

## 突发公共事件应急志愿服务工作指南

Guidelines for contingency volunteering to public emergencies

地方标准信息服务平台

2024 - 01 - 11 发布

2024 - 02 - 11 实施



## 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。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽大学、安徽省民政厅、合肥斯坦德尔德标准化管理有限公司。

本文件主要起草人：颜翠芳、李磊、吕晓非、张军、贺冉冉、许萌玲、张志红、邓欣雅、徐小悦、刘慧佳。

地方标准信息服务平台



# 突发公共事件应急志愿服务工作指南

## 1 范围

本文件确立了突发公共事件应急志愿服务工作的总体要求，并规定了突发公共事件应急志愿服务组织的工作要求、评估与改进。

本文件适用于应急志愿服务组织开展突发公共事件应急志愿服务工作。

## 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 148-2020 志愿服务基本术语

## 3 术语和定义

MZ/T 148-2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**突发公共事件** public emergency

突然发生，造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏，影响和威胁经济社会稳定和政治安定局面的，有重大社会影响的涉及公共安全的紧急事件。

### 3.2

**应急志愿服务** emergency volunteer service

在突发公共事件发生前或出现后，志愿服务组织自愿、无偿向社会或他人提供的公益服务。自愿而非强制、不以物质报酬为目的、公益非私利是应急志愿服务的基本特征。

### 3.3

**应急志愿服务组织** emergency volunteer service organization

依法成立，在各级民政部门登记注册的，以及相关人民团体和群众团体指导管理的，从事应急志愿服务活动的非营利性组织。

## 4 总体要求

4.1 应急志愿服务组织应在属地民政部门登记注册，或在属地应急管理部门备案。

4.2 应急志愿服务组织应配备与其工作和服务范围相适应的管理人员；同时应掌握一定数量的应急志愿者的联系方式、个人技能等信息，并进行动态管理。

4.3 应急志愿服务组织应设立与其服务范围和日常管理相适应的办公场所。

4.4 应急志愿服务组织应配置突发公共事件应急处置必要的设施设备、通信器材和自身防护装备。

4.5 应急志愿服务组织应建立议事决策、应急志愿者档案、财务、装备、培训演练等内部管理制度。

4.6 应急志愿服务组织应制定各类突发公共事件应急志愿服务的工作预案，并经常演练。

- 4.7 应急志愿服务组织应定期组织应急志愿者开展突发公共事件应急志愿服务的基础培训和专业培训。
- 4.8 应急志愿服务组织宜组建应急救援技术服务专家库。
- 4.9 应急志愿服务组织应保守在应急志愿服务中获悉的国家秘密、个人隐私、商业秘密或者依法受保护的其他信息，尊重应急志愿服务对象的人格尊严。

## 5 工作要求

### 5.1 服务准备

#### 5.1.1 研判与启动工作预案

- 5.1.1.1 突发公共事件发生时，现场的应急志愿服务组织应引导群众进行自救互救和先期处置，开展分析研判，逐级上报，紧急时可越级汇报。
- 5.1.1.2 应急志愿服务组织应根据突发公共事件事发地人民政府统一发布的志愿服务需求响应，并启动应急工作预案。

#### 5.1.2 报备和接受任务

- 5.1.2.1 应急志愿服务组织参与外省、市或者开展与国外应急志愿服务活动的交流与合作，应出发前报登记地民政部门 and 同级应急管理部门备案。
- 5.1.2.2 应急志愿服务组织抵达现场的第一时间应向事发地突发公共事件应急指挥机构报备并接受其统一指挥调度、接受工作任务。
- 5.1.2.3 报备情况包含但不限于：队伍、物资装备、能力、经验、联络信息。

#### 5.1.3 招募志愿者

- 5.1.3.1 应急志愿服务组织应在上级业务部门或应急指挥中心的指导下进行志愿者的紧急招募、审核与管理工作。
- 5.1.3.2 应急志愿服务组织应根据突发公共事件性质、级别等进行志愿者招募，优先招募有实践经验、演练经历、相关专业技能的志愿者；同时说明与志愿服务过程有关的真实、准确的信息以及在志愿服务过程中可能发生的风险。
- 5.1.3.3 应急志愿服务组织应对申请人进行资格审核，并与录用的志愿者签订书面协议，颁发统一的志愿者注册证书，并建立信息档案。
- 5.1.3.4 应急志愿服务组织应为应急志愿者购买人身意外伤害保险，保险期间应覆盖培训、演练、往返和志愿服务过程。

#### 5.1.4 准备必要的资源

- 5.1.4.1 应急志愿服务组织宜准备建筑物倒塌搜救、山地搜救、水上搜救、潜水搜救和应急医疗救护等必要的设施设备。
- 5.1.4.2 应急志愿服务组织应准备对讲机、移动电话、电话、便携式移动应急基站等必要的通信器材。
- 5.1.4.3 应急志愿服务组织应准备安全帽、安全警示背心、防护服、救生衣、医用急救包、帐篷、手电、哨子、警报器等自身防护装备。
- 5.1.4.4 应急志愿服务组织宜准备千斤顶、小拖车、轻型货车等交通运输工具。

#### 5.1.5 服务前的突击培训

- 5.1.5.1 应急志愿服务组织应针对服务流程、服务技巧和安全知识等开展服务前的突击培训。

5.1.5.2 应急志愿服务组织应结合队伍管理、指挥协调、后勤保障等内容开展桌面推演。

## 5.2 服务实施

### 5.2.1 现场组织和分工

5.2.1.1 应急志愿服务组织应制定现场行动方案。

5.2.1.2 应急志愿服务组织应根据组建的应急志愿者队伍的规模、条件、能力分为管理、行动和保障三个组，明确现场总负责人、各小组负责人和安全员。

### 5.2.2 开展服务

5.2.2.1 应急志愿服务组织应评估行动风险。

5.2.2.2 应急志愿服务组织应服从指挥，按照现场行动方案开展服务。

5.2.2.3 服务内容包含但不限于：

- 及时收集突发事件信息，将志愿服务参与情况报送相关部门，并在处置过程中及时续报有关情况；
- 接受现场应急指挥部统一指挥和协调，有序开展现场处置、转运后送等工作；
- 协同开展人员搜救、伤病员紧急运送与救治、紧急救助物资运输、人员紧急转移安置、物资接收发放、现场清理、疫病防控、后勤服务保障、心理安抚等工作；
- 协助事后生产、生活设施的重建；协助有需要的群体获得单位、个人等社会力量的捐赠与帮扶；协助做好康复、心理支持与辅导，帮助个人和群体更好地应对心理创伤，恢复心理健康，同时开展安抚工作。

### 5.2.3 调整和保障

5.2.3.1 应急志愿服务组织应在志愿者伤亡时开展医疗处置、后送。

5.2.3.2 应急志愿服务组织应根据志愿服务能力变化等情况调整现场行动方案。

5.2.3.3 应急志愿服务组织应具备后勤支持与通信保障能力，并具备至少一种应急通联能力或机制。

### 5.2.4 服务记录

5.2.4.1 应急志愿服务组织应如实记录现场服务情况。

5.2.4.2 服务记录包含但不限于任务指派、服务实施情况等。

## 5.3 服务终止

### 5.3.1 离开及撤场要求

5.3.1.1 应急志愿服务组织宜在不具备应急服务能力的情況下申请离开，并有序撤场。

5.3.1.2 应急志愿服务组织应收到响应结束指令后终止服务，并有序撤场。

### 5.3.2 服务自我总结

5.3.2.1 应急志愿服务组织应在服务结束后及时完成服务报告，开展自我总结。

5.3.2.2 报告的内容包含但不限于志愿服务管理情况、志愿服务情况、经验做法、存在不足。

5.3.2.3 应急志愿服务组织应开展善后工作。

5.3.2.4 善后工作的内容包含但不限于协助伤亡志愿者申请抚恤、补助或补偿、心理与司法援助。

### 5.3.3 服务对外宣传

5.3.3.1 应急志愿服务组织宜宣传应急安全知识，普及 AED 的使用、心肺复苏、止血包扎等应急施救技能。

5.3.3.2 应急志愿服务组织应将服务典型案例作为宣传的重要内容，加深公众对应急预案的理解，增强公众的公共安全意识和法制意识。

## 6 评估与改进

6.1 应急志愿服务组织应开展自我评估，并接受相关管理部门组织的评估。

6.2 评估的内容包含但不限于志愿服务管理情况、志愿服务情况、财务情况、影响力情况。

6.3 应急志愿服务组织应根据评估报告，制定相应措施，持续改进服务质量。

6.4 应急志愿服务组织应建立改进机制，推进组织诚信体系建设。

---

地方标准信息服务平台