|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | A 20 |

|  |
| --- |
| 3708 |

济宁市地方标准

DB 3708/T XXXX—2024

困境儿童关爱志愿服务指南

Guidelines for care volunteer service for children in distress

（报批稿）

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

济宁市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc169683846)

[1 范围 1](#_Toc169683847)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc169683848)

[3 术语和定义 1](#_Toc169683849)

[4 服务原则 1](#_Toc169683850)

[4.1 尊重接纳 1](#_Toc169683851)

[4.2 保护隐私 1](#_Toc169683852)

[4.3 分类保障 1](#_Toc169683853)

[4.4 社会协同 1](#_Toc169683854)

[5 服务内容及方式 2](#_Toc169683855)

[5.1 服务内容 2](#_Toc169683856)

[5.2 服务方式 3](#_Toc169683857)

[6 服务流程 3](#_Toc169683858)

[6.1 项目前期准备 3](#_Toc169683859)

[6.2 项目中期实施 4](#_Toc169683860)

[6.3 项目后期总结 5](#_Toc169683861)

[7 服务保障 5](#_Toc169683862)

[7.1 服务组织 5](#_Toc169683863)

[7.2 志愿者 6](#_Toc169683864)

[7.3 合作组织 6](#_Toc169683865)

[7.4 物资供应组织 6](#_Toc169683866)

[8 服务评价与改进 6](#_Toc169683867)

[8.1 日常督导 6](#_Toc169683868)

[8.2 考核评价 6](#_Toc169683869)

[8.3 改进提升 6](#_Toc169683870)

[附录A（资料性） 儿童保护承诺书 7](#_Toc169683871)

[附录B（资料性） 儿童需求评估表 8](#_Toc169683872)

[附录C（资料性） 项目执行流程图 10](#_Toc169683873)

1. 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。

本文件由济宁市民政局提出、归口并组织实施。

困境儿童关爱志愿服务指南

* 1. 范围

本文件确立了困境儿童关爱志愿服务的原则，提供了服务内容及方式、服务流程、服务保障、服务评价与改进等方面的指导。

本文件适用于为困境儿童提供的关爱志愿服务。

* 1. 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

* 1. 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。

困境儿童children in distress

由于儿童自身、家庭和外界等综合因素陷入困境，需要予以帮助或保障的儿童。

1. 包括因家庭困难导致生活、就医、就学困难的儿童；因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入困难的儿童；因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童；因自然灾害、疫情等外界因素造成的监护缺失的儿童。
   1. 服务原则
      1. 尊重接纳

接纳困境儿童的个性和差异性，保障儿童的基本权利和表达意愿，维护儿童尊严，尊重儿童的选择和决定，理解儿童的意愿和需求，不歧视、不评判、不阻止、不责备。

* + 1. 保护隐私

儿童个人信息的收集、存储、处理和传输要严格保护，避免隐私被非法获取、泄露、滥用。

* + 1. 分类保障

根据儿童实际需求和问题，有针对性地向儿童提供物资帮扶类、陪伴教育类、心理支持类等服务。

* + 1. 社会协同

广泛宣传教育，统筹各级各界社会力量共同关爱保护困境儿童，并积极提供多元化、专业化、公益性服务支持。

* 1. 服务内容及方式
     1. 服务内容
        1. 健康监护

针对儿童身体健康需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 协助纳入相关基础医疗、大病救助保险；
2. 对身患疾病的儿童协助联系医疗及康复机构进行救治或康复训练；
3. 筹集发放爱心救助资金或医疗器械用于后续治疗康复；
4. 评测儿童身体发育指标，必要时进行干预治疗；
5. 为儿童及监护人提供医疗健康、卫生保健等指导。
   * + 1. 物资帮扶

针对儿童及家庭必要物资需求，通过自制或采买的方式提供物品，包括但不限于：

1. 食品类，如米面粮油肉蛋奶等；
2. 日用品类，如清洁卫生用品、服装等；
3. 文具类，如书包、书本等；
4. 防寒防暑物资类，如棉被、鞋帽、手套、清凉用品等；
5. 个性化需求用品。
   * + 1. 学习帮助

针对儿童受教育需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 多元化筹集教育资源、资金；
2. 了解儿童学习困难，传授学习方法技巧，培养乐学好学的自信心和良好的学习习惯；
3. 培养儿童洗衣做饭等基础生活技能；
4. 根据儿童兴趣爱好，组织参加社会实践活动；
5. 为儿童监护人或抚养人提供家庭教育培训、亲子共学活动。
   * + 1. 环境改善

针对儿童生活环境改善需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 为其提供政策咨询服务；
2. 协助纳入希望小屋等志愿服务帮扶项目；
3. 为监护缺失、监护侵害的儿童，提供临时庇护、法律援助、监护监督、监护干预等监护支持；
4. 培养儿童及监护人良好卫生生活习惯。
   * + 1. 安全教育

针对儿童安全需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 开展防性侵、防意外、防自然灾害、防拐卖、防校园暴力等儿童安全教育；
2. 提供禁毒、普法、交通安全、疫病防控等专题教育；
3. 排查并纠正儿童不良行为。
   * + 1. 心理疏导

针对不同儿童提供不同的服务内容，包括但不限于：

1. 针对存在性格孤僻、待人冷漠、心理困扰等情况的儿童进行心理咨询、心理健康辅导；
2. 指导儿童建立良好的同伴、师生、亲属及与陌生人交往等人际关系；
3. 通过书信、电话、线下活动等方式，在节假日等特殊时间段提供关怀情感陪伴；
4. 采取团体辅导形式，协助儿童合理宣泄情绪，促进儿童自我成长。
   * 1. 服务方式
        1. 物资及资金帮扶类服务

结合服务组织、爱心人士及服务对象的实际情况，合理安排入户发放、集中发放、线上发放等方式。

* + - 1. 陪伴教育及心理支持类服务

可通过团体服务、一对一服务等方式，与结对服务对象开展活动。志愿者宜每月提供服务不低于1次，每次建议2小时以上。

* 1. 服务流程
     1. 项目前期准备
        1. 项目经费筹集

服务组织宜根据儿童关爱志愿服务年度计划，对项目的执行成本、支持费用、运行费用等相关支出做出经费预算，商议确定项目经费。经费来源包括但不限于：

1. 财政专项资金；
2. 社会公益基金项目资金；
3. 社会捐赠。
   * + 1. 志愿者招募及培训
          1. 服务组织宜通过线上、线下等多方式、多渠道发布志愿者招募信息，组织报名。

服务组织按照7.2的要求对报名者进行初步评估。通过评估的志愿者参加培训，培训内容包括但不限于：

1. 未成年人保护、困境儿童关爱志愿服务的相关法律法规及标准；
2. 儿童身心发展阶段特征及困境儿童心理需求；
3. 建立良好关系、开展陪伴服务的方法技巧等；
4. 困境儿童陪伴服务流程及质量要求；
5. 志愿服务组织相关规章制度。
   * + - 1. 首次报名且经过培训的志愿者试用3个月。经评估合格后确定为困境儿童关爱志愿服务项目的志愿者，填写《儿童保护承诺书》（参见附录A）。
         2. 每名服务对象配备2名志愿者，且至少1名为与服务对象同性别志愿者，负责关爱志愿服务。
       1. 服务对象摸排

服务组织通过查阅已有档案、村（居）上报、摸排走访等方式，初步评估符合条件的服务对象。

志愿者入户向服务对象及家庭长远介绍拟提供关爱志愿服务项目的信息，包括：项目目标、服务形式以及后续服务等内容。了解并收集服务对象学习生活近况，填写《儿童需求评估表》（参见附录B）。

服务组织通过集体讨论的方式，对初步评估的服务对象名单进行审核，商讨确定是否将其接纳为服务对象，并将服务对象信息记录在册。

* + - 1. 开展需求评估

志愿者宜通过与服务对象本人、家庭成员、周边邻居、老师或同辈群体沟通，从服务对象的生活环境、在校表现、生活技能、行为习惯、社交能力、情绪感受等方面，全面了解其发展现状和发展需求。

志愿者在全面了解儿童需求后，对合理可行的需求根据紧迫性、重要性进行排序。

志愿者根据个人能力和资源，对个人可以满足或需要外部协助解决的儿童需求进行识别评估，完善《儿童需求评估表》（参见附录B）。

* + - 1. 建立结对关系

服务组织宜通过家访或集体活动的形式，组织志愿者与服务对象相互了解认识并双向选择，确定结对关系。

每位志愿者宜结对不超过5名服务对象。

服务组织宜为结对成功的双方建立信息档案。

* + - 1. 制定服务方案

服务组织宜考察适宜开展集中陪伴服务的场所并确定为长期稳定的服务站点，站点宜满足餐饮、休息、课程教育、娱乐活动等功能需求。

服务组织根据服务对象需求评估结果，制定服务方案。

若在陪伴服务过程中，志愿者无能力处理儿童问题及困难，可求助服务组织或申请专业指导，优化服务方案。

活动内容参照本文件第5章设计，服务方案科学合理、符合服务对象实际需求，并可根据服务对象需求变化适时调整。

* + - 1. 物资及场地准备

服务组织根据服务活动方案，做好人员、物资、场地等必要的准备，并购买相应保险。

需提供物资帮扶的，服务组织宜通过查看物资供应商资质、产品质量检测报告等方式，初步筛选物资供应商，进行三方比价。经服务组织集体研究最终确定物资供应商，进行物资采买，必要时组织志愿者进行后期加工或包装。

需与第三方机构联合提供服务的，服务组织宜对合作机构提供的服务流程、服务场所、服务人员、安全保障措施等进行实地考察，讨论优化确定项目活动方案。

* + 1. 项目中期实施
       1. 团体服务

服务组织按照服务方案，在事前征得服务对象监护人同意后，组织服务对象集中到达约定的地点，并做好人员签到，必要时可提供车辆统一接送。

志愿者通过对话交谈、参观场地、互动小游戏等形式，使服务对象熟悉环境、建立信任。

按照活动方案安排，组织具体服务活动的实施，志愿者做好服务对象需求和问题的收集反馈，并及时解决。

全程保障服务对象的饮食、交通、住宿、游戏、用水、用电的安全性和舒适性。每结束一个项目进行活动转场时，清点人数。在水边、山区等环境中，在划定的安全区域内活动。

服务结束后，志愿者与服务对象共同总结并制定成长计划。

服务组织将服务对象安全送回家中，并告知服务对象家庭成员本次活动的基本情况和儿童变化。

* + - 1. 一对一服务

志愿者与服务对象共同约定服务的时间、地点和形式，宜在服务对象家中或集中服务地点进行生活照料或陪伴学习。

志愿者与服务对象沟通建立信任后，按照提前制定的活动方案开展相应的活动。

服务结束后，志愿者与服务对象共同总结并制定成长计划。

* + 1. 项目后期总结
       1. 服务对象回访

单次物资帮扶类服务完成后，服务组织宜跟进物资发放、使用进程，做好财务公示，及时向帮扶物资提供方、爱心人士反馈。同时，组织志愿者对服务对象及家庭成员跟进回访，了解服务对象生活近况及新的物资需求，商议后续帮扶服务方案。

单次陪伴教育类服务完成后，服务组织宜组织志愿者对服务对象及家庭成员跟进回访，了解服务对象对本次陪伴服务活动的评价，以及后期的陪伴服务需求。

* + - 1. 项目总结

每次志愿服务活动结束后，服务组织与志愿者进行活动情况复盘。

服务组织对合作组织的活动内容、活动效果、后期反馈进行考核评价。

及时支付活动产生的各项费用，并将项目实际花费资金与项目预算做对比分析，做好项目总结，梳理项目案例，形成项目总结报告。

及时撰写活动宣传稿，对服务内容及效果进行宣传推广。

* + - 1. 档案管理

志愿者及服务组织及时整理项目活动照片、视频资料、文字资料，做好阶段性的总结，档案记录主要包括：

1. 基本服务档案，涵盖基本信息、服务过程的记录及服务成效等；
2. 服务质量督导及考核档案，涵盖服务质量目标完成情况、考核情况、服务计划调整情况等；
3. 项目其他档案，涵盖组织管理制度、人员及经费管理资料等。

服务组织宜根据服务对象实际情况对纸质化及信息化档案进行分类管理，专人管理，并做好档案信息的保密工作。

* 1. 服务保障
     1. 服务组织
        1. 依法注册登记，具有独立法人资格，具有一定的困境儿童关爱志愿服务经验。
        2. 配置与其服务内容、服务范围相适应的固定场所、设施设备、工作人员及物资支持等。
        3. 建立完善的管理制度和项目工作流程。
        4. 为志愿者提供人身意外保障。
        5. 为志愿者提供培训支持。
        6. 开展志愿服务宣传，构建社会支持网络。
     2. 志愿者
        1. 身心健康，有爱心、耐心和社会责任感，无不良嗜好，衣冠整洁得体。
        2. 有较充裕的时间参与志愿服务，能遵守服务组织各项制度。
        3. 宜具备儿童服务、家庭教育经验、情绪管理及团队合作能力，善于观察、倾听和沟通分析。
     3. 合作组织
        1. 具有独立法人资格，经营状况良好，诚实守信。
        2. 具有与业务服务范围相适应的场所、设施设备及从业人员等。
        3. 交通运输组织符合相关国家、行业标准，从业人员具备相关资质及良好的职业素养。
        4. 项目管理与执行人员、教师团队相对稳定，身心健康、善于观察倾听和沟通分析，具有一定的生活应急及解决问题的能力，项目经验丰富，且上岗前经过专业培训，具有相应的资格证书。
        5. 具有适合不同年龄阶段儿童青少年的活动课程体系，类型多样可供选择。
     4. 物资供应组织
        1. 依法注册登记，经营状况良好。
        2. 近3年未发生过产品质量安全等相关事故。
        3. 宜具有为相关服务组织提供物资的相关经验。
        4. 所提供的物资质量合格，符合相关标准。
  2. 服务评价与改进
     1. 日常督导

定期组织召开内部督导会议，对照《困境儿童关爱志愿服务项目执行流程图》（参见附录C），对关爱志愿服务过程中的经验、问题困难等进行交流分享。

* + - 1. 定期组织召开外部督导会议，对志愿者在服务过程中遇到的问题进行解答和疏导。
    1. 考核评价
       1. 可通过志愿者自评及服务组织年度集中评估，对困境儿童关爱志愿服务的内容及成效进行考核，以评估志愿者在服务过程中的表现和工作成果，并根据年度考核结果进行分类管理或激励。
       2. 考核不合格的志愿者予以劝退。
    2. 改进提升
       1. 服务组织对志愿者的服务质量及方式方法，通过走访入户、电话访谈、问卷调查等方式及时了解并协助志愿者改进提升。

宜根据志愿者、服务对象及家庭的反馈，持续优化困境儿童关爱志愿服务项目的实施流程、服务组织管理制度，提升志愿服务质量。

2. （资料性）  
   儿童保护承诺书

我是\_\_\_\_\_\_\_\_，身份证号码为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，我自愿申请成为志愿者，参加关爱陪伴困境儿童成长的相关活动，并做出以下承诺：

一、遵守《中华人民共和国未成年人保护法》等有关未成年人保护的法律法规和政策，维护和促进儿童生存权、发展权、受保护权和参与权等各方面权益，从未有过任何侵害儿童的行为。

二、平等对待每一名儿童，注意倾听并尊重儿童意见，不以言语和行为等侮辱、羞辱或贬低儿童，不以任何方式虐待儿童或导致儿童面临被虐待的风险。

三、尊重儿童隐私，妥善保管儿童个人资料。拍摄儿童相关影像时注意保护儿童尊严，在必要情况下进行相应技术处理以保护儿童隐私。对外提供涉及儿童隐私及关乎儿童尊严的文字、影像资料前，事先征求儿童意见并得到儿童监护人或委托监护人的同意。

四、为儿童提供保护或救助时，不向儿童或其家庭索取任何服务或好处作为回报，不利用工作之便谋取私利。

五、遵守服务组织的各项规章及管理制度，听从服务组织的调配安排，每月按时参加关爱活动，努力做到不缺席，绝对不做片面引导，尽职尽责履行好志愿者的义务。

六、在工作过程中，避免与儿童长时间单独相处或者留儿童在家里过夜，不与儿童发生不恰当的身体接触。

七、若发现或者怀疑他人（包括同事及儿童家长）对儿童实施性侵等严重侵害行为，及时向本人所在服务组织、单位或本地未成年人保护中心报告或者报警。

我承诺遵守以上全部内容。如有违反，本人愿意承担相关法律责任。

承诺人（手写签名）：

日期： 年 月 日

1. （资料性）  
   儿童需求评估表

儿童需求评估表见表B.1。

* 1. 儿童需求评估表

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 县（区）\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 乡（镇、街道） \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_村（居）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 档案编号 |  | | | 走访时间 | |  | | 走访人员 |  |
| 一、儿童基本信息 | | | | | | | | | |
| 儿童姓名 |  | | 性别 | | □男□女 | | 出生日期 | |  |
| 民族 |  | | 身份证号 | |  | | | | |
| 本次评估类型 | □首次需求评估 □季度需求评估 □年度需求评估 | | | | | | | | |
| 家庭类型 | □单亲家庭 □隔代家庭 □其他亲属抚养家庭 □非亲属抚养家庭 □其他家庭 | | | | | | | | |
| 一、制度保障情况  （可多选） | □普通儿童  已享受政策保障：□孤儿（受艾滋病感染儿童）□事实无人抚养 □特困（五保户）  □低保 □已有残疾证 □已建档立卡 □其他＿＿＿＿＿＿  未享受政策保障： □其他困境＿＿＿＿＿＿ | | | | | | | | |
| 二、家庭评估  内容 | □有  □无 | 家庭成员关系不好或家庭冲突：如父母时常剧烈争吵、家庭成员中有酗酒、吸毒、精神疾病、犯罪前科等。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 因单亲（父母离异、丧亲）、隔代教养、父母未婚或未成年生子等其它不利因素，使儿童得不到适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 失业者：家庭主要收入者失业、退休、破产、负债等，使儿童未获适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 父母双方或一方死亡、出走、重病、入狱服刑等，使儿童未得到适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 家庭中父母因外出务工，儿童经常被疏于照顾（如经常不吃早点上学、着装不整、生病不及时去医院等）。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 家中成员曾有自杀倾向或自杀者， 使儿童未获适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 其它  说明： | | | | | | | |

表B.1 儿童需求评估表（续）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 三、已获得的  救助资源 | □有  □无 | 相关部门或单位已提供服务情况说明： |
| □有  □无 | 已接受政府政策资源或服务情况（如低保、临时救助、大病救助、 孤儿救助、日间照料、家庭寄养等）  说明： |
| □有  □无 | 已接受服务组织的服务情况（具体到某个项目）  说明： |
| 儿童服务计划 | | |
| 一次性服务 | □户籍登记 □残疾证办理 □新农合申请 □孤儿津贴申请 □事实无人抚养津贴申请  □低保申请 □残疾津贴申请 □社会组织救助申请 □民政医疗救助 □危房改造救助申请 □其他政府福利申请 □按时入学 □其它 | |
| 长期服务 | □重点家访（ 月/次） □助学金 □协助返校／防止辍学  □学习教育 □心理疏导 □情感陪伴  □儿童抚养人指导 | |
| 转介服务 | □法律援助 □机构／家庭寄养 □紧急安置 | |
| 其他服务 |  | |

1. （资料性）  
   困境儿童关爱志愿服务项目执行流程图

困境儿童关爱志愿服务项目执行流程图见图C.1。



* 1. 困境儿童关爱志愿服务项目执行流程图

