

《助残志愿服务指南》

湖州市质量与标准化协会团体标准编制说明

一、项目背景

残疾人是中国式现代化建设进程中需要格外关心、格外关注的特殊困难群体，扶残助残是社会文明进步的重要标志，助残志愿服务是新时代志愿服务体系、残疾人关爱保障体系的核心组成部分。近年来国家层面密集出台配套政策，为标准化建设划定指导方向。中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于健全新时代志愿服务体系的意见》，明确要求细化助残志愿服务服务规范、人员守则、服务流程，推进志愿服务标准化建设；国务院印发《“十四五”残疾人保障和发展规划》，提出健全志愿助残长效帮扶机制，补齐基层助残服务专业化短板；中国残联、中央文明办等 12 部委联合印发《关于进一步推进扶残助残文明实践活动的实施意见》，部署全国统一助残服务规范编制工作，推动各地志愿助残服务同质化、规范化落地。全国志愿助残阳光行动已实施十余年，覆盖全国 32 个省区市，阳光助残志愿服务基地和驿站总量超 700 家，规模化服务态势已经形成，亟需制定通用指南统一服务准则。

据中国残联官方统计数据，我国持证及各类残疾人群体总量超 8500 万人，涵盖肢体残疾、视力残疾、听力残疾、言语残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾七大类别，其中

超 3000 万重度残疾人、居家残疾人长期依赖外部志愿服务支持。不同于普通便民志愿服务，助残服务具备极强特殊性：视力残疾人需要无障碍陪同、口述影像、信息适配服务；听力残疾人需要手语沟通、文字转译适配服务；精神、智力残疾人需要陪伴疗愈、情绪疏导、保护性帮扶服务；重度居家残疾人需要居家照料、康复辅助、心理慰藉专属服务。当前残健共融、无障碍平等参与共享的社会建设目标，倒逼粗放式爱心帮扶转向专业化、分类化、人性化助残志愿服务。

“十四五”期间，全国助残志愿者骨干累计培训超万人，高校志愿社团、社工机构、社区志愿队伍、企业公益团队全面参与助残服务，助残志愿服务已下沉社区、养老站点、特教学校、残疾人康复中心、公共场馆全场景。随着全民公益意识提升，助残志愿报名人数逐年递增，但行业准入、服务礼仪、风险防控、隐私保护、禁忌操作无统一通用规则，各地自主制定零散规则，行业标准化缺口持续扩大，专项指南编制极具必要性。

现阶段我国暂无统一、全覆盖、全品类的《助残志愿服务指南》，各地标准割裂，服务口径、服务流程、行为规范互不统一，跨区域志愿助残联动无法落地；专项标准零散，无适配居家帮扶、出行陪护、文体融合、康复辅助、权益帮扶、应急陪护全场景通用规范；原有《志愿助残服务手册》偏向宏观倡议，未适配无障碍新法、残疾人隐私保护、志愿

服务风险追责最新合规要求，适配性不足。

志愿者素养参差不齐，大部分社会志愿者仅具备奉献意愿，未掌握助残专项礼仪、沟通技巧、帮扶禁忌，存在强行搀扶肢体残疾人、直视干预自闭症残疾人、随意拍摄残疾人影像、泄露残疾人家属及病情隐私等不当服务行为，极易造成身心二次伤害；分类服务能力缺失，志愿者无法区分精神残疾人应激干预、多重残疾人分级陪护、听障人士无障碍沟通差异化服务要求，同质化帮扶适配度极低。

本标准制定旨在立足湖州本地助残志愿服务实际情况，构建一套覆盖组织管理、项目管理、志愿者管理、服务内容、服务流程、服务管理、服务改进全链条的标准化服务框架，实现湖州地区助残志愿服务有标可依、服务规范、管理有序、质量可控、持续提升的发展目标。一是明确助残志愿服务的术语定义、总体原则与 12 大类细分服务内容，统一本地助残服务边界与服务标准；二是规范助残志愿组织的内部治理、队伍孵化、制度建设要求，提升志愿服务组织规范化运营能力；三是建立志愿者从招募、登记、注册、培训、上岗到激励、退出的全生命周期管理规则，提升志愿者专业素养与服务意识；四是固化标准服务流程，推动零散服务向项目化、精准化转型；五是完善安全保障、风险防控、隐私保护、激励回馈等配套机制，保障志愿者与残疾人双方合法权益。制定《助残志愿服务指南》具有重要的现实意义和价值：

一是落实国家政策要求的必然选择。国家明确提出要加强志愿服务标准和规范研究制定，完善扶弱助残志愿服务体系，制定本标准是贯彻落实新时代志愿服务相关政策、依法规范助残志愿活动的具体举措。

二是解决当前行业突出问题的迫切需要。助残志愿服务存在标准缺失、管理混乱、服务不专业、保障不到位等问题，极易出现服务不当、隐私泄露、安全事故等风险，亟需专项标准予以引导和规范。

三是保障双方合法权益的客观要求。残疾人属于特殊弱势群体，对人格尊严、个人隐私、服务专业性要求更高，志愿者也需要明确的安全保障、岗位规范与激励机制，标准化是平衡双方权益、规避服务纠纷的重要手段。

四是推动服务长效发展的重要支撑。零散化活动难以形成长效帮扶机制，通过标准固化项目化运作、PDCA 持续改进等模式，能够推动助残志愿服务常态化、品牌化、可持续发展，避免服务流于形式。

二、工作简况

（一）任务来源

本项目任务来源于《湖州市质量与标准化协会关于下达 2026 年第二批团体标准制定计划的通知》（湖质标协发〔2026〕3 号）第 2 项。本标准由德清县残疾人联合会提出。

（二）起草单位

德清县残疾人联合会、湖州市仁与社会创新发展中心、德清县晨曦社会工作服务中心等。

（三）主要工作过程

1. 组建标准编制起草小组

2026 年 5 月初组建标准编制起草小组，明确各参与单位和人员职责分工、研制计划、时间进度安排等情况。

2. 标准调研与讨论

2026 年 5 月—6 月：起草小组对湖州市助残志愿服务现状开展调研，确定标准的主要框架及内容。组织标准讨论会，修改讨论稿，补充细化各章节条款内容。

3. 立项论证会

2026 年 6 月 25 日，参加由湖州市质量与标准化协会组织的立项论证会。与会领导和专家组听取了标准起草组对于立项必要性、标准主要内容、标准与相关法律法规及标准关系、预期效果以及保障措施等方面的介绍，对标准立项的必要性、可行性展开论证，经过投票后同意该标准通过立项评审。会后，标准起草组根据专家意见修改标准草案，完善有关内容。

4. 征求意见稿

在立项论证会后，起草组召开内部研讨会，梳理了立项论证会专家意见，吸收了专家的意见，对标准草案进行了修改完善。

2026 年 7 月中旬，完善形成标准征求意见稿，完成标准编制说明撰写。

5. 征求意见

为期 1 个月征求意见。

6. 意见汇总处理

汇总处理征集到的反馈意见，并根据反馈意见修订形成标准送审稿。

7. 标准送审

递交送审材料，准备标准审查会。

8. 标准报批

根据审查会专家意见和建议修订形成标准报批稿，递交报批材料，等待标准批准发布。

（四）主要起草人及其所做的工作

本文件的起草成员主要为：樊立勇、丁飞飞、臧培峰、郑耀涛等。

主要分工如下：

樊立勇、丁飞飞：负责在政策、文件等方向指导标准研制；

臧培峰：负责项目统筹协调管理、标准质量把关；

郑耀涛：负责资料收集、调研、标准文本起草、编制说明撰写等工作。

三、标准编制原则和确定标准主要内容的依据

（一）标准的编制原则

本标准遵循标准化的原理与方法，兼顾科学性、实用性、统一性、规范性的原则，严格按照 GB/T 1.1—2020 的规定起草。

（二）标准主要内容的编制依据

1. 标准主体框架

在标准研制过程中，根据《关于健全新时代志愿服务体系的意见》《中共浙江省委社会工作部 浙江省残疾人联合会关于推进“大爱无碍”志愿助残工作的实施意见》《残疾人保障和发展“十五五”规划》等文件精神，结合我市助残志愿服务实际情况和地方特色，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，适用于助残志愿服务组织、志愿者参与志愿助残活动。

2. 主要内容依据

2.1 术语和定义

调研助残志愿服务开展情况，参考现有标准、政策文件中对助残志愿服务有关表述，对本标准涉及的核心概念进行了明确界定。

2.2 服务原则

服务原则是助残志愿服务需要遵循的根本导向。结合助残志愿服务的行业特性和相关政策指引，确立了以人为本、

人人参与、行胜于言、量力而行 4 项服务原则，为助残志愿服务的开展明确根本方向与基本遵循。

2.3 组织管理

组织管理是助残志愿服务的根基。当前助残志愿服务组织大多规模偏小、架构不清晰、内部治理不规范，容易出现职责推诿、运行效率低下等问题。提供组织管理指导，内容围绕助残志愿服务组织孵化培育、内部治理与制度建设、能力建设与团队发展各方面，强化组织建设管理，为服务落地提供稳定的组织保障。

2.4 项目管理

项目管理是推动助残志愿服务从零散活动向长效发展转型的关键抓手。当前助残志愿服务多以临时活动开展，缺乏稳定持续的服务供给，难以满足残疾人长期稳定的帮扶需求。提供全流程项目化管理指导，内容围绕需求调研与项目规划、项目执行与监测、项目评估与改进各方面，推动助残服务从碎片化转向常态化、精准化。

2.5 志愿者管理

志愿者管理是保障助残志愿服务专业质量的重要环节。针对助残志愿者招募门槛模糊、岗前培训缺失、管理不完善等问题，提供志愿者管理指导，内容围绕志愿者招聘、登记、注册、证件与标志、培训与督导、服务记录与证明各方面，规范助残志愿者管理，提升助残志愿者队伍服务素养与专业

服务能力，从人员层面保障助残志愿服务的质量与安全。

2.6 服务内容

服务内容是助残志愿服务的核心产出。结合不同类别残疾人的差异化需求与当前常见的助残服务场景，梳理明确了12类服务内容，分别为康复医疗、代购代办、家政服务、出行服务、环境改善、教育培训、就业扶贫、文化生活、体育健身、心理辅导、权益维护、大型活动，对每类服务的具体服务范围作出了清晰界定，覆盖了当前常见的助残服务场景，为志愿者开展服务明确了内容边界与实施方向。

2.7 服务流程

服务流程是助残志愿服务的行动指引。结合助残志愿服务的实际开展顺序、流程规范性以及服务实施步骤，明确了前期准备、规划方案、招募和培训、服务开展、服务记录、活动总结各环节，固化服务流程，确保志愿服务规范有序开展，提升服务对接的精准性与适配性。

2.8 服务管理

服务管理是助残志愿服务的重要支撑。结合助残志愿服务的行业特性，对助残志愿服务开展过程中的关键管理环节提供指导，内容围绕服务要求、监督退出、激励认可、条件保障各方面，规范服务管理，有效防范服务风险，维护服务双方的合法权益，推动助残志愿服务长效化发展。

2.9 服务改进

服务改进是助残志愿服务持续优化的重要措施。建立反馈、评估机制，根据反馈和评估结果，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。

四、与有关法律、法规、规章的关系以及与相关国家标准、行业标准、地方标准的重复性、协调性分析

（一）与法律法规规章的关系

本标准遵循《中华人民共和国残疾人保障法》《中华人民共和国慈善法》《中华人民共和国标准化法》《志愿服务条例》《中国助残志愿者注册管理办法(试行)》等政策法规和强制性标准，结合地方实际情况制定，与现行的法律法规及强制性标准无冲突。

1. 本标准编写过程中，主要参考的法规、政策如下：

（1）《关于健全新时代志愿服务体系的意见》

（2）《中共浙江省委社会工作部 浙江省残疾人联合会关于推进“大爱无碍”志愿助残工作的实施意见》

（3）《残疾人保障和发展“十五五”规划》（残工委发〔2026〕4号）

2. 引用标准如下：

（1）MZ/T 148 志愿服务基本术语

（二）与有关国家标准、行业标准、地方标准的关系

目前，已发布 GB/T 40143《志愿服务组织基本规范》、MZ/T 148《志愿服务基本术语》等通用志愿服务标准，为全领域志愿服务划定基础框架，通用志愿服务标准侧重整体原则，无法针对残疾人这一特殊群体的身心特点、服务禁忌、专业技能、隐私保护、无障碍服务等细化要求作出规定，对于实际助残志愿服务开展缺乏针对性指导、可操作性不够高。在此背景下，德清县残疾人联合会提出牵头制定《助残志愿服务指南》专项团体标准，用于统一本地助残志愿服务全过程要素，补齐区域专项标准空白，具备极强的现实基础与落地必要性。

五、定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

本标准在现有国家、浙江省有关政策文件基础上，结合我市助残志愿服务开展的现状与发展趋势，总结提炼形成，相关内容已经在近年的实践中得到验证，内容可行。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

七、预期社会效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

本标准发布实施后，将补齐区域助残服务标准体系短板，实现全市范围内助残志愿服务统一原则、统一术语、统一流程、统一标识、统一管理。将推动志愿服务项目设计更科学、资源使用更高效、服务边界更清晰、服务流程和动作更规范、志愿者管理更得当，服务过程可追溯、可核查，服务质量整

体提档升级。标准将成为本地开展助残志愿活动的通用工作指南，更好地满足残疾人的多元化服务需求，同时可为全省乃至全国同类地区制定助残志愿服务相关规范提供可复制的实践参考，助力推动志愿助残文明实践走深走实，营造残健共融的良好社会氛围。

本标准落地能够进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的新时代志愿精神，深化扶残助残社会风尚，补齐残疾人民生服务短板，切实提升残疾人的获得感、幸福感与安全感，助力基层社会治理现代化与文明城市建设。

建议以湖州市残疾人联合会为主，组织各区县残疾人联合会、志愿服务组织、社会工作机构等单位工作人员对本标准进行解读和宣贯，推广助残志愿服务标准化理念。

八、其他应当说明的事项

无。

《助残志愿服务指南》标准起草组

2026 年 7 月