

# 内蒙古自治区文化和旅游厅关于印发 《内蒙古自治区文化和旅游志愿服务 管理办法》的通知

各盟市，满洲里市、二连浩特市文化旅游局：

为贯彻党的十九大精神，落实《公共文化服务保障法》及国家、自治区志愿服务有关要求，适应新时代文化和旅游融合发展需要，推进我区文化和旅游志愿服务常态化、规范化、制度化，充分发挥文化和旅游志愿服务在现代文化和旅游公共服务体系建设中的积极作用，自治区文化和旅游厅在2017年原自治区文化厅《内蒙古自治区文化志愿者管理办法（试行）》基础上，结合实际，

制定了《内蒙古自治区文化和旅游志愿服务管理办法》。

现将《内蒙古自治区文化和旅游志愿服务管理办法》印发给你们，请结合当地实际，认真贯彻落实。

内蒙古自治区文化和旅游厅  
2021年10月11日



# 内蒙古自治区文化和旅游志愿服务管理办法

## 第一章 总 则

第一条 为发挥文化和旅游志愿服务在现代文化和旅游公共服务体系中的积极作用，鼓励和引导志愿服务活动广泛开展，培育和创建特色志愿服务项目，推动志愿服务制度化、规范化、常态化，根据国家《志愿服务条例》，结合自治区实际，制定本办法。

第二条 本办法所称文化和旅游志愿者是指利用自己的时间、知识、技能等，自愿、无偿为社会或他人提供公益性文化和旅游服务的个人。文化和旅游志愿服务组织单位是指组织开展文化和旅游志愿服务的文化和旅游行政部门、文化和旅游单位。文化和旅游志愿服务组织是指以开展文化和旅游志愿服务为宗旨的非营利性社会组织。

第三条 文化和旅游志愿服务应培育和践行社会主义核心价值观，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则。

## 第二章 组织与管理

第四条 自治区各级文化和旅游行政主管部门建立本级文化和旅游志愿服务工作管理办公室，负责本行政区域内志愿服务管理工作。自治区文化和旅游志愿服务工作管理办公室设在自治区文化和旅游厅公共服务处，负责指导、管理、统筹全区文化和旅

游志愿服务工作。

第五条 盟市、旗县文化旅游服务单位分别组建文化和旅游志愿服务支队、分队，负责本地区文化和旅游志愿服务工作。自治区文化和旅游厅设立文化和旅游志愿服务总队，自治区级、盟市级文化旅游服务单位设立文化和旅游志愿服务支队；旗县级文化旅游单位设立文化和旅游志愿服务分队。

第六条 志愿服务总队、支队、分队应当在当地文化和旅游志愿服务管理办公室指导下，策划、组织、开展和参与各类文化和旅游志愿服务活动，主要包括：

（一）在公共图书馆、文化馆、展览馆、博物馆、美术馆等文化场馆开展公益性文化和旅游服务；

（二）深入基层开展理论政策宣讲、文艺演出、辅导培训、展览展示、阅读推广等公益性文化服务；

（三）在旅游景区及公共场所开展文明旅游引导、景区游览讲解、旅游咨询、旅游应急救援等服务；

（四）为老年人、未成年人、残疾人、农牧民工和生活困难群众等群体提供公益性文化和旅游服务；

（五）参与基层文化和旅游设施管理、群众文化活动组织、文化遗产保护、文化和旅游市场监督等志愿服务工作；

（六）开展其他公益性文化和旅游服务。

第七条 自治区文化和旅游志愿服务总队和各支队、分队应当建立包括志愿者基本信息、服务情况、累计服务时间等内容的

档案管理系统，实行动态管理；充分利用现代网络和信息技木，开展招募、注册和管理工木，促进管理的信息化、制度化和规范化。

第八条 文化和旅游志愿者参加志愿服务后，应由服务对象或组织者以小时为单位，提供志愿者服务时间、服务内容等证明，并及时在管理平台登记录入相关信息。

第九条 文化和旅游志愿服务组织单位应当制定规划，以提高志愿者的服务能力和服务水平为目的，常规培训和岗前培训相结合，对志愿者进行综合培训。

常规培训以文化和旅游志愿服务理念、必备知识、基础技能等为主要内容；岗前培训以项目介绍、工作要求、安全教育等为主要内容。

第十条 文化和旅游志愿服务组织单位应当根据工作需要和自身职责开展志愿服务，也可根据有志愿服务需要的单位或个人申请提供志愿服务。

第十一条 开展文化和旅游志愿服务，志愿服务组织单位、志愿者应当与志愿服务需求方就志愿服务内容、权利义木和法律责任等协商一致后开展文化和旅游志愿服务。

有下列情形之一的，志愿服务组织单位与志愿者、志愿服务组织单位与志愿服务需求方之间应当签订书面协议：

- (一) 任何一方要求签订书面协议的；
- (二) 对人身安全、身心健康有较高风险的；

(三) 为大型公益文化和旅游活动提供志愿服务的；

(四) 法律、法规规定应签订书面协议的。

第十二条 文化和旅游志愿服务协议应当包括以下内容：

(一) 志愿服务的内容、时间、地点；

(二) 当事人的权利、义务；

(三) 风险保障措施；

(四) 协议的变更和解除；

(五) 法律责任及争议解决方式；

(六) 需要明确的其他事项。

第十三条 开展文化和旅游志愿服务，志愿服务组织单位应当根据实际情况为志愿者办理人身意外伤害保险。

第十四条 开展文化和旅游志愿服务应当使用统一标识。

### 第三章 招 募

第十五条 文化和旅游志愿者包括团体志愿者和个人志愿者。

团体志愿者是指各级各类有志于为群众文化和旅游事业繁荣发展，提供志愿服务的文化和旅游企事业单位、学校和社会团体，如专业和民间艺术表演团体、各级各类图书馆、文化馆、展览馆、博物馆、纪念馆以及旅行社、酒店、旅游景区、行业协会等。

个人志愿者是指有志于文化和旅游志愿服务的专业和民间文艺院团从业人员、各级各类文化和旅游企事业单位从业人员、

有文化艺术专长的社会各界人士、学生。

第十六条 文化和旅游志愿者应当具备以下条件：

- (一) 年龄在 18 周岁至 65 周岁之间；
- (二) 热心公益文化和旅游事业，自愿从事志愿服务活动；
- (三) 具有良好的思想道德品质和社会奉献精神；
- (四) 具备从事志愿服务技能、时间和身体素质；
- (五) 具有合法的身份证明；

(六) 未成年人经其监护人同意或由其监护人陪同，可参加与其年龄、身心状况相适应的志愿服务活动。

第十七条 自治区文化和旅游志愿服务支队、分队根据自身工作需要，负责招募本地区、本行业志愿者并向同级文化和旅游志愿服务管理办公室备案，纳入当地文化和旅游志愿者队伍管理。

第十八条 文化和旅游志愿者招募应符合如下程序：

(一) 申请注册志愿者的个人可直接向自治区文化和旅游志愿服务支队、分队提出申请，登记注册。

(二) 自治区文化和旅游志愿服务支队、分队负责审核申请注册的个人，审核合格后，颁发内蒙古统一的文化和旅游志愿者证书。

#### 第四章 权利与义务

第十九条 文化和旅游志愿者应当享有下列权利：

- (一) 根据自己的意愿、时间和能力提供志愿服务；
- (二) 参加志愿服务培训；

- (三) 获得从事志愿服务的必要条件和保障;
- (四) 对志愿服务工作提出意见和建议;
- (五) 申请退出志愿服务组织;
- (六) 相关法律、法规及规章制度赋予的其他权利。

第二十条 文化和旅游志愿者应当履行下列义务:

- (一) 遵守国家法律、法规及志愿者组织的相关规定;
- (二) 自觉维护志愿者组织和志愿者形象;
- (三) 履行志愿服务承诺或协议, 完成志愿服务组织单位安排的志愿服务任务;
- (四) 每年参加志愿服务的累计时间不少于 20 小时;
- (五) 不以志愿者身份从事任何以盈利为目的或违背社会公德的活动和行为;
- (六) 因故不能参加或完成预先约定的志愿服务活动时, 履行合理告知义务;
- (七) 承担相关法律、法规及志愿者组织规定的其他义务。

## **第五章 保障与激励**

第二十一条 文化和旅游志愿服务经费来源:

- (一) 政府财政支持;
- (二) 依法获得的社会捐赠、资助;
- (三) 基金会资助;
- (四) 其他合法收入。

第二十二条 文化和旅游志愿服务经费主要用于:

- (一) 开展志愿服务活动；
- (二) 开展志愿者培训、宣传；
- (三) 为志愿者参加志愿服务办理人身意外伤害保险；
- (四) 对在志愿服务活动期间遭受人身意外伤害的志愿者予以救助；
- (五) 对在志愿服务事业中做出突出贡献的组织和个人予以奖励；
- (六) 其他与志愿服务有关的事项。

文化和旅游志愿服务经费应当专款专用，任何组织和个人不得挤占和挪用。志愿服务经费的筹集、使用和管理，依法接受有关部门和社会监督。

第二十三条 实行注册志愿者星级评定制度。根据注册志愿者累计服务时间和绩效评价结果，对注册志愿者进行星级评定。自治区文化和旅游志愿服务工作管理办公室负责统筹实施和志愿者评定星级工作，各盟市、旗县文化和旅游志愿服务工作管理办公室负责具体认证工作。

根据注册志愿者参加志愿服务的时间累计，认定一至五星级志愿者：

- (一) 参加志愿服务时间累计达到 100 小时的，认定为一星志愿者；
- (二) 参加志愿服务时间累计达到 300 小时的，认定为二星志愿者；

(三)参加志愿服务时间累计达到 600 小时的，认定为三星志愿者；

(四)参加志愿服务时间累计达到 1000 小时的，认定为四星志愿者；

(五)参加志愿服务时间累计达到 1500 小时的，认定为五星志愿者。

第二十四条 获得星级以上的志愿者观看文艺演出、图书购买、观赏电影、星级酒店入住、旅游景区游览等文化旅游消费活动应当给予优惠待遇。

第二十五条 旅行社、星级旅游饭店的注册志愿者及志愿服务时间累计达到规定数量的，应当在服务质量评定方面给予适当加分。

第二十六条 各级文化和旅游志愿者管理办公室应当会同有关部门定期组织开展优秀志愿者、志愿服务项目、志愿服务团队等评选表彰。对于业绩突出，贡献较大，社会反响良好的志愿者，可获得志愿服务杰出贡献奖。

第二十七条 各级文化和旅游行政部门应当通过信息平台、网站、广播、电视、报刊、微信公众号等，对表现突出的志愿者、星级志愿者典型事迹进行宣传推介。

## 第六章 退出机制

第二十八条 志愿者团队及个人因故退出，应向其申请注册的志愿者服务单位提出书面申请，经批准同意后，办理退出注销

手续。

第二十九条 有下列行为之一的，志愿服务单位可取消其志愿者资格，办理退出注销手续。

（一）违反服务机构有关规章制度，造成严重后果的；

（二）因故意或重大过失造成服务对象或第三人受到损害的；

（三）以志愿者或服务单位的名义组织或参与违反志愿服务原则的活动，致使服务单位声誉收到严重损害的；

（四）志愿者在开展服务活动中存在违法行为的；

（五）不服从工作安排，无故不参加服务活动时间超过最低规定的。

## 第七章 附 则

第三十条 本办法由内蒙古自治区文化和旅游厅负责解释。

第三十一条 本办法自2021年10月1日起施行。原自治区文化厅2017年10月印发的《内蒙古自治区文化志愿者管理办法（试行）》（内文办字〔2017〕380号）同时废止。

