

# DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1472—2023

## 儿童福利机构志愿服务规范

地方标准信息服务平台

2023 - 09 - 15 发布

2023 - 12 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发布



## 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 志愿服务类别.....	2
6 志愿者招募.....	3
7 志愿者管理.....	4
8 志愿服务组织管理.....	5
9 志愿服务记录.....	5
10 督导要求.....	5
11 服务激励.....	5
12 服务评估和改进.....	6
附录 A（资料性） 志愿者信息登记表.....	7
附录 B（资料性） 志愿者服务签到表.....	9
附录 C（资料性） 志愿服务组织信息登记表.....	10
参考文献.....	12

地方标准信息服务平台

## 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。

本文件由重庆市儿童福利院提出。

本文件由重庆市民政局归口并组织实施。

本文件起草单位：重庆市儿童福利院、重庆市质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：李鹏梅、杨媛媛、戴彩霞、欧阳东方、张程、余能超、陈曦、杨静、张艳。

地方标准信息服务平台

# 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、志愿服务类别、志愿者招募、志愿者管理、志愿服务组织管理、志愿服务记录、督导要求、服务激励、服务评估和改进的要求。

本文件适用于儿童福利机构志愿服务管理，未成年人保护机构可参照执行。

## 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

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

## 3 术语和定义

MZ/T 148—2020界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**志愿服务** volunteer service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

[来源：MZ/T 148—2020，2.1]

### 3.2

**志愿服务项目** volunteer project

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

[来源：MZ/T 148—2020，2.6]

### 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。

[来源：MZ/T 148—2020，3.1]

### 3.4

**志愿服务组织** volunteer 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。

[来源：MZ/T 148—2020，4.1]

## 4 基本要求

### 4.1 儿童福利机构

4.1.1 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。

4.1.2 应在全国志愿服务信息系统登记注册。

4.1.3 应为志愿服务提供保障，包括但不限于：

- 服务场所；
- 设施设备；
- 知识和技能培训。

4.1.4 应开展志愿服务需求评估，制定志愿服务计划，组织志愿服务的实施、评估和改进。

### 4.2 志愿服务组织

4.2.1 应满足 GB/T 40143—2021 中第 4 章的要求。

4.2.2 宜为全国志愿服务信息系统登记注册的志愿服务组织。

4.2.3 根据被服务儿童和儿童福利机构的需求，向志愿者发布服务信息、提供服务岗位。

4.2.4 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。

### 4.3 志愿者

4.3.1 应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，可以参加符合其年龄、身心特点的志愿服务活动。

4.3.2 提供专业服务的志愿者，应具备相关的专业知识或技能。

4.3.3 热心公益、无私奉献，具有团队精神，遵守儿童福利机构的相关规定。

4.3.4 不应有不良行为，包括但不限于：

- 在履行志愿服务的过程中存在违法违纪行为；
- 在履行志愿服务的过程中存在道德失范行为；
- 未经同意擅自公开和泄露被服务儿童的有关信息；
- 不服从安排，无故多次不参加志愿者服务；
- 易造成负面影响的其他行为。

## 5 志愿服务类别

### 5.1 生活类

5.1.1 服务内容主要包括生活照料、周末陪伴、环境适应、社会融入、朋辈支持、生活技能提升等。

5.1.2 招募对象主要为具有服务内容所需技能或经验的志愿服务组织或志愿者个人等。

5.1.3 服务要求包括但不限于：

- 培养儿童生活技能；
- 训练儿童社会适应能力；
- 扩展儿童的人际交往圈。

## 5.2 文娱类

5.2.1 服务内容主要包括兴趣小组、节日庆典、文艺演出、趣味活动等。

5.2.2 招募对象主要为具有服务内容所需技能或经验的志愿服务组织、社会工作者、大学生社团、文艺工作者等。

5.2.3 服务要求包括但不限于：

- 丰富儿童文娱活动；
- 促进儿童兴趣发展。

## 5.3 教育类

5.3.1 服务内容主要包括思想政治教育、法律知识普及、科学知识普及、课业辅导、特殊教育、职业技能培训、安全防护教育、卫生健康教育等。

5.3.2 招募对象为具有服务内容所需技能或经验的志愿服务组织、大学生群体、相关专业教师、律师等。

5.3.3 服务要求包括但不限于：

- 扩展儿童知识层面；
- 树立儿童正确的价值观念；
- 普及儿童健康安全常识。

## 5.4 心理类

5.4.1 服务内容主要包括咨询、人际关系处理、情绪疏导、心理健康评估、心理危机干预等。

5.4.2 招募对象为具有服务内容所需技能或经验的志愿服务组织、心理咨询师、心理学或社会工作相关专业学生群体及从业人员等。

5.4.3 服务要求包括但不限于：

- 促进儿童心智发展；
- 培养儿童情绪管理能力；
- 改善儿童的异常行为。

## 5.5 医疗类

5.5.1 服务内容主要包括指导或协助开展疾病预防、医疗护理、康复训练、体检与生长发育评估等。

5.5.2 招募对象为具有服务内容所需技能或经验的志愿服务组织、医疗康复专业学生、医护专业人员、康复师等。

5.5.3 服务要求包括但不限于：

- 促进儿童身体成长和康复；
- 预防儿童身体疾病。

## 6 志愿者招募

### 6.1 制定招募方案

应根据志愿服务计划和志愿服务项目，编制志愿服务招募方案，确定志愿服务招募对象的条件。

### 6.2 发布招募信息

6.2.1 应通过线上线下方式公布招募信息。

6.2.2 有专业要求的志愿服务项目，可定向发布招募信息。

6.2.3 招募信息应包括但不限于：

- 报名方式；
- 招募起止时间；
- 服务项目内容、时间、地点；
- 志愿者/志愿服务组织的数量、能力要求；
- 服务过程中可能发生的风险；
- 保障措施。

## 7 志愿者管理

### 7.1 报名

志愿者应根据招募信息的要求进行报名，填写志愿者信息登记表（参见附录 A）。

### 7.2 选拔录用

7.2.1 应根据志愿服务项目特点选拔志愿者，包括但不限于：

- 考核志愿者的基本道德和基本素养；
- 评估志愿者的儿童服务经历和基本技能；
- 审核志愿服务能力证明材料；
- 可采取面试、笔试、情景模拟等方式进行选拔；
- 被选拔录用的志愿者宜在全国志愿服务信息系统登记注册。

7.2.2 宜与满足录用要求的志愿者签订志愿服务协议，协议内容包括但不限于：

- 儿童福利机构和志愿者的权利与义务；
- 志愿服务内容、服务方式、服务时间、服务地点；
- 相关责任条款；
- 服务过程中可能发生的风险及应急预案；
- 保障措施；
- 协议的变更和解除；
- 法律责任；
- 争议解决方式。

7.2.3 应为录用的志愿者备案，可发放统一标识的志愿服务用品。

### 7.3 培训

7.3.1 应根据志愿服务的内容与要求开展培训，培训内容应包括但不限于：

- 志愿者应遵循的基本要求和道德规范；
- 与志愿者相关的法律、法规、政策和标准；
- 儿童福利机构志愿服务的基本情况、服务对象情况；
- 儿童生理及心理特点，沟通技巧；
- 工作区域及周边环境情况；
- 志愿者的权利和义务；
- 服务过程风险防范。

7.3.2 志愿者培训方式包括但不限于：



- 知识讲座；
- 现场示范；
- 参观学习。

#### 7.4 志愿服务实施

- 7.4.1 志愿服务开展前，应与志愿者核对任务分工和 workflows。
- 7.4.2 活动当天安排志愿者填写志愿者服务签到表（参见附录 B）。
- 7.4.3 应在志愿服务过程中给予指导、协调、监督，督促志愿者在提供服务时：
  - a) 衣着得体，举止文明，用语规范；
  - b) 统一着装或佩戴统一标识。
- 7.4.4 出现突发事件应及时响应，启动应急预案，必要时终止志愿服务。
- 7.4.5 志愿者需终止服务的，应要求志愿者书面或电话提出申请并说明理由。
- 7.4.6 对出现 4.3.4 条中不良行为的志愿者，应及时解除其服务资格，必要时通报相关部门。
- 7.4.7 志愿服务结束后，宜组织开展服务总结，及时整理归档服务材料。

#### 8 志愿服务组织管理

- 8.1 应根据报名的志愿服务组织填写的《志愿服务组织信息登记表》（参见附录 C），择优选拔志愿服务组织，并与其签订志愿服务协议，明确双方的权利和义务。
- 8.2 志愿服务组织应为儿童福利机构提供参与志愿服务的志愿者相关信息和服务方案。
- 8.3 志愿服务组织应根据儿童福利机构的要求按 7.3 条对志愿者开展培训。必要时儿童福利机构可直接对志愿者开展培训。
- 8.4 志愿服务组织在志愿服务实施过程中应接受儿童福利机构的指导、协调、监督。
- 8.5 志愿服务组织应对服务过程中的风险进行评估，并制定相应的应急预案。

#### 9 志愿服务记录

- 9.1 应按 GB/T 40143—2021 中 6.5 条的要求在全国志愿服务信息系统对志愿服务情况进行记录。
- 9.2 应依据志愿服务记录向有需要的志愿者无偿、如实出具志愿服务记录证明。

#### 10 督导要求

- 10.1 宜配备志愿服务督导，督导应获得社会工作者及以上资格，具有 3 年以上相关专业管理经验。
- 10.2 督导工作内容应包括但不限于：
  - a) 志愿服务策划书审核；
  - b) 志愿者培训；
  - c) 志愿服务过程指导；
  - d) 志愿者/志愿服务组织服务评估。

#### 11 服务激励

- 11.1 应制定志愿服务激励方案或制度，明确激励对象、条件及实现程序和要求。
- 11.2 志愿服务激励应覆盖志愿者/志愿服务组织及其活动的全过程，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；
- 对优秀志愿者/志愿服务组织进行表彰；
- 发放激励用品等。

## 12 服务评估和改进

12.1 应根据志愿服务完成情况、服务对象反馈情况等，对志愿者或志愿服务组织开展服务成效评估，及时将评估后的结果和意见反馈给志愿者或志愿服务组织。

12.2 应建立畅通的渠道，收集并及时回应和反馈与志愿服务质量相关的投诉、改进建议，采取有效的纠正或预防措施，持续改进服务质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A  
(资料性)  
志愿者信息登记表

表A.1给出了志愿者信息登记表。

表A.1 志愿者信息登记表

个人资料						
姓 名		性 别		出生 日期		(1寸)照片
籍 贯		民 族		学 历		
政治面貌		服务区域 (服务所在区: 如江北区)				
职业 (上班/上学)			工作单位(选填)			
			学校/专业/年级(选填)			
电 话			身份证号码			
微信号			QQ号			
Email			重庆方言 (会说否、会听否)			
特长/爱好						
性格特征						
家庭地址 及邮编						
志愿者服务及其他社会实践经验						
1. 已有志愿经验: <input type="checkbox"/> 没有经验 <input type="checkbox"/> 少于一年 <input type="checkbox"/> 一年至三年 <input type="checkbox"/> 四年以上 (在所选项目的表格中填上√号)						
2. 志愿服务经历						
时 间	地 点	组 织 单 位		服 务 内 容		

表A.1 志愿者信息登记表（续）

3. 其他社会实践经历 <input type="checkbox"/> 无							
时间	地点	组织单位	服务内容				
<b>服务项目意向</b> （在所选项目的表格中填√号，可多选）							
(1) <b>生活类:</b> <input type="checkbox"/> 生活照料 <input type="checkbox"/> 周末陪伴 <input type="checkbox"/> 环境适应 <input type="checkbox"/> 社会融入 <input type="checkbox"/> 朋辈支持 <input type="checkbox"/> 生活技能提升 <input type="checkbox"/> 其他 _____							
(2) <b>文娱类:</b> <input type="checkbox"/> 兴趣小组 <input type="checkbox"/> 节日庆典 <input type="checkbox"/> 文艺演出 <input type="checkbox"/> 趣味活动 <input type="checkbox"/> 其他 _____							
(3) <b>教育类:</b> <input type="checkbox"/> 思想政治教育 <input type="checkbox"/> 法律知识普及 <input type="checkbox"/> 科学知识普及 <input type="checkbox"/> 课业辅导 <input type="checkbox"/> 特殊教育 <input type="checkbox"/> 职业技能培训 <input type="checkbox"/> 安全防护教育 <input type="checkbox"/> 卫生健康教育 <input type="checkbox"/> 其他 _____							
(4) <b>心理类:</b> <input type="checkbox"/> 咨询 <input type="checkbox"/> 人际关系处理 <input type="checkbox"/> 情绪疏导 <input type="checkbox"/> 心理健康评估 <input type="checkbox"/> 心理危机干预 <input type="checkbox"/> 其他 _____							
(5) <b>医疗类</b> （指导或协助开展）： <input type="checkbox"/> 疾病预防 <input type="checkbox"/> 医疗护理 <input type="checkbox"/> 康复训练 <input type="checkbox"/> 体检与生长发育评估 <input type="checkbox"/> 其他 _____							
(6) 可以提供的其他志愿服务： _____							
<b>服务时间意向</b> （在所选项目的表格中填入具体的时段，如：9:00-10:30）							
时间/星期	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期天
早上(9:00-12:00)							
下午 (14:00-17:00)							
晚上 (18:00-20:00)							
其他时间							
服务频率： <input type="checkbox"/> 每周一次 <input type="checkbox"/> 半月一次 <input type="checkbox"/> 每月一次 <input type="checkbox"/> 两月一次 <input type="checkbox"/> 偶尔 注：有突发事件可有灵活调整，但希望能基本保障持续性。							
							志愿者签字： 日期：



附 录 C  
(资料性)  
志愿服务组织信息登记表

表C.1给出了志愿服务组织信息登记表。

表C.1 志愿服务组织信息登记表

志愿服务组织资料					
志愿服务组织名称		组织人数		负责人	
主管单位名称		登记机关		成立日期	
服务区域 (服务所在区：如江北区)		队伍网址			
联系电话（座机）		手机			
组织所在地/联系地址					
组织类型	<input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 机关 <input type="checkbox"/> 社会团体 <input type="checkbox"/> 民办非企业单位 <input type="checkbox"/> 其他				
社会信用统一代码/组织编号					
专业特长					
备注 (是否在民政部门注册、街道备案等)					
志愿服务及其他社会实践经验					
1. 已有志愿经验： <input type="checkbox"/> 没有经验 <input type="checkbox"/> 少于一年 <input type="checkbox"/> 一年至三年 <input type="checkbox"/> 四年以上（在所选项目的表格中填上√号）					
2. 志愿服务经历					
时间	地点	组织单位	服务项目		

表C.1 志愿服务组织信息登记表（续）

服务项目意向 (在所选项目的表格中填√号, 可多选)							
(1) 生活类:							
<input type="checkbox"/> 生活照料	<input type="checkbox"/> 周末陪伴	<input type="checkbox"/> 环境适应	<input type="checkbox"/> 社会融入	<input type="checkbox"/> 朋辈支持	<input type="checkbox"/> 生活技能提升		
<input type="checkbox"/> 其他_____							
(2) 文娱类:							
<input type="checkbox"/> 兴趣小组	<input type="checkbox"/> 节日庆典	<input type="checkbox"/> 文艺演出	<input type="checkbox"/> 趣味活动	<input type="checkbox"/> 其他_____			
(3) 教育类:							
<input type="checkbox"/> 思想政治交易	<input type="checkbox"/> 法律知识普及	<input type="checkbox"/> 科学知识普及	<input type="checkbox"/> 课业辅导	<input type="checkbox"/> 特殊教育	<input type="checkbox"/> 职业技能培训		
<input type="checkbox"/> 安全防护教育	<input type="checkbox"/> 卫生健康教育	<input type="checkbox"/> 其他_____					
(4) 心理类:							
<input type="checkbox"/> 咨询	<input type="checkbox"/> 人际关系处理	<input type="checkbox"/> 情绪疏导	<input type="checkbox"/> 心理健康评估	<input type="checkbox"/> 心理危机干预	<input type="checkbox"/> 其他_____		
(5) 医疗类 (指导或协助开展):							
<input type="checkbox"/> 疾病预防		<input type="checkbox"/> 医疗护理	<input type="checkbox"/> 康复训练	<input type="checkbox"/> 体检与生长发育评估	<input type="checkbox"/> 其他_____		
(6) 可以提供的其他志愿服务: _____							
服务时间意向 (在所选项目的表格中填入具体的时段, 如: 9:00-10:30)							
时间/星期	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六	星期天
早上 (9:00-12:00)							
下午 (14:00-17:00)							
晚上 (18:00-20:00)							
其他时间							
服务频率: <input type="checkbox"/> 每周一次 <input type="checkbox"/> 半月一次 <input type="checkbox"/> 每月一次 <input type="checkbox"/> 两月一次 <input type="checkbox"/> 偶尔							
注: 有突发事件可有灵活调整, 但希望能基本保障持续性。							
申请人签字:							
日期:							

### 参 考 文 献

- [1] 《志愿服务条例》（国务院令 第 685 号）
  - [2] 《中国注册志愿者管理办法》（中青发〔2013〕23 号）
  - [3] 《儿童福利机构管理办法》（民政部令 第 63 号）
  - [4] 《志愿服务记录与证明出具办法（试行）》（民政部令 第 67 号）
  - [5] 《重庆市志愿服务条例》（重庆市人民代表大会常务委员会公告〔2015〕第 13 号）
  - [6] 《重庆市儿童福利机构管理办法实施细则（试行）》（渝民〔2022〕216 号）
- 

地方标准信息服务平台