

ICS 03.080.99
CCS A 12

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 243—2025

养老机构志愿服务管理规范

Specification for volunteer service management of senior care organization

2025-12-08 发布

2025-12-08 实施

中华人民共和国民政部 发布

目 次

前言	11
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
4.1 需求导向	1
4.2 持之以恒	1
4.3 讲求实效	1
4.4 风险可控	1
5 基本要求	1
6 管理要求	1
6.1 需求评估管理要求	2
6.2 招募遴选管理要求	2
6.3 培训管理要求	2
6.4 服务实施管理要求	2
7 评价与改进	2
7.1 评价	2
7.2 改进	2
附录 A (资料性) 养老机构志愿服务常见风险防范措施表	3
参考文献	5

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件主要起草单位：广东省民政厅、民政部社会福利中心、广州市民政局、广州市老人院、重庆市第一社会福利院、乌鲁木齐市养老福利院、阜阳红叶林养老服务有限公司、无锡市社会福利中心、南京市建邺区社会福利院。

本文件主要起草人：方夏、宣力、闫生宏、常广财、官洁君、周志聪、李乐、欧幼冰、陈雪、杜晶、李嘉琦、张燕坤、谢嘉裕、梁娟娟、彭友谊、谭皖、马文娟、佟雷雷、李言、易婕。

养老机构志愿服务管理规范

1 范围

本文件确立了养老机构志愿服务的服务原则，规定了养老机构志愿服务的基本要求、管理要求、评价与改进。

本文件适用于养老机构对志愿服务的管理。

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 38600—2019 养老机构服务安全基本规范
MZ/T 216—2024 养老机构服务安全风险评估指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务原则

4.1 需求导向

根据老年人和养老机构需求组织开展志愿服务。

4.2 持之以恒

保持志愿服务和志愿服务提供主体人员的相对稳定性和连续性。

注：本文件所称志愿服务提供主体，是指志愿者、志愿服务组织和志愿服务团体。

4.3 讲求实效

监督指导志愿服务主体为老年人办实事，使老年人享受到志愿服务的功效。

4.4 风险可控

强化志愿服务风险识别及应对能力。

5 基本要求

5.1 应明确相应部门或人员负责志愿服务管理工作，宜由社会工作部门或社会工作者负责。

5.2 应结合实际情况建立志愿服务管理制度，规定志愿服务提供主体的招募遴选、培训、档案记录、质量控制、风险防范和应急预案等内容。

5.3 应整合资源建立志愿服务激励机制，可从信用、精神、物质和服务等不同层面，激发和鼓励志愿服务提供主体参与志愿服务。

5.4 应对志愿服务提供主体进行能力审核，确保符合志愿服务要求。

5.5 应定期对志愿服务场所和设施设备进行安全检查，做好维护保养。

5.6 应加强服务安全和隐私保护，按照 GB 38600 和 MZ/T 216 的有关要求，辨识志愿服务过程风险，并参照附录 A 进行风险防范。

6 管理要求

6.1 需求评估管理要求

6.1.1 应提前开展志愿服务需求评估工作。

6.1.2 宜采用观察、问卷调查、访谈、文献资料分析等方法对服务对象进行志愿服务需求评估，并形成志愿服务需求清单。

6.2 招募遴选管理要求

6.2.1 发布招募信息

6.2.1.1 应明确招募岗位内容。招募志愿服务提供主体时，说明与志愿服务有关的真实、准确和完整的信息，包括但不限于志愿服务内容、服务时间、时长、地点、人数和招募条件，以及在志愿服务过程中可能发生的风险。

6.2.1.2 应保障志愿服务提供主体能够及时获取信息。可按需通过志愿服务相关门户网站发布招募信息。

6.2.2 遴选与确认管理要求

6.2.2.1 应依据志愿服务需求、志愿服务提供主体的能力、经验和诉求，遴选志愿服务提供主体。

6.2.2.2 遴选结束后应及时将结果告知志愿服务提供主体。

6.2.2.3 应与志愿服务提供主体签订志愿服务协议或告知书，约定时间、时长、地点、服务方式、服务内容、服务保障、服务风险、权利义务和争议处置方式等内容。

6.3 培训管理要求

6.3.1 应以保证服务质量、服务对象安全和服务效果为目的。

6.3.2 应结合志愿服务提供主体的专业及职业等不同能力背景，有侧重地开展志愿服务培训，主要包括志愿服务的基本情况介绍、服务要求、注意事项和应急处置等。

6.4 服务实施管理要求

6.4.1 应根据志愿服务内容、对象和规模提供必要场地设备、人员和安全等保障，监督志愿服务提供主体在服务过程中按照志愿服务约定、方案和培训要求提供服务。应对志愿服务的标识规范性、服务质量和服务操作规范性进行督导。

6.4.2 应如实记录志愿服务情况，出具志愿服务记录证明。保存志愿服务过程中文字、图片或视频等现场记录。志愿服务提供主体需要使用现场记录的应征得服务对象或其监护人同意。

6.4.3 因故不能按照约定提供志愿服务或发生其他纠纷时，应按照预案处理，采取中断活动、延期活动、取消活动等形式，并及时将处理结果告知服务对象和志愿服务提供主体。

6.4.4 服务结束后应对志愿服务进行小结，收集服务对象意见，对服务效果进行评价，将结果反馈给志愿服务管理部门（人员）和志愿服务提供主体，并依据评价结果优化下一步合作计划。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 宜建立科学、合理的志愿服务管理评价体系，通过满意度问卷、观察和访谈等方式收集各方反馈，可按以下维度进行：

- 从服务时间、投入度、服务对象及相关人员满意度等方面对志愿服务开展评价；
- 从志愿服务管理规范性、组织实施、服务对象满意度等方面对志愿服务提供主体开展评价；
- 从支持保障、培训、风险防范和志愿者满意度等方面对养老机构开展评价。

7.1.2 宜每年至少开展1次志愿服务的满意度调查，定期总结志愿服务管理成效。

7.2 改进

应通过对过程监测、评价结果和投诉建议等相关信息收集和分析，持续改进志愿服务管理水平。

附录 A
(资料性)
养老机构志愿服务常见风险防范措施表

表A.1给出了养老机构志愿服务常见风险防范措施。

表 A.1 养老机构志愿服务常见风险防范措施表

序号	环节	风险类型	风险辨识	原因排查	防范措施
1	需求评估	养老机构风险	志愿服务内容与老年人及机构需求不匹配。	养老机构前期需求调研不充分、不到位。	对养老机构及服务对象进行志愿服务需求评估,形成切实可行的志愿服务需求清单。
2	招募遴选	志愿服务提供主体风险	志愿服务提供主体中的个人在志愿服务过程中出现身体不适,或因操作不当等原因致使其自身受到伤害。	1. 志愿服务提供主体能力或身体健康状况不足以负荷志愿服务,养老机构未对其情况进行准确评估。 2. 志愿服务组织、团体未对志愿者身份背景、专业能力进行准确评估、辨别及核实。	1. 发布招募信息时真实说明志愿服务活动内容相关信息及可能存在的风险,引导报名的志愿服务提供主体量力而行。 2. 在遴选志愿服务提供主体时,养老机构评估志愿服务提供主体能力、身体条件等情况,志愿服务应与其年龄、知识、技能和身体状况相适应,提供符合其能力的志愿服务。 3. 养老机构对志愿服务提供主体身份信息进行登记核实,以安全为原则进行筛选,保障服务安全。如开展专业志愿服务活动,审核志愿者是否具备相应资格。
3		老年人风险	志愿服务提供主体致使老年人人身损害、精神损害、财物损失。	养老机构未告知志愿服务提供主体志愿服务权责,对其行为约束不足。	养老机构与志愿服务提供主体签署志愿服务协议或告知书,告知伦理守则、志愿服务权责,养老机构知识成果及财物保护、老年人隐私保护条款等相关规定及法律责任。
4		养老机构风险	养老机构知识成果或财物受到损害、被窃取,或被散播不实、误导信息,影响机构形象。		
5	培训	志愿服务提供主体风险	因志愿服务提供主体操作不当等原因致使其自身受到伤害,或遭受人为的人身损害、精神损害、财物损失。	养老机构未面向志愿服务提供主体开展安全防护相关培训,或培训效果不佳。	1. 养老机构开展通用培训,加强对志愿服务提供主体法律法规、伦理道德、权责等方面培训。 2. 养老机构开展岗位培训,告知志愿服务提供主体参与的志愿服务流程、分工、注意事项等。 3. 养老机构开展安全培训,告知志愿服务提供主体老年群体的性格特点、隐私保护、注意事项、潜在风险、预防措施以及应对方式等。
6		老年人风险	志愿服务提供主体致使老年人人身损害、精神损害、财物损失。		
7	服务实施	志愿服务提供主体风险	志愿服务提供主体中的个人在志愿服务过程中遭受人为、意外的人身损害、精神损害、财物损失。	1. 志愿服务过程中志愿者身体突发不适。 2. 志愿服务流程不明确、分工及人员职责不清晰。	1. 养老机构对安排的志愿服务进行风险预判及控制。在志愿服务开展前对场地进行消防、设施设备和环境等安全检查。 2. 养老机构告知志愿服务提供主体财物保管方式或提供财物保管设备。

表A.1 养老机构志愿服务常见风险防范措施表（续）

序号	环节	风险类型	风险辨识	原因排查	防范措施
8	服务实施	老年人风险	志愿服务提供主体致 使老年人人身损害、精 神损害、财物损失。	3. 养老机构服务过 程监控不到位，未在 服务过程中及时给 予检查与指导。 4. 志愿服务内容风 险高或老年人不适 宜接受志愿服务，未 检查服务场地，安全 防护用品或防范措 施不充足。	3. 养老机构对志愿服务过程进行检查，加 强过程监测，为志愿服务提供主体提供必 要的指引及帮助。 4. 养老机构保护志愿服务提供主体和老 年人的人格尊严及隐私，公开有关信息需 征求同意。 5. 志愿服务如有人身安全风险，养老机构 宜督促志愿服务提供主体提前购买保险， 提供个人防护设备。 6. 养老机构如遇负面行为或倾向的志愿 服务提供主体，给予及时的提醒，必要时立 即终止志愿服务，采取法律措施维护权 益。 7. 养老机构畅通与志愿服务提供主体的 沟通渠道，完善投诉争议处理机制。 8. 养老机构制定志愿服务应急处置预案， 明确处置流程，定期进行应急演练。
9		养老机构风 险	养老机构知识成果或 财物受到损害，或被散 播不实、误导信息，影 响机构形象。	5. 养老机构与志愿 服务提供主体沟通 不充分，未及时、清 晰、准确地回应疑问 或建议。	
10			养老机构与志愿服务 提供主体产生争议。		
11	评价 与改 进	老年人 风险	志愿服务提供主体蓄 意致使老年人人身损 害、精神损害、财物损 失。	养老机构未能及时 识别、评价并记录有 负面行为或倾向的志 愿服务提供主体。	1. 养老机构重视志愿服务评价工作，及时 识别在志愿服务中有负面行为的志愿服 务提供主体。 2. 养老机构记录有负面行为或倾向的志 愿服务提供主体，建立负面清单，不予接 受其后续的志愿服务申请。
12		养老机构 风险	养老机构知识成果或 财物受到损害，或被散 播不实、误导信息，影 响机构形象。		

参 考 文 献

- [1] GB/T 40143—2021 志愿服务组织基本规范
 - [2] GB/T 41669—2022 安全与韧性 社区韧性 自发志愿者参与计划指南
 - [3] MZ/T 032—2012 养老机构安全管理
 - [4] MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语
 - [5] 志愿服务条例（中华人民共和国国务院令第685号）
 - [6] 志愿服务记录与证明出具办法(试行)（中华人民共和国民政部令第67号）
 - [7] 中共中央办公厅、国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见（2024年4月12日）
 - [8] 关于志愿者招募和培训的工作指引（试行）（2025年6月5日）
-