

TXXXXX

湖 州 市 质 量 与 标 准 化 协 会

T/XXXX XXX—2026

助残志愿服务指南

（征求意见稿）

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 服务原则 1

5 组织管理 2

6 项目管理 2

7 志愿者管理 3

8 服务内容 3

9 服务流程 5

10 服务管理 5

11 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。

本文件由德清县残疾人联合会提出。

本文件由湖州市质量与标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

助残志愿服务指南

1 范围

本文件提供了助残志愿服务的服务原则、组织管理、项目管理、志愿者管理、服务内容、服务流程、服务管理和改进等内容指导。

本文件适用于助残志愿服务组织、志愿者参与志愿助残活动。

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。

MZ/T 148 志愿服务基本术语

3 术语和定义

MZ/T 148界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

助残志愿者

在残联组织或在残联组织授权的助残社会组织注册登记，经常性无偿为残疾人提供志愿助残服务的志愿者。

4 服务原则

4.1 以人为本

坚持以帮助残疾人解决急难愁盼为出发点和落脚点，充分尊重残疾人的意愿与人格尊严，切实提升残疾人的获得感、幸福感与安全感。

4.2 人人参与

坚持凝聚合力，广泛发动各类群体加入助残志愿队伍，充分发挥不同参与主体的优势，构建多元参与、包容共享的助残志愿服务格局。

4.3 行胜于言

坚持务实肯干、知行合一，把志愿服务落到实处、做成实事，以实际行动践行志愿精神。

4.4 量力而行

坚持从志愿者自身能力和实际条件出发，在可承载范围内开展助残志愿服务，注重服务实效。

5 组织管理

5.1 助残志愿服务组织孵化培育

5.1.1 助残志愿服务组织依法进行登记或备案，明确组织章程、宗旨和业务范围。

5.1.2 助残志愿服务组织建立基本的组织架构，明确管理职责，设置负责人、项目主管等核心岗位，确保组织有效运行。

5.1.3 宜积极孵化培育本土化、品牌化的志愿服务组织和队伍，支持辖区助残志愿服务组织自我管理、自我服务、自我发展。

5.2 内部治理与制度建设

5.2.1 助残志愿服务组织建立健全内部治理结构，明确决策、执行与监督机制。重要事项由组织成员共同商议决定，并定期向成员公布相关信息。

5.2.2 助残志愿服务组织制定完善的内部管理制度，包括但不限于志愿者管理、项目管理、财务管理、档案管理、风险防控等制度，确保各项工作有章可循。

5.3 能力建设与团队发展

5.3.1 助残志愿服务组织定期组织开展内部学习、经验交流和专业培训，不断提升核心成员的组织管理能力、项目运作能力和资源整合能力。

5.3.2 助残志愿服务组织注重团队文化建设，弘扬志愿精神，增强团队凝聚力和归属感，营造互助友爱、积极向上的组织氛围。

6 项目管理

6.1 需求调研与项目规划

6.1.1 助残志愿服务组织通过社区走访、居民访谈、问卷调查等多种方式，系统性地了解残疾人的实际需求。

6.1.2 根据需求调研情况，宜分类梳理整合形成助残志愿服务项目清单，清单明确项目类型、预计服务对象、服务内容等核心信息，为后续开展精准助残志愿服务提供依据。

6.1.3 助残志愿服务组织根据自身的专业水平、技术能力、资源条件，结合残疾人需求的紧迫性、普遍性和可行性，对项目清单进行筛选和优化，规划设计具体的志愿服务项目。

6.1.4 项目设计宜包含明确的项目名称、服务对象、项目目标、实施计划、预期产出与效果、资源预算、风险评估与应对措施、团队构成及分工等。完成项目方案设计后，履行内部立项审批程序。

6.2 项目执行与监测

6.2.1 项目立项后，按照计划组织志愿者实施。项目负责人对项目全过程进行协调与管理，确保服务内容、进度和质量符合方案要求。

6.2.2 在项目执行过程中，建立监测机制，通过活动记录、志愿者反馈、服务对象访谈、现场观察等方式，持续跟踪项目进展，及时发现并解决实施过程中出现的问题。对于周期较长的项目，宜进行中期检查与评估。

6.3 项目评估与改进

6.3.1 项目结束后或关键阶段完成后，宜进行项目评估。评估内容包括但不限于：项目目标达成情况、服务数量与质量、资源使用效率、服务对象满意度、志愿者收获与感受、社会影响力等。

6.3.2 宜将评估结果形成书面报告，并用于总结项目经验，识别存在的问题与不足。

6.3.3 针对评估发现，宜制定并落实改进措施，优化后续项目设计与实施，实现项目质量的持续提升。

7 志愿者管理

7.1 招募

助残志愿服务组织宜通过微信公众号、海报等适当方式，明确岗位职责、服务要求及所需资质，公布志愿者招募渠道信息或志愿服务项目。

7.2 登记

助残志愿服务组织对志愿者的资料建档备案，登记内容一般包括志愿者姓名、性别、联系方式、专业技能、可服务时间、服务意愿与特长等信息，确保信息真实准确。对于参与长期项目的志愿者，宜定期更新登记信息，及时掌握志愿者变动情况。登记过程中严格保护志愿者个人隐私，不得擅自泄露志愿者信息。

7.3 注册

7.3.1 助残志愿服务组织引导志愿者自行在助残志愿服务信息系统进行注册。

7.3.2 助残志愿服务组织如实记录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，并按照统一的信息数据标准录入助残志愿服务信息系统。

7.4 证件与标志

7.4.1 助残志愿者统一使用助残志愿者证，由残疾人联合会统一设计样式。

7.4.2 开展志愿助残服务活动时，佩戴、使用统一的志愿服务标志、标识。

7.5 培训与督导

7.5.1 助残志愿服务组织宜建立分级分类的培训体系，根据志愿服务项目要求和志愿者报名情况，对志愿者及时进行包括但不限于志愿服务基本理念、伦理、专业服务知识、服务技能和注意事项的培训。对专业性较强的服务，需培训合格再上岗。

7.5.2 助残志愿服务组织宜聘请专业社工或资深志愿者为刚入职志愿者提供持续性的督导和支持，解决服务中遇到的困难，关注其身心健康。

7.6 服务记录与证明

7.6.1 助残志愿服务组织宜指定专人负责，通过信息系统或规范纸质文档，及时、准确、完整地记录志愿者的服务时间、内容及绩效。

7.6.2 助残志愿服务组织为志愿者出具统一、规范的志愿服务证明。

8 服务内容

8.1 康复医疗

协助医疗机构和康复服务机构开展康复需求摸排、康复知识科普宣传，陪同残疾人参与康复诊疗、康复训练，辅助残疾人做好居家康复训练，帮助残疾人及家属掌握正确的康复方法，改善残疾人身体机能。

8.2 代购代办

为行动不便的残疾人提供日常生活用品代购、政务事务代办等服务，帮助残疾人解决出门办事、采购不便的问题，满足残疾人日常基本生活需求。

8.3 家政服务

为居住环境存在不便、日常家务难以自理的残疾人提供帮助，协助开展家居清洁整理、衣物清洗、居家设施简易整理等家政相关服务，改善残疾人居家生活环境。

8.4 出行服务

为有出行需求的残疾人提供出行陪同、道路引导、进出公共场所帮扶、接送协助等服务，帮助残疾人顺畅出行，满足残疾人就医、出行办事、参与社会活动等出行需要。

8.5 环境改善

协助对残疾人居家环境进行无障碍改造评估，帮助改造施工对接，对完成改造的无障碍设施使用进行跟进指导，改善残疾人日常起居的便利性和安全性。

8.6 教育培训

协助开展残疾人职业技能培训、文化教育学习等相关服务，为有学习需求的残疾儿童、残疾学生提供学业辅导，帮助残疾人提升文化水平和技能素养。

8.7 就业扶贫

协助对接就业资源，为有就业意愿的残疾人提供就业信息推送、岗位匹配、就业帮扶政策讲解等帮扶支持，实现就业增收。

8.8 文化生活

协助开展适合残疾人参与的群众性文化、体育、艺术活动，帮助残疾人参与公共文化活动的，搭建残疾人文化展示交流平台，丰富残疾人精神文化生活，满足残疾人精神文化需求。

8.9 体育健身

协助开展残疾人群众体育健身活动，宣传残疾人体育健身知识，指导残疾人使用适宜的健身器材，帮助残疾人养成体育锻炼习惯，增强身体素质。

8.10 心理辅导

为存在焦虑、抑郁、自卑等负面情绪或心理困扰的残疾人提供情绪疏导、精神陪伴，对有需求的残疾人对接专业心理干预资源，帮助残疾人调整心理状态，树立生活信心。

8.11 权益维护

协助符合条件的残疾人申请相关福利政策待遇，倾听残疾人权益受损的相关诉求，协助残疾人对接残联、法律援助等专业维权资源，跟进维权事项的处理进展。

8.12 大型活动

协助开展面向残疾人的公益性大型活动，根据活动需求协助做好场地引导、服务对接、秩序维护等相关保障工作。

9 服务流程

9.1 前期准备

助残志愿服务组织宜通过入户走访、访谈居民、发放问卷等方式，了解助残志愿服务需求，形成共性或个性化的需求清单。

9.2 规划方案

助残志愿服务组织宜结合需求清单和自身资源条件，明确助残志愿服务的目标、内容、时间、地点、人数、经费使用等事宜，制定计划。

9.3 招募和培训

助残志愿服务组织宜根据志愿服务项目或活动明确志愿服务所需的条件和要求，及时发布招募信息，就近就便招募符合要求的志愿者，引导志愿者进行登记注册，并开展岗前培训。

9.4 服务开展

助残志愿服务组织宜根据助残志愿服务项目或活动有序开展志愿服务，在服务过程中践行行胜于言的志愿理念，可开展包括但不限于以下服务：

- 菜单式服务，建立“残疾人点单、组织派单、志愿者接单、群众评单”的供需对接模式；
- 结对式服务，与重点服务对象建立长期稳定的结对帮扶关系；
- 项目化运作，对复杂或长期需求，以项目形式进行专业化管理。

9.5 服务记录

助残志愿服务组织宜及时、准确、完整地记录志愿者服务的情况，包括活动名称、日期、地点、服务内容、服务时长等，并通过信息系统或纸质载体进行管理。

9.6 活动总结

助残志愿服务项目或活动结束后，宜及时整理归档活动材料。

10 服务管理

10.1 服务要求

10.1.1 助残志愿服务活动需尊重服务对象，保护其人格尊严与个人隐私，未经许可不得公开其信息。

10.1.2 助残志愿服务坚持志愿服务无偿、自愿、利他的原则，不得收取或变相收取报酬。

10.1.3 助残志愿服务期间志愿者宜统一着装或佩戴标识，主动亮明身份。

10.1.4 志愿者需遵守志愿服务公约，维护志愿服务组织的声誉和形象。

10.2 监督退出

10.2.1 助残志愿服务组织宜建立内部与外部相结合的监督机制，畅通投诉反馈渠道，加强行业自律。

10.2.2 助残志愿服务组织宜建立志愿者退出机制，对长期不参与活动的志愿者，可按程序劝退或清退。

10.3 激励认可

10.3.1 为志愿者提供规范、真实的服务时长和表现证明等服务证明。

10.3.2 宜加强宣传志愿者先进事迹和典型案例，营造尊重志愿者的社会氛围。

10.3.3 在政策允许范围内，宜探索建立多层次、多元化的志愿服务激励回馈体系。

10.4 条件保障

10.4.1 坚持谁招募、谁使用、谁保障，助残志愿服务组织宜为助残志愿者提供必要的办公场地、活动设施和设备物资支持。

10.4.2 助残志愿服务组织宜为助残志愿者提供必要的信息和保障，包括但不限于：

- 开展服务前明确服务内容、服务对象的基本情况及相关注意事项，与志愿者协商一致并购买人身意外伤害保险；
- 根据服务项目的需求和难度，合理配置志愿者人力，根据志愿者自身条件与意愿匹配适宜的服务岗位；
- 开展同助残志愿服务相匹配的交流沟通、组织统筹以及知识技能、安全防护等培训；
- 根据需要提供交通、餐饮等服务补贴和支持。

10.4.3 助残志愿服务组织宜制定安全管理制度和应急预案，定期开展安全教育和演练。

11 服务改进

11.1 反馈机制

助残志愿服务组织宜建立畅通的反馈渠道，通过线上问卷、线下座谈、意见箱等多种形式，定期收集服务对象、志愿者、社区居民及相关各方的意见和建议。

11.2 评估机制

助残志愿服务组织宜建立科学的志愿服务评估指标体系，定期对志愿服务项目的满意度、参与度、影响力及过程管理进行评估。

11.3 持续改进

助残志愿服务组织宜基于反馈和评估结果，分析存在的问题与不足，制定并实施纠正与预防措施，形成“计划—执行—检查—改进”（PDCA）的良性循环，推动助残志愿服务质量持续提升。

参 考 文 献

- [1] GB/T 40143 志愿服务组织基本规范
 - [2] MZ/T 061 志愿服务信息系统基本规范
 - [3] 中国助残志愿者注册管理办法(试行) (残联发〔2013〕9号)
-