维码或随机码，志愿者在服务开始和结束时扫描二维码完成签到签退）；使用第三方协作

工具（腾讯会议、钉钉、企业微信等）记录在线时长，并导出工作时长报告作为附件；采用自我申报+审核方式（志愿者填写《线上志愿服务时长申报表》，详细说明服务起止时间、工作内容，附上证明文件，由执行方审核确认后报送基金会）。

9.4.4 线上志愿服务的合规要求。线上项目发布时，必须在“志愿北京”平台项目描述中明确标注“线上服务”，并详细说明服务方式、所需技能、时长记录方法；不得将线上学习、观看视频、浏览网页等被动接收信息的行为记录为志愿服务；不得将转发朋友圈、点赞、评论等营销行为记录为志愿服务；线上志愿服务同样适用内部公示制度（不少于3个工作日）；基金会应妥善保管线上服务的电子证明文件（工作日志、截图、成果文件等），保存期限不少于3年。

第十章 附则

10.1 施行日期

本指南自发布之日起施行。

10.2 解释权

本指南由北京国际艺术博览会基金会秘书处负责解释。

10.3 政策跟踪

基金会指定专人负责跟踪民政部门、志愿服务联合会发布的最新政策法规和规范要求，及时更新本指南，确保始终与最新规定保持一致。根据2025年北京加强社会志愿服务体系建设的要求，北京市将通过完善相关政策和制度、强化组织管理、提升服务能力，力求形成一个结构合理、运转高效的社会志愿服务体系。基金会将持续关注并

及时响应相关规范要求。

10.4 反馈机制

如对本指南有任何疑问或建议，请与基金会秘书处联系。志愿者对志愿服务信息记录有异议的，可以向基金会提出，基金会应当及时核实处理。

编制单位：北京国际艺术博览会基金会秘书处

编制日期：2026年4月