

# 温州市人民政府外事办公室文件

温政外〔2022〕8号

## 温州市人民政府外事办公室 关于印发《温州市基层领事保护志愿服务工作 导则（试行）》的通知

各县（市、区）外办：

《温州市基层领事保护志愿服务工作导则（试行）》现予印发，请遵照执行。

温州市人民政府外事办公室

2022年4月28日

# 温州市基层领事保护志愿服务工作导则（试行）

为深入贯彻习近平外交思想，落实中央和省、市关于加强海外领事保护志愿服务工作的部署要求，根据社会性、公益性、民间性原则，设立温州市基层领事保护志愿服务组织，提供领事保护志愿服务，协助维护国家利益和我国公民（企业）在海外正当权益，服务温籍公民，服务温州发展。为进一步规范温州市基层领事保护志愿服务工作，制定本导则。

## 一、基层领事保护志愿服务组织

基层领事保护志愿服务组织属于公益性民间组织，在遵守中国和驻在国有关法律、行政法规及相关规定的前提下开展志愿服务活动，协助做好涉温领事保护案（事）件处置相关工作。基层领事保护志愿服务组织分为境内领事保护志愿服务站和境外领事保护志愿服务站（简称服务站），其人员为具有热爱祖国、热心公益、乐于奉献等品质，并具备一定动员组织能力的志愿者。

## 二、工作内容

（一）境内领事保护志愿服务站职责。1、在属地外事部门的部署下协助处置领事保护案（事）件，核实相关情况并报告，维护涉事人员和企业的正当权益。2、畅通境内外联系渠道，积极传递风险预警信息，协助做好境外温籍公民和机构安全相关工

作。3、协助做好涉事人员及家属情绪安抚工作，为其办理出入境相关手续及善后事宜提供协助。4、积极开展预防性海外领事保护宣传，增强社区群众和境外温籍公民海外安全意识，有效寻求领事保护，降低海外安全风险。

（二）境外领事保护志愿服务站职责。1、协助涉事属地外事部门处置领事保护案（事）件，第一时间了解相关情况并报告，协助维护涉事人员的正当权益。2、研判案（事）件在当地的社会危害程度，积极传递风险预警信息，预防发生群体性案（事）件。3、协助做好境外涉事人员及家属情绪安抚工作，为其处理善后事宜提供协助。4、积极开展领事保护宣传，做好预防性工作，增强当地温籍公民安全意识，可以有效寻求领事保护，降低海外安全风险。5、发挥境内外民间交流的桥梁作用，做好属地外事部门其他的协助事项。

### 三、设立程序

基层领事保护志愿服务组织按照定点划片、扁平管理、快速联动等原则设立，相关要求如下：

（一）境内领事保护志愿服务站建设。为更好开展领事保护志愿服务工作，在重点乡镇（街道）、重点村（社区）、院校、企业园区设立服务站，发挥服务站的辐射作用，实现片区扁平化管理；新增或变更服务站由属地县（市、区）外办批准，报市外

办备案，组织名称通常为：地名+领事保护志愿服务站；服务站设负责人1名，联络员若干名（一般为2-3名），任期3年。

（二）境外领事保护志愿服务站建设。原则上在境外温籍公民比较集中的区域依托当地侨团、商会、企业或园区等组织，通过自主申报或经属地县（市、区）推荐，报市外办核准后予以设立，名称为：组织名+领事保护志愿服务站；服务站设负责人1名，由属地县（市、区）外办推荐，经市外办核准后予以聘任，任期3年；联络员若干名（一般设2-3名），由负责人推荐，经属地县（市、区）核准并报市外办备案；服务站人员变动应及时报备。

#### **四、日常工作规范**

基层领事保护志愿服务组织在日常工作中要落实组织建设相关要求。

（一）有固定办公服务场所和联系电话，便于温籍境外公民及其家属联系求助。

（二）建立境内外联系与求助信息交流通道，推广使用领事保护求助平台。

（三）服务站确定一名以上志愿者参与日常联系，保持多级联动，及时接收与推送预警信息，协助处置领保案（事）件。

（四）制定志愿服务流程，明确基层领事保护志愿服务组织的职能与成员分工，制作应急处置流程图示，清晰办事流程，提高志愿服务能力。

（五）建设领保知识宣传窗口，采用各种形式进行领事保护宣传，普及境内服务片区民众的领保知识，提升境外温籍公民领保意识，减少境外领保案（事）件发生。

## 五、运行机制

服务站及时提供领事保护志愿服务，进行内外联动，协助驻外使（领）馆和属地外事部门处置境外领事保护案（事）件。

（一）风险预警。境外服务站在服务片区发生领事保护案（事）件或者发现当地环境不利于中国公民生活与前往的征候时，及时研判其可能产生的影响与危害。

（二）内外联动。境外服务站第一时间向属地外事部门报告研判情况，传递风险预警信息；属地外事部门统筹境内境外联合行动，核实涉事人员与家属情况，积极控制事态发展；遇有重大事件时，境外服务站积极协助驻外使（领）馆和属地政府派驻团组（如工作所需）在当地开展处置工作。

（三）慰问安抚。境内服务站适时慰问领事保护事件中受到伤害的当事人家属，通过走访慰问等方式给予关心和帮助。稳定其情绪，舒解心理障碍；境外服务站对服务片区内的求助者可视情实施紧急援助。

（四）善后协助。境内服务站及时协助涉事人员、家属办理出入境手续及处理善后事宜；境外服务站根据需要协助涉事人员办理境外相关事宜。

（五）评估总结。服务站及时总结应急处置协助经验，协助外事部门完善联动职能，提升基层领事保护志愿服务组织的服务水平。

## 六、培训、奖励及退出

县（市、区）外事部门要加强境内外领保志愿队伍建设，定期开展领事保护志愿服务培训，提供学习交流平台，分享志愿服务经验，增强志愿者的社会责任感，提高志愿服务工作水平；对积极参与及作出突出贡献的基层领事保护志愿服务组织和个人给予奖励。

基层领保服务组织及其人员不得以志愿服务名义进行营利性活动，不收取任何费用，不泄露涉事人员信息和敏感内容；各级外事部门对基层领保服务组织人员实行动态管理，每年对聘用人员进行一次工作评价，对不符合条件的人员不再聘任；若有违反国家法律、为个人牟取利益、损害国家或地方利益和声誉等行为，将予以强制退出。

本导则自 2022 年 5 月 30 日起试行，有效期为 2 年，由温州市人民政府外事办公室牵头组织实施。



---

温州市人民政府外事办公室综合处

2022年4月28日印发

---