



中华人民共和国国家标准

GB/T 41669—2022/ISO 22319:2017

安全与韧性 社区韧性 自发志愿者参与计划指南

Security and resilience—Community resilience—
Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers

(ISO 22319:2017, IDT)

2022-07-11 发布

2023-02-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 准备措施	1
4.1 概述	1
4.2 分派职责,以领导、管理和协调自发志愿者	2
4.3 了解自发志愿者的动机	2
4.4 明确责任	2
5 自发志愿者参与计划	2
5.1 概述	2
5.2 确定与自发志愿者的关系	3
5.3 理解利益相关方的关注点	3
5.4 辨识自发志愿者所承担任务的风险	4
5.5 降低自发志愿者所承担任务的风险	4
5.6 选拔自发志愿者	4
5.7 协调自发志愿者	5
5.7.1 概述	5
5.7.2 确定协调机制	5
5.7.3 自发志愿者的登记流程	5
5.7.4 为自发志愿者提供身份证明	6
5.7.5 与自发志愿者沟通	6
5.8 建立自发志愿者的期望目标	7
5.9 监测自发志愿者执行的任务	7
5.10 确定培训或指导的需求	8
5.11 表彰奖励自发志愿者	8
6 长期事项	8
6.1 概述	8
6.2 评估自发志愿者的作用影响	8
6.3 了解如何让自发志愿者长期参与到恢复过程中	9
6.4 鼓励自发志愿者承担有组织志愿者的角色	9
6.5 评估并不断改进自发志愿者参与应急的程序	9
附录 A (资料性) 自发志愿者参与的计划工作清单	10
参考文献	13

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。

本文件等同采用 ISO 22319:2017《安全与韧性 社区韧性 自发志愿者参与计划指南》。

本文件做了下列最小限度的编辑性改动：

——增加了“参考文献”清单内容。

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。

本文件由全国公共安全基础标准化技术委员会(SAC/TC 351)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、北京市科学技术研究院、苏州市东吴物业管理有限公司、深圳市欣欣远方环境项目管理有限公司、深圳市凯东源现代物流股份有限公司、临海市上东物业有限责任公司、北京印钞有限公司、深圳城市公共安全技术研究院有限公司、国网山东省电力公司、新疆维吾尔自治区标准化研究院。

本文件主要起草人：王皖、王亚飞、许磊、蔡文韬、卢稳、张杰、张超、张少标、孙世军、况凯骞、赖小林、李光磊、徐凤娇、周倩、严剑江、朱伟、秦挺鑫、唐庆华、周丹娟、屈莹、吴磊、张明。

引 言

本文件为自发志愿者参与突发事件救援处置与恢复重建提供指导。自发志愿者是指不隶属于现有的应急突发事件组织,但在突发事件处置过程中或事后主动提供无偿帮助的个体。

自发志愿者具有对突发事件发生前或发生过程中提供志愿服务意愿,可能因突发事件的需求和自发志愿者特殊技能被招录参与救援和恢复工作。自发志愿者可以作为个体或者群体来开展工作,可以亲自到现场或者远程提供志愿工作,可以是自由的专业人员(如退休人员)、网络志愿者或者具有其他技能,也可以是无特殊技能的普通人员。

自发志愿者在突发事件期间及之后提供帮助的现象越来越多。之前很多人希望加入志愿者组织提供志愿服务,当前有更多的人倾向于在不参加机构的情况下提供短期帮助。另外,由于媒体的关注、社交媒体的广泛使用以及帮助意愿的增强,世界各地都出现了越来越多的自发志愿者。

自发志愿者可以及时提供人力、技术、智力等支持,以提高应急突发事件组织应对突发事件能力,例如当地社区人员可以提供有价值的本地信息和有针对性的响应和恢复措施。然而,在大多数情况下,自发志愿者可能会影响到甚至过度干预应急组织的运行,进而增加额外的风险。自发志愿者提供独立于政府行动之外的帮助,有可能给其自身以及被帮助者带来危险。因此,充分理解并制定最佳的方法对自发志愿者进行招募和调动非常重要,将自发志愿者纳入整体的救援和恢复中需要很精细的管理措施。

本文件为自发志愿者参与突发事件救援处置与恢复重建提供指导,以充分利用政府和非政府的资源。本文件考虑了在突发事件不同阶段中自发志愿者参与的准备措施,包括自发志愿者的选拔、安全参与以及长期参与等计划。

附录 A 包含了自发志愿者参与的任务清单。

安全与韧性 社区韧性

自发志愿者参与计划指南

1 范围

本文件对计划参与突发事件响应和恢复中的自发志愿者提供指导。旨在帮助应急组织制定计划以考虑自发志愿者能否为所有已识别危害的、协调的应急及恢复工作提供帮助、如何提供帮助以及什么时候来提供帮助。本文件有助于确保计划是基于风险来制定的,并给出自发志愿者安全、受救助人群安全、突发事件应急响应人员安全的优先级别。

本文件适用于所有类型、所有规模的规划和管理自发志愿者的组织(例如地方、区域、国家政府、法定机构、国际和非政府组织、企业、公众和社区团体)。

由自发志愿者执行的任务只要求基本规划(例如第一次到现场的人员),或者一个稍复杂的规划(例如针对那些受到影响的区域支援的人员)。

协调参与救援的义务或专业组织的志愿者不在本文件范围内。

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。

ISO 22300 安全与韧性 术语(Security and resilience—Vocabulary)

3 术语和定义

ISO 22300 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

自发志愿者 spontaneous volunteer

不隶属于现有的突发事件应急组织或志愿者组织的个体,在无预先计划的情况下自愿对突发事件的处置救援与恢复重建提供支持的志愿者。

注:自发志愿者包括各方汇集而来的志愿者、不约自来的志愿者、偶然起意的志愿者、临时的志愿者或者无组织的志愿者。

3.2

组织 organization

具有达成自身目标所需的责任、权限和关系的机能的个体或团体。

注:组织的概念包括但不限于独资企业、公司、工厂、集团企业、合资企业、政府组织、管理机构、慈善组织或社会组织,或者它们的组合或部分,无论是联合或独立、公有或私有。

4 准备措施

4.1 概述

自发志愿者参与到救援处置与恢复重建活动之前需要解决的总体问题包含: