

中国老龄事业发展基金会 中华遗嘱库项目分库管理办法

(试行)

第一章 总则

第一条 为规范中国老龄事业发展基金会中华遗嘱库项目分库（以下简称“项目”）的运营与管理，确保其提供的公益服务具有公益性、专业性、合法性与高效性，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及中国老龄事业发展基金会（以下简称“基金会”）《项目管理办法》等相关规定，特制定本管理办法。

第二条 中华遗嘱库是由中国老龄事业发展基金会联合北京阳光老年健康基金会共同发起实施的全国性公益项目，旨在面向全社会推广遗嘱理念，促使全社会重视遗嘱在家庭建设、和谐家风和弘扬孝道中的独特作用。为面向全国老龄群体开展遗嘱相关公益服务，就近就便服务各地老年人，中华遗嘱库项目可以在需求较为集中的地区建设项目分库（以下简称“项目分库”）。

第三条 项目分库由基金会委托合作机构负责本地区的落地实施，并统一接受基金会的业务指导和监督。

第四条 符合公益标准的机构可向基金会提出申请。基金会对申请机构的资质、渠道及资源进行综合评估，经批准签署协议后进行项目执行，并向社会公示项目执行单位信息。

第二章 项目分库执行标准

第五条 项目执行单位选择

1.实施范围：原则上每个地级市选择一个项目执行机构。但对于直辖市、超一线城市、一线城市、省会首府城市以及常住人口超过千万的城市（包括但不限于北京、上海、广州、深圳、杭州、成都、武汉、南京、重庆、天津等），可视实际情况，选择多个执行单位。

2.执行机构标准：符合公益标准的、业务范围包含遗嘱、心理咨询、继承纠纷和家庭纠纷调解等服务的民办非企业单位，优先选择政府机构、社会组织机构或热心于老年公益事业的企业等。

3.场地要求：

执行机构应能够提供符合以下要求的场地：

1) 应位于城市中老年群体集中居住区域或政务服务集中区域，优先考虑靠近地铁、公交站等公共交通站点。

2) 场地面积在 400 m² 至 500 m² 之间或依城市人口数量与遗嘱服务需求合理确定的场地，需满足包括党建园地、等候区、咨询室、登记密室、遗嘱宣读室、公益宣传室等在内的公益服务需求。

4.设施设备要求：配备遗嘱证领取机、移动登记终端、无线网络基站等遗嘱服务设备，以方便市民咨询和办理遗嘱服务。

5.应急安全措施：具备完善的安全设施并制定严格的安全管

理制度和应急预案，以应对突发事件。

第六条 项目工作人员

1.项目工作人员为热心老龄公益事业的志愿者，志愿提供公益服务，与项目办之间并无劳务雇佣关系，不领取薪资。执行单位可依据公益服务市场的标准，为项目工作的志愿者提供一定的志愿服务补贴。

如有曾受党纪政务处分、存在个人信用不良记录、被列入限制高消费名单、有刑事犯罪记录等情况的，不得作为项目工作人员。

2.项目工作人员中应包括但不限于法律顾问、咨询顾问、客服专员等，以便能够提供全方位、个性化的服务。

3.应从项目工作人员选择**1-3**名具有较强工作能力的人员作为项目分库负责人，负责项目的全面实施与管理工作。主要职责包括：

- (1) 全面负责项目的日常运营、业务规划及团队建设；
- (2) 贯彻执行基金会制定的各项政策、制度和标准；
- (3) 定期向基金会汇报工作进展及存在的问题；
- (4) 协调解决项目的重要事务。

4.执行机构应建立完善的人员培训机制，定期对工作人员进行法律法规、业务知识及服务技能等方面的培训，以提升团队整体素质。

第三章 业务管理

第七条 应严格按照国家相关法律法规及基金会相关规定开展遗嘱订立、保管及咨询等服务，确保服务的合法性和规范性。业务管理流程应清晰、规范，涵盖客户接待、需求评估、遗嘱订立指导、文件审核、保管安排及后续跟踪服务等环节。

第八条 应建立健全遗嘱订立流程，明确各环节的操作规范 and 责任人，确保高效、准确地完成每一环节。同时，建立遗嘱订立档案，详细记录客户基本信息、遗嘱内容及订立时间等关键信息。

第九条 应强化遗嘱信息安全管理，采用先进的加密技术和安全存储措施，防止信息泄露或非法篡改。同时，建立信息备份和恢复机制，以防数据丢失或损坏。

第十条 应严格依照《中国老龄事业发展基金会中华遗嘱库项目服务申请与资助办法》开展公益服务。对符合资助条件的市民提供公益资助服务；对不符合条件的市民，应出具《不符合公益资助条件告知函》，并建议其自行接洽相关单位。

第十一条 应定期开展遗嘱知识普及和宣传教育活动，提高社会公众对遗嘱重要性的认识，促进家庭和谐与社会稳定。

第十二条 项目执行中应规范名称使用，统一使用“中国老龄事业发展基金会中华遗嘱库项目”；统一标识系统，包括 LOGO、宣传资料及办公环境装饰等，并维护基金会的整体形象和声誉。

第四章 监督与评估

第十三条 项目分库应接受基金会的统一管理，包括业务指

导、质量监督等方面。基金会定期对项目进行业务检查、市民满意度调查等监督活动，确保项目工作符合规定要求。

第十四条 基金会设立投诉处理机制，并开通监督电话（010-63336269），对市民投诉和建议进行及时、公正地处理，并将处理结果反馈给投诉人，确保客户权益得到保障。

第五章 附则

第十五条 本办法的解释权归中国老龄事业发展基金会所有。

第十六条 本办法经 2025 年 3 月 8 日基金会审批通过，自即日起生效。