昆明市文化和旅游局
昆 明 市 文 明 办 文件

昆文旅联〔2023〕5号

昆明市文化和旅游局 昆明市文明办 关于印发《昆明市文化和旅游志愿服务管理办法》的通知

市级各相关部门，各县（市）区文化和旅游局、文明办:

为贯彻落实《中华人民共和国公共文化服务保障法》《志愿服务条例》相关规定，规范文化和旅游志愿服务活动，推动文化和旅游志愿服务常态化、规范化、制度化发展，积极发挥文化和旅游志愿服务在构建文化和旅游公共服务体系建设中的作用。现将《昆明市文化和旅游志愿服务管理办法》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

昆明市文化和旅游局　　昆明市文明办

2023年4月13日

昆明市文化和旅游志愿服务管理办法

第一章　总　则

第一条 为规范文化和旅游志愿服务活动，推动文化和旅游志愿服务融合发展，积极发挥文化和旅游志愿服务在构建文化和旅游公共服务体系建设中的作用，推动文化和旅游志愿服务常态化、规范化、制度化，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》《志愿服务条例》《文化志愿服务管理办法》《云南省公共文化服务保障条例》，结合本市实际，制订本办法。

第二条 本办法适用于在本市行政区域内开展的文化和旅游志愿服务活动。

第三条 本办法所称文化和旅游志愿服务，是指文化和旅游志愿服务组织单位以及志愿者自愿、无偿地参与文化和旅游公共服务体系建设，服务人民群众享受公共文化和旅游生活，促进社会文明与进步的志愿服务行为。

本办法所称文化和旅游志愿者，是指利用自己的时间、知识、技能等资源，自愿、无偿向社会或他人提供公益性文化和旅游服务的个人。

本办法所称文化和旅游志愿服务组织单位，包括：

（一）在本市组织开展文化和旅游志愿服务的文化和旅游行政部门及单位；

（二）依法成立、以开展文化和旅游志愿服务为宗旨的非营

利性组织。

第四条 开展文化和旅游志愿服务，应当遵循自愿、无偿、平等、诚信、合法的原则，不得违背社会公德、损害社会公共利益和他人合法权益，不得危害国家安全。

第二章　组织与管理

第五条 昆明市文化和旅游志愿服务接受市精神文明建设指导机构的统筹指导、市民政部门的行政管理和市文化和旅游行政部门的业务管理。

第六条 组织机构

（一）设立全市文化和旅游志愿服务工作协调领导小组，办公室设在市文化和旅游局公共服务处，具体负责对全市文化和旅游志愿服务工作的统筹管理，确保文化和旅游志愿活动规范有序开展。各县（市）区设立相应的文化和旅游志愿服务工作协调领导小组，由当地文化和旅游行政部门负责管理本地文化和旅游志愿服务工作。

（二）市文化和旅游行政部门组建昆明市文化和旅游志愿服务支队（以下简称市支队），支队长由分管副局长担任，副支队长由相关业务处室负责人担任。

市文化和旅游行政部门所属各基层单位、旅游行业和各县（市）区文化和旅游行政部门分别组建文化和旅游志愿服务大队。各乡镇（街道）文化站应当积极建立文化和旅游志愿服务分队，根据属地管理原则，纳入属地文化和旅游志愿服务大队统一

指导和管理。村（社区）可根据情况，组建文化和旅游志愿服务小分队，由乡镇文化站统一管理。各志愿服务队设立统一名称，实行分级组建、分类管理，并如实报送相关信息。

局属各基层单位大队、旅游行业大队受对口业务处室的直接领导，各县（市）区大队受属地文化和旅游行政部门直接领导，接受市支队的指导并服从管理，负责本行政区域（本单位）内文化和旅游志愿者的招募、培训、管理及协调等工作，有计划、有组织地开展文化和旅游志愿服务活动，为文化和旅游志愿者提供发挥才能的平台。

（三）市支队下设办公室在昆明市文化馆，参与统筹、协调、指导全市文化和旅游志愿服务工作，具体负责昆明市文化和旅游志愿服务信息管理平台的日常管理，文化和旅游志愿者培训基地建设和管理，以及统计、报送数据等日常事务性工作。

（四）文化和旅游志愿服务团队可单独成立文化和旅游志愿服务分队，由团队负责人担任分队队长，可挂牌在服务团队活动场地，并按照属地管理原则，由属地文化和旅游志愿服务大队进行统一管理，实现文化和旅游志愿者招募和服务工作的便利化。

第七条 管理

（一）市支队负责全市文化和旅游志愿服务的统筹、协调、指导，为全市各大队、分队、小分队搭建相互交流、学习、共享的工作平台，依托“昆明公共文化云”中设立的“昆明市文化和旅游志愿服务信息管理平台（https://www.kmswhg.com/）”，在

中国志愿服务管理平台、中国文化和旅游志愿服务信息管理平台基础上，建立全市文化和旅游志愿服务信息管理平台，利用现代化网络和信息技术，推动不同系统不同层级志愿服务平台信息开放共享，实现网上招募、注册和管理，科学化、制度化、规范化管理全市文化和旅游志愿者，合理协调配置全市文化和旅游志愿服务资源。

各志愿服务队要建立、健全包括文化和旅游志愿者基本状况、服务情况、累计服务时间等文化和旅游志愿者档案信息，实行动态管理。未经本人同意，不得公开文化和旅游志愿者的个人信息。

（二）文化和旅游志愿服务标识。各志愿服务队统一使用文化和旅游志愿服务视觉识别系统标识，并在标识下方标明 XXX 文化和旅游志愿服务支队、大队、分队、小分队。各文化和旅游志愿服务组织单位，可根据情况，使用文化和旅游志愿服务标识制作文化和旅游志愿服务的队旗、队徽和户外标志。组织一定规模的文化和旅游志愿服务，要亮出文化和旅游志愿服务标识。

（三）文化和旅游志愿者参加志愿服务后，由服务对象或组织单位以小时为单位，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。

（四）各志愿服务队要制定规划，采取常规培训和岗前培训相结合的方式，对文化和旅游志愿者进行综合培训。

常规培训重点加强文化和旅游志愿者对于开展文化和旅游

志愿服务的工作理念、必备知识、基础技能等内容培训；岗前培训重点加强项目介绍、工作要求及安全教育等内容，提高文化和旅游志愿者的服务能力、服务水平及综合文化和旅游素质。

第三章　招募注册

第八条 建立全市文化和旅游志愿者及团队注册制度。申请成为文化和旅游志愿者及团队需具备以下基本条件:

（一）文化和旅游志愿者基本条件

1.热心文化和旅游公益事业，自愿从事文化和旅游志愿服务活动，为宣传我市文化和旅游建设提供各类非营利无偿服务;

2.具有良好的思想道德品质、志愿服务精神和社会奉献精神，遵守国家法律法规和志愿者的相关规定;

3.在能力范围之内具备各项条件，限制民事行为能力人经其监护人同意或者由其监护人陪同，可以参加与其年龄、身心状况相适应的文化和旅游志愿服务，户籍不限;

4.具备从事文化和旅游志愿服务工作所要求的人文素养以及专业知识或服务技能;

5.具有参与文化和旅游志愿服务工作的身体素质。

（二）文化和旅游志愿团队基本条件

1.要求有10人以上（符合个人申请条件）的团队;

2.有规范的团队名称及相应的组织机构;

3.有专职或兼职负责人;

4.有相对固定的活动场所;

5.有规范的团队管理制度;

6.接受文化和旅游志愿者支队、大队管理和指导。

第九条 文化和旅游志愿者及团队注册程序如下:

（一）凡符合文化和旅游志愿者（团队）注册条件并自愿从事文化和旅游志愿服务的个人和团队，可通过网上报名(昆明市文化和旅游志愿服务信息管理平台 https://www.kmswhg.com/)自行注册申请或直接到各级公共文化服务机构提出申请,提供个人身份信息、服务技能、服务时间、联系方式等基本信息。

（二)所属文化和旅游志愿服务组织单位对申请人信息进行审核，对于符合条件的予以登记并发放文化和旅游志愿者证（电子)，并在管理平台中如实记录基本信息和服务开展情况。

（三）文化和旅游志愿者及团队提供的基本信息应当真实、准确、完整。

第十条 志愿者证集身份标识、注册登录、激励表彰等功能于一体，是文化和旅游志愿者（团队）的身份卡、信息卡、计时卡、荣誉卡。

第四章　文化和旅游志愿者和志愿服务组织单位

第十一条 文化和旅游志愿者享有以下权利:

（一）自愿加入或退出文化和旅游志愿服务组织单位;

（二）自主决定是否参与文化和旅游志愿服务活动;

（三)自愿选择与自身情况相适应的文化和旅游志愿服务项目，拒绝提供违背自身意愿、超出自身能力或者约定范围外的文

化和旅游志愿服务;

（四）获得所参与文化和旅游志愿服务的相关信息、专业知识、技能培训、必要的工作条件和安全保障措施;

（五）对所参与的文化和旅游志愿服务活动提出意见和建议;

（六）无偿、及时获得文化和旅游志愿服务记录证明;

（七）优先获得志愿者组织和其他志愿者提供的服务;

（八）依法享有的其他权利。

第十二条 文化和旅游志愿者应当履行以下义务:

（一）遵守国家法律、法规及志愿服务组织的章程和管理制度，履行志愿服务承诺并完成志愿服务工作;

（二）提供真实、准确、完整的个人基本信息，服务技能和服务经历等信息，如有信息变更及时联系修改;

（三）按照约定提供文化和旅游志愿服务，因故不能如约履行志愿服务的，应当及时告知志愿服务组织单位或者志愿服务需求方;

（四）参与志愿服务活动时服从志愿服务组织管理，自觉接受必要的培训;

（五）合理、适当使用文化和旅游志愿服务标志，自觉维护志愿服务组织单位和志愿服务的形象和声誉;

（六）自觉维护服务对象的合法权益;

（七）不得以文化和旅游志愿者身份从事任何以营利为目的

或违背社会公德的活动，不得向接受文化和旅游志愿服务的组织或者个人索取或变相索取报酬；

（八）依法应当履行的其他义务。

第十三条 文化和旅游志愿服务组织单位应当履行下列职责：

（一）制定文化和旅游志愿服务计划；

（二）依法筹集、管理和使用文化和旅游志愿服务经费、物资；

（三）组织开展文化和旅游志愿服务活动及培训；

（四）负责文化和旅游志愿者的招募、注册、培训、服务记录、绩效考核、保障激励等工作，如实记录文化和旅游志愿者个人基本信息、志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等信息；

（五）为文化和旅游志愿者提供必要的工作条件和基本安全保障，帮助解决志愿服务过程中遇到的实际困难；

（六）根据文化和旅游志愿者的要求和相关管理规定，出具文化和旅游志愿服务相关证明；

（七）开展文化和旅游志愿服务宣传、交流与合作；

（八）履行相关法律、法规规定的其他职责。

第十四条 文化和旅游志愿服务组织单位可根据实际需求制定招募计划，定向招募或面向社会公开招募文化和旅游志愿者。

招募文化和旅游志愿者，应当明确公告文化和旅游志愿服务

项目及文化和旅游志愿者的条件、数量、服务内容、保障条件以及可能发生的风险等信息。

第十五条 文化和旅游志愿服务组织单位应当依据专业技能、岗位职责、服务内容等对志愿者进行分类建档，合理安排岗位。

第十六条 文化和旅游志愿服务组织单位在开展志愿服务前，应当为志愿者提供志愿服务所需业务知识、技能培训和安全教育。

鼓励文化和旅游志愿服务组织单位依托各级各类文化馆、图书馆、博物馆、美术馆等公共文化设施以及旅游景区（景点）、旅游企业建立文化和旅游志愿服务培训基地，面向全市文化和旅游志愿者依据专业技能、岗位职责、服务内容等条件开展分层分类的培训。

第十七条 文化和旅游志愿服务组织单位应当根据志愿服务活动的需要，向志愿者提供必要的场所、设备、物资等硬件保障以及保险、交通、食宿、通讯等补贴支持。

第十八条 文化和旅游志愿服务组织单位应当定期对文化和旅游志愿者开展以服务态度、服务时间、服务内容、服务效果和服务对象满意度等为主要内容的综合评价，作为考核和表彰志愿者的依据。评价方式可以综合采用管理者评价、志愿者评价、自我评价、服务对象评价相结合的方式，并注重日常考核与定期考核相结合。

第十九条 鼓励文化和旅游相关的行业协会协同推动文化和旅游志愿服务行业合作交流，促进文化和旅游志愿服务融合发展。鼓励文化和旅游相关的行业组织参与相关法律法规、促进政策、行业发展规划的制定和实施。

文化和旅游行业相关的行业组织应当履行下列职责:

（一）共同建立健全行业规范和标准，推动行业自律，促进标准化、规范化发展;

（二）指导成员依法开展文化和旅游志愿服务活动，组织各类文化和旅游志愿服务培训、交流与合作;

（三）开展文化和旅游志愿服务的情况统计、发展研究、经验研讨等工作，推动文化和旅游志愿服务的前沿发展;

（四）法律、法规以及行业组织章程规定的其他职责。

第五章　文化和旅游志愿服务活动

第二十条 开展文化和旅游志愿服务的场所包括景区景点、交通枢纽站点（火车站、高铁站、飞机场）、旅游集散地、游客服务中心、乡村旅游点等旅游相关场所以及公共图书馆、文化馆（站）、博物馆、美术馆、新型公共文化空间、新时代文明实践中心（所、站）等公共文化设施及场所。

文化和旅游志愿服务组织单位、文化和旅游志愿者可以在上述区域开展以下志愿服务:

（一）公共秩序维持、公共服务设施维护等文明引导服务及为老、弱、病、残、孕等特殊群体关爱服务;

（二）参与公共文化和旅游服务宣传、文艺演出、辅导培训、展览展示、阅读推广、数字技能科普等公益性服务;

（三）提供公益性展览、历史、地理、文化、动植物、风土人情等内容的导览讲解服务和科普服务;

（四）参与民族民间文化宣传展示、文化遗产保护、公共文化和旅游数字化服务等工作;

（五）参与基层文化和旅游设施的管理，群众文化和旅游活动的组织、文化和旅游乡村振兴等工作;

（六）协助政府有关职能部门做好文化和旅游市场监督管理和反馈服务;

（七）参与国内外文化和旅游志愿服务交流活动;

（八）开展文化和旅游志愿服务理论研究;

（九）参与由文化和旅游行政部门倡导的各类应急公共事务的服务工作;

（十）其他公益性文化和旅游服务。

第二十一条 文化和旅游志愿服务组织单位、文化和旅游志愿者在开展志愿服务活动时，应当统一着装（志愿者马甲、帽子）、佩戴标识（证件、绶带或徽章）。

第二十二条 文化和旅游志愿服务组织单位、文化和旅游志愿者可以根据实际情况，就志愿服务活动的内容、方式、期限以及各方的权利义务等签订书面或电子协议。

文化和旅游志愿服务协议应当包括以下主要内容:

（一）各方基本情况资料;

（二）各方的权利和义务;

（三）志愿服务的内容、方式、时间、地点;

（四）工作条件、培训、安全保障和风险防范措施;

（五）志愿服务协议的变更、解除和终止情形;

（六）志愿服务有关争议的解决方式;

（七）其他需要明确的事项。

第二十三条 文化和旅游志愿服务组织单位、志愿者不得公开或者泄露在文化和旅游志愿服务中获悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及其他依法受保护的信息，不得利用有关信息进行商业交易或者营利活动。

第二十四条 文化和旅游志愿服务组织单位应当向志愿者说明在志愿服务过程中存在的人身安全、身心健康风险以及其他可能发生的风险。建立健全志愿者权益保障制度与施行机制，规范对志愿者合法权益的维护与保障。

文化和旅游志愿服务组织单位应当根据志愿服务实际需要，为志愿者购买相应的人身意外伤害保险。

第二十五条 文化和旅游志愿服务流程。文化和旅游志愿服务组织应从实际出发，积极策划开展形式多样、内容丰富的文化和旅游志愿服务活动。

（一）项目发布

通过昆明市文化和旅游志愿服务信息管理平台、各级公益性

文化场馆网站、微信、微博、手机 APP 等方式及时公布供需双方信息。

（二）服务对接

文化和旅游志愿服务组织单位确定服务团队或提供服务的文化和旅游志愿者，确定被服务对象的身份信息、联系方式、服务时间、服务内容等基本情况，并双方进行有效沟通和对接。

（三）服务登记

文化和旅游志愿服务组织单位应当如实记录志愿者的服务情况、培训情况、表彰情况和评价情况等信息，并按照统一的信息数据标准录入市文化和旅游志愿服务信息管理平台或登记在文化和旅游志愿者证上，并根据志愿者的需要，及时、无偿、如实为志愿者出具志愿服务记录证明。

（四）服务总结

文化和旅游志愿服务活动结束后，牵头实施志愿服务活动的单位，根据志愿服务活动开展情况及时记录活动信息，并召开活动小结会，总结经验。

第二十六条 鼓励文化和旅游志愿服务组织单位根据工作需要和自身职责，依托公共图书馆、文化馆（站）、博物馆、美术馆、新时代文明实践中心（所、站）等公共文化设施及场所，以及景区景点、交通枢纽站点、旅游集散地、游客服务中心、乡村旅游点等游客集中区域建立文化和旅游志愿服务站点。

第六章　激励和保障

第二十七条 县级以上人民政府应当根据经济社会发展情况，制定促进文化和旅游志愿服务事业发展的政策和措施，文化和旅游行政部门应当在各自职责范围内，为志愿服务提供指导和帮助。

第二十八条 文化和旅游志愿服务活动的经费来源包括以下几个方面:

（一）政府支持;

（二）依法获得的社会捐赠、资助;

（三）其他合法收入。

第二十九条 各级文化和旅游行政部门、文化和旅游志愿服务组织单位应当根据工作实际，安排文化和旅游志愿服务工作经费，纳入本级本单位财政预算安排。

第三十条 鼓励和支持自然人、法人和其他组织对文化和旅游志愿服务活动进行捐赠、资助。捐赠、资助财产的使用应当符合公益目的，尊重捐赠者、资助者的意愿。

第三十一条 文化和旅游志愿服务活动经费的筹集、使用和管理，应当遵守法律法规的规定，公开透明，专款专用，任何组织和个人不得挪用、私分或者侵占。

文化和旅游志愿服务经费主要用于:

（一）直接服务类：文化和旅游志愿服务活动组织实施和宣传推广等;

（二）服务支持类：文化和旅游志愿服务研究、志愿者培训、认定记录、激励表彰、权益保障、物质保障、购买志愿者保险等；

（三）其他与文化和旅游志愿服务事业相关的费用：场地租用、物品制作等。

文化和旅游志愿服务组织单位每年应当向业务主管部门报告接受政府扶持和社会捐赠财物的使用、管理情况，并向社会公开，依法接受有关部门和捐赠者、志愿者以及社会的监督。

第三十二条 鼓励国家机关、事业单位、企业、人民团体、社会组织等发挥本单位专业优势成立文化和旅游志愿者服务队，参与文化和旅游志愿服务。鼓励企业事业单位、基层群众性自治组织和其他组织为开展文化和旅游志愿服务提供场所和其他便利条件。

第三十三条 鼓励文化和旅游志愿服务进学校、进社区，鼓励文化和旅游服务场所设立青少年课外活动和社会实践基地，设计符合青少年特点的文化和旅游志愿服务培训课程和活动项目，培养青少年的志愿服务意识和能力。

第三十四条 实行文化和旅游志愿者星级评定制度。根据志愿者累计服务时间和绩效评价结果，进行星级评定。

根据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。

第三十五条 对在文化和旅游志愿服务事业发展中做出突出贡献的志愿者（团队）、志愿服务组织单位，各级文化和旅游行政部门按照国家、省、市、县（市）区的表彰奖励规定予以定期表彰、奖励，并积极宣传“星级”文化和旅游志愿者典型。

第三十六条 鼓励文化和旅游志愿服务组织单位对在文化和旅游志愿服务活动中表现突出、社会影响力较大的志愿者、志愿服务工作者、志愿服务团队和志愿服务项目，以及支持文化和旅游志愿服务事业的单位和个人等进行褒扬嘉奖，推荐其参加其他评选活动。

第三十七条 对星级以上文化和旅游志愿者和年度优秀文化和旅游志愿者给予艺术（演出）观摩与培训、文化艺术消费、公益性文化服务、景点景区门票等方面的优惠待遇。

鼓励全市文化和旅游志愿服务组织单位结合实际，建立文化和旅游志愿服务激励制度、志愿服务积分兑换制度，充分发挥自身优势，为优秀志愿者提供个性化的激励措施。

第三十八条 鼓励以政府购买文化和旅游服务的方式吸引符合条件的文化和旅游志愿服务组织参与文化和旅游服务项目或活动。

第三十九条 鼓励全市文化和旅游志愿服务组织单位结合自身特点和优势，创新文化和旅游志愿服务的内容、项目、工作方式和活动载体，探索具有地方和行业特点的文化和旅游志愿服务模式，推动形成各具特色的志愿服务品牌。

第四十条 鼓励文化和旅游志愿服务组织单位在官方网站上开设文化和旅游志愿者宣传专栏，运用新闻媒体、新媒体等载体平台加大对文化和旅游志愿服务宣传，传播志愿服务文化，弘扬志愿服务精神。

第七章　退出机制

第四十一条 文化和旅游志愿者可以自愿退出文化和旅游志愿服务组织单位。自愿退出者，应在注册平台内提出注销申请，经确认同意后，予以注销。

第四十二条 有下列行为之一的，文化和旅游志愿服务组织单位可取消文化和旅游志愿者资格，并办理注销手续。

（一）不履行本办法规定义务，造成不良影响的；

（二）违反志愿服务组织单位或需求方的有关规章制度，造成严重后果的;

（三）因故意或重大过失造成服务对象或者第三人受损害的;以文化和旅游志愿者或者服务单位的名义组织或者参与违反文化和旅游志愿者服务原则的活动，并损害了服务单位声誉的;

（四）文化和旅游志愿者在开展服务活动中存在违法行为的;

（五）年累计未请假缺岗次数达 5 次（含）以上，或连续两年未在我市文化和旅游志愿服务信息管理平台记录志愿服务信息的。

文化和旅游志愿者身份注销后，个人不得再次使用注册志愿者号、志愿者证件和服装等参与志愿服务。

主动退出的志愿者自退出之日起，一年内不得再次申请注册成为文化和旅游志愿者;被强制注销的志愿者自注销之日起，三年内不得再次申请注册成为文化和旅游志愿者。

第八章　附　则

第四十三条 各县（市）区文化和旅游行政部门可根据本办法制定具体的实施方案。

第四十四条 本办法由昆明市文化和旅游局负责解释。

第四十五条 本办法自下发之日起施行。

昆明市文化和旅游局办公室　　2023年4月13日印发