

# 儿童福利机构志愿服务规范

Standards for voluntary service in child welfare institutions

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 2

5 服务内容 ..... 2

    5.1 生活照料 ..... 2

    5.2 教育支持 ..... 2

    5.3 健康服务 ..... 2

    5.4 社会工作 ..... 2

    5.5 文娱活动 ..... 2

    5.6 服务支持与管理 ..... 3

6 服务流程 ..... 3

    6.1 需求评估 ..... 3

    6.2 服务计划 ..... 3

    6.3 服务实施 ..... 3

    6.4 服务终止 ..... 3

7 服务管理 ..... 4

    7.1 志愿者管理 ..... 4

    7.2 志愿服务组织管理 ..... 5

    7.3 总结与激励 ..... 5

8 服务评价与改进 ..... 5

    8.1 服务评价 ..... 5

    8.2 服务改进 ..... 6

参考文献 ..... 7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省民政厅提出并组织实施。

本文件由山东省民政标准化技术委员会归口。

# 儿童福利机构志愿服务规范

## 1 范围

本文件规定了儿童福利机构志愿服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务管理以及服务评价与改进等内容。

本文件适用于儿童福利机构（以下简称“机构”）开展的志愿服务工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范

## 3 术语和定义

MZ/T 148-2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**儿童福利机构** **child welfare institution**

民政部门设立的，主要收留抚养由民政部门担任监护人的未满18周岁儿童的机构。

### 3.2

**志愿服务** **voluntary service**

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或他人提供的公益服务。

### 3.3

**志愿者** **volunteer**

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

### 3.4

**志愿服务组织** **voluntary service organization**

依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。

注：志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。

### 3.5

**志愿服务项目** **volunteer service project**

在一定的周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

## 4 基本要求

- 4.1 机构应明确志愿服务管理部门，配备专（兼）职社会工作者指导开展志愿服务。
- 4.2 机构及时评估儿童需求，开发志愿服务项目，定期向社会发布志愿服务需求。
- 4.3 机构应建立志愿服务管理制度。
- 4.4 机构应在全国志愿服务信息系统注册登记。
- 4.5 机构为志愿者提供必要的服务场所、设施设备、技术条件和餐饮、休息场所。
- 4.6 机构与志愿者或志愿服务组织签订志愿服务协议，明确双方的权利和义务。
- 4.7 机构应对志愿服务进行规范地记录，为志愿者如实提供志愿服务记录证明。

## 5 服务内容

### 5.1 生活照料

- 5.1.1 协助护理员给儿童提供沐浴、清洁口腔、理发、剪指（趾）甲、更衣等卫生照料服务。
- 5.1.2 指导或协助儿童穿脱衣、叠被、洗漱、整理床铺等晨/晚间照料服务。
- 5.1.3 协助护理员给儿童提供配餐、喂食、喂奶、饮水等饮食照料服务。
- 5.1.4 协助护理员给儿童提供更换尿布、清洁皮肤等如厕照料服务。

### 5.2 教育支持

- 5.2.1 协助开展课业辅导、兴趣课程等，提升儿童学习能力，促进儿童兴趣发展。
- 5.2.2 开展生活技能养成教育，培养儿童生活自理能力。
- 5.2.3 开展思想政治教育，树立儿童正确价值观念。
- 5.2.4 开展人际沟通与社会实践能力提升服务，培养儿童社会适应能力。
- 5.2.5 开展安全及健康主题教育，增强儿童自我保护意识和能力。
- 5.2.6 开展职业教育，协助儿童职业规划能力的培育。

### 5.3 健康服务

- 5.3.1 指导或协助机构为儿童开展体检、诊疗、护理等服务。
- 5.3.2 组织开展疾病预防以及保健知识宣传等活动。
- 5.3.3 配合机构内康复师，采用一对一或小组形式对脑瘫、智障、孤独症等儿童分别开展对应的康复训练。
- 5.3.4 提供心理咨询、情绪疏导、心理健康评估、心理危机干预等服务，培养儿童情绪管理能力，促进儿童心智发展。

### 5.4 社会工作

配合机构内社会工作者，协助儿童评估、安置、跟踪等服务，实现儿童与环境良性互动，预防和解决儿童成长中的问题，促进儿童良好发展。

### 5.5 文娱活动

- 5.5.1 组织或协助开展游戏互动、手工、趣味运动、参观游览等活动，丰富儿童生活。
- 5.5.2 为机构节日庆典、大型活动、文艺演出、重要会议等活动，提供策划、宣传、节目编排、场地布置、组织实施等服务。

## 5.6 服务支持与管理

5.6.1 开展法律法规宣传教育，提供监护权、继承、公证等法律咨询和法律援助服务，依法维护儿童合法权益。

5.6.2 协助机构开展卫生清洁、环境创设、物品搬运整理以及花草树木修剪等工作。

5.6.3 以培训、交流、研讨、咨询等方式协助或指导机构提高职工职业能力。

## 6 服务流程

### 6.1 需求评估

6.1.1 机构应对儿童开展生理属性、心理属性和社会属性等方面的评估，确定志愿服务需求。

6.1.2 可采用资料分析法、观察法、问卷法和访谈法等方式进行评估。

### 6.2 服务计划

6.2.1 根据评估结果和机构资源，确定志愿服务内容，策划志愿服务项目，形成志愿服务计划。服务计划包括但不限于：

- 服务背景及目标；
- 工作安排及服务内容；
- 物资清单及预算；
- 志愿者、志愿服务组织报名条件；
- 招募人数、招募渠道、报名方式及选拔方式；
- 岗前培训方式及内容；
- 激励和评估机制；
- 预计风险及应对方案。

6.2.2 应对服务计划进行论证和研讨，确保服务项目可行性。

6.2.3 应对志愿服务项目进行规范化管理。

### 6.3 服务实施

6.3.1 机构应提前与志愿者、志愿服务组织围绕志愿服务内容、预期效果、物资保障、应急处置等进行充分沟通，做好服务开展前期准备工作。

6.3.2 机构应安排志愿者参加与志愿者的年龄、知识、技能和身体状况相适应的志愿服务活动。

6.3.3 志愿者应按照志愿服务计划及培训等要求提供服务。

6.3.4 志愿者应遵守志愿服务协议内容，接受机构的指导和建议。

6.3.5 机构应对志愿服务全程跟进，发现问题采取措施及时纠正，并保留记录。

### 6.4 服务终止

6.4.1 服务终止情形包括但不限于：

- 志愿服务项目期限届满或目标达成；
- 志愿服务项目取消或终止；
- 志愿者因身体原因不适合继续提供志愿服务；
- 志愿者主动要求退出。

6.4.2 应根据服务终止情形建立完善志愿者、志愿服务组织退出机制。

## 7 服务管理

### 7.1 志愿者管理

#### 7.1.1 招募

7.1.1.1 机构可自行招募志愿者，也可与志愿服务组织合作招募志愿者，志愿者应满足以下要求：

- 具有相应的民事行为能力。限制民事行为能力的未成年人，经其监护人同意或者陪同，可以参与符合其年龄、身心特点的志愿服务活动；
- 在全国志愿服务信息系统注册登记；
- 热爱志愿服务事业，自觉遵守有关法律法规和志愿服务规章制度；
- 具有服务儿童的身体、心理素质和基本技能；
- 志愿服务时间相对固定且充足；
- 尊重儿童，自觉保护儿童隐私不受侵害；
- 服务过程中服从安排，态度良好、无不良行为或道德失范行为；
- 提供专业服务的志愿者，应具备相关的专业知识或技能；
- 无违法犯罪记录等。

7.1.1.2 机构应通过线上、线下方式公布招募信息。发布招募信息时，应说明与志愿服务有关的真实、准确、完整的信息，包括但不限于志愿服务项目要求、服务内容、时间、时长、报名条件、人数、选拔方式等要素。

7.1.1.3 有专业要求的志愿服务项目，可定向发布招募信息。

#### 7.1.2 选用

7.1.2.1 根据志愿服务项目要求选用志愿者，选用流程包括但不限于：

- 核实志愿者申请表等报名信息的准确和完整性；
- 审核志愿服务能力证明材料；
- 考核志愿者的基本道德和素养、服务儿童经历和基本技能。

7.1.2.2 机构与满足录用要求的志愿者签订志愿服务协议。协议应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、安全保障措施、风险及应急预案等。

7.1.2.3 机构宜为录用的志愿者备案、发放统一标识的志愿服务用品。

#### 7.1.3 培训

7.1.3.1 根据志愿服务项目要求，及时为志愿者提供培训。

7.1.3.2 培训内容包括但不限于：

- 通用培训：志愿服务理念、道德规范、权利与义务、团队精神、沟通技巧、礼仪规范等基础知识培训和儿童福利机构的基本情况、规章制度、服务对象概况等信息介绍；
- 安全培训：开展消防、设施设备、公共卫生、舆情、突发事件应急处理等知识和技能培训；
- 岗位培训：开展的工作任务、业务流程、服务规范等岗位职责培训；
- 专业培训：开展的职业技能、技术规范等专业知识和技能培训；
- 保密培训：开展儿童隐私保护、宣传规范等内容培训。

#### 7.1.4 现场服务

7.1.4.1 根据志愿服务计划，指导志愿者在机构规定场所内提供服务。核实志愿者的工作任务和工作流程，做好志愿服务过程记录。

7.1.4.2 应在志愿服务过程中给予指导、协调、监督，内容包括但不限于：

- 志愿者统一着装或佩戴统一标识，举止文明、用语规范；
- 在服务过程中尊重儿童，注重其隐私保护；
- 不私自为儿童拍照、录音、录像；
- 不私自进行宣传。

7.1.4.3 出现突发事件时及时响应，启动应急预案，必要时终止志愿服务。

## 7.2 志愿服务组织管理

7.2.1 志愿服务组织应满足但不限于以下条件：

- 具有与儿童福利工作相适应的管理人员和志愿者；
- 根据被服务儿童和机构的需求，向志愿者发布服务信息、提供服务岗位。

7.2.2 志愿服务组织应根据招募信息向机构提出服务申请，填写志愿服务组织登记表，提供志愿服务组织社会统一信用代码、志愿服务组织简介、志愿服务方案、联系人信息等。

7.2.3 机构应择优选用志愿服务组织，并与其签订志愿服务协议，明确双方的权利和义务。

7.2.4 志愿服务组织应协助机构做好志愿者招募、培训、服务管理等工作。

7.2.5 志愿服务组织应按照 GB/T 40143-2021 中 7.2 和 7.3 的要求，协助机构做好志愿服务活动管理和项目管理。

7.2.6 志愿服务组织在志愿服务实施过程中应接受机构的指导、协调、监督。

7.2.7 志愿服务组织应协助机构对志愿服务过程中的风险进行评估，并制定相应的应急预案。

## 7.3 总结与激励

7.3.1 机构应根据志愿服务项目开展情况形成志愿服务小结记录。

7.3.2 按年度对志愿服务需求评估、项目策划、服务实施、服务效果、改进措施等进行总结，形成年度总结报告。

7.3.3 建立志愿服务激励机制，明确激励对象、条件及实现程序和要求。

7.3.4 激励形式包括但不限于：

- 对志愿服务事迹和行为进行宣传；
- 将志愿者先进事迹反馈给其所在单位或居住社区。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 服务评价

8.1.1 应建立健全监督管理机制，并结合机构具体情况，制定评价方案，明确评价内容和评价方法，定期开展志愿服务评价。

8.1.2 评价内容包括但不限于：

- 志愿服务项目执行情况；
- 志愿服务项目规范性；
- 服务目标达成度；
- 服务对象满意度；
- 志愿者出勤率；
- 服务记录完整性和准确性；
- 风险管控机制；
- 志愿服务项目成果或荣誉取得情况；



——社会影响力。

8.1.3 服务评价可结合机构综合评价进行或开展专项评价，可采用自我评价、志愿者自评、志愿者互评、服务对象评价、第三方评价等多种评价方式。

## 8.2 服务改进

8.2.1 应根据评价结果，对志愿服务中不达标的内容、方法实施改进和预防措施。

8.2.2 应及时总结志愿服务中的优秀经验和做法，完善志愿服务体系。

8.2.3 应关注儿童自身发展及社会发展对志愿服务的新要求，及时调整和改进。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 010-2013 儿童福利机构基本规范
  - [2] MZ/T 148-2020 志愿服务基本术语
  - [3] GB/T 42174-2022 儿童福利机构社会工作服务通用要求
  - [4] GB/T 40143-2021 志愿服务组织基本规范
  - [5] 《志愿服务条例》（国务院令 第 685 号）
  - [6] 《中国注册志愿者管理办法》（中青发[2013]23 号）
  - [7] 《儿童福利机构管理办法》（民政部令 第 63 号）
  - [8] 《山东省志愿服务条例》（2021 年 12 月 3 日山东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十二次会议通过）
-