



共青团 甘肃省委



甘肃省青年志愿者协会

志愿者 防疫手册

ZHI YUAN ZHE FANG YI SHOU CE

齐 / 心 / 合 / 力 /
共 / 抗 / 疫 / 情 /



目录

第一部分 志愿者服务理念

- | | |
|-----------------|---|
| 1. 什么是志愿者? | 2 |
| 2. 志愿精神 | 3 |
| 3. 志愿者文明礼仪与行为规范 | 3 |
| 4. 志愿者誓词 | 4 |

第二部分 志愿者防疫基本行为准则

- | | |
|--------------|----|
| 1. 勤洗手 | 6 |
| 2. 六步洗手法 | 7 |
| 3. 科学佩戴口罩 | 8 |
| 4. 少聚集 | 9 |
| 5. 保持厕所卫生 | 10 |
| 6. 实行分餐制 | 11 |
| 7. 做好清洁消毒与通风 | 12 |
| 8. 遵守社交礼仪 | 13 |
| 9. 保持健康生活 | 14 |



第三部分

志愿者服务管理

1. 招募条件.....	16
2. 志愿者报名须知.....	16
3. 志愿者服务保障.....	17
4. 志愿者服务时间.....	17
5. 人员储备分类.....	17
6. 志愿者岗前培训.....	18
7. 志愿服务内容.....	19
8. 服务保障.....	19

第四部分

志愿者安全防疫知识

1. 新型冠状病毒肺炎的基础知识.....	21
1) 新冠肺炎的传播途径.....	21
2) 新冠肺炎的临床症状.....	22
3) 新型冠状病毒肺炎预防控制指引.....	23
4) 突发公共卫生事件中的防疫志愿服务原则及任务.....	28
2. 正确使用防护用品方法.....	30
1) 穿防护用品流程.....	30
2) 脱防护用品流程.....	34



目录

3. 日常消毒知识	38
1) 上岗期间消毒工作规范	38
2) 配制使用消毒剂方法	39
3) 办公场所清洁消毒方法	39
4) 办公工具清洁消毒方法	40
5) 配合职能部门开展公共场所清洁消毒方法	40
6) 家居预防性消毒方法	40
7) 消毒过程的其他注意事项	41

第五部分

防疫志愿者心理调适

1. 重大疫情中的常见心理问题	43
1) 可能产生认知偏差	44
2) 可能产生过度焦虑和担忧	44
3) 可能产生自责和愧疚	44
2. 防疫志愿者心理调适方法	45
1) 学会接纳自我情绪	45
2) 学会稳定自我情绪	48



3) 学会正向思维.....	49
4) 学会调节放松.....	49
5) 学会宣泄转移.....	50
6) 学会区分角色.....	51
7) 寻求专业机构帮助.....	51

第六部分

志愿者岗位分类

1. 体温监测岗志愿者岗位知识及要求.....	53
1) 体温监测岗岗位职责.....	53
2) 体温监测岗志愿者岗位要求.....	54
3) 体温监测岗志愿者服务的注意事项.....	54
2. 信息排查岗志愿者岗位知识及要求.....	56
1) 信息排查岗岗位分类.....	56
2) 信息排查岗志愿者岗位职责.....	57
3) 信息排查岗志愿者服务的注意事项.....	57
4) 开展入户排查的注意事项.....	59
5) 结束排查回到家后的注意事项.....	60
3. 防疫宣传岗志愿者岗位知识及要求.....	61
1) 防疫宣传岗岗位分类.....	61
2) 防疫宣传岗岗位职责.....	61



目录

3) 防疫宣传岗岗位要求.....	62
4) 防疫宣传岗志愿者服务的注意事项.....	63
4. 心理咨询岗志愿者岗位知识及要求.....	63
1) 心理咨询岗志愿者岗位分类.....	63
2) 心理咨询岗志愿者岗位职责.....	64
3) 心理咨询岗志愿者岗位要求.....	64
4) 心理咨询岗志愿者服务的注意事项.....	65
5. 物资整理岗志愿者岗位知识及要求.....	69
1) 物资整理岗岗位分类.....	69
2) 物资整理岗岗位职责.....	70
3) 物资整理岗志愿者岗位要求.....	70
4) 物资整理岗志愿者服务的注意事项.....	71
6. 关怀支援岗志愿者岗位知识及要求.....	72
1) 关怀支援岗岗位分类.....	72
2) 关怀支援岗岗位职责.....	72
3) 关怀支援岗志愿者岗位要求.....	73
4) 关怀支援岗志愿者服务的注意事项.....	74



第七部分

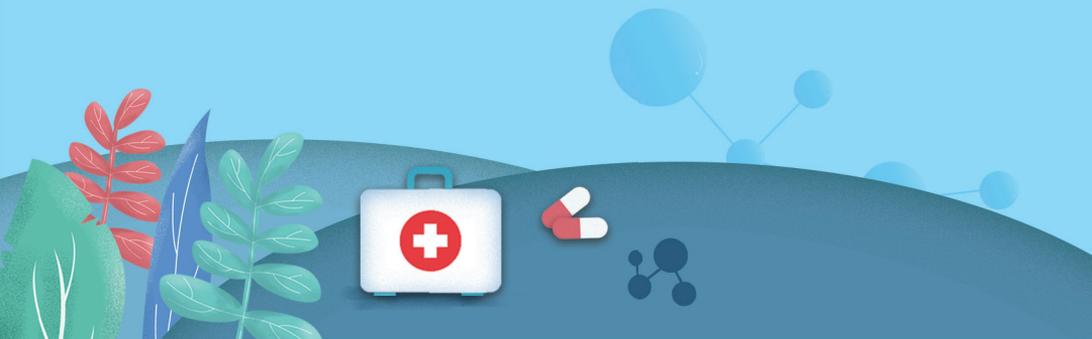
志愿者分类

1. 专业救援人员 76
2. 医疗卫生专业人员 77
3. 青年志愿者 78
4. 社区工作人员 79
5. 大学生 80
6. 司机 81
7. 环卫工人 82
8. 邮递员、快递员 83

第八部分

志愿者管理系统

1. 平台定位 85
2. 产品集群 85
3. 功能特色 85
4. 建设成效 86
5. 甘肃青年志愿者证 88



目录

第九部分 志愿者相关问题

1. 志愿者相关问题.....	89
-----------------	----

附件

附件 1 全省各市州健康码黄码转绿码咨询电话.....	94
附件 2 全省心理志愿服务联系方式.....	96



小贴士

新冠疫情常态化防控

讲科学、严防控

勤洗手、常通风

戴口罩、一米线

用公筷、健康码



第一部分

志愿者服务理念



什么是志愿者？

志愿者（Volunteer）联合国定义为“自愿进行社会公共利益服务而不获取任何利益、金钱、名利的活动者”。具体指在不为任何物质报酬的情况下，能够主动承担社会责任而不获取报酬，奉献个人时间和助人为乐行动的人。

根据中国的具体情况来说，志愿者是这样定义的：“在自身条件许可的情况下，参加相关团体，在不谋求任何物质、金钱及相关利益回报的前提下，在非本职职责范围内，合理运用社会现有的资源，服务于社会公益事业，为帮助有一定需要的人士，开展力所能及的、切合实际的，具一定专业性、技能性、长期性服务活动的人。”

自愿参与社会公益活动的人。享受乘坐公交车，地铁免费，免费进公园及旅游景点。

志愿者也叫义工、义务工作者或志工。他们致力于免费、无偿地为社会进步贡献自己的力量。志愿工作是指一种具有组织性的助人及基于社会公益责任的参与行为，其发展可追溯至第二次世界大战后，福利主义抬头导致各国政府支出崩塌，发展义务工作以解决社会上不胜负荷的需求。



志愿精神

志愿精神是一种利他主义和慈善主义的精神，指的是个人或团体，依其自由意志与兴趣，本着协助他人改善社会的宗旨，不求私利与报酬的社会理念。我国对志愿精神的表述是“奉献、友爱、互助、进步”。

志愿者文明礼仪与行为规范

礼仪是一个人思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现。对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。志愿者在服务中展现的礼仪是志愿者的风采，在特定的志愿者服务工作中展现的是工作人员的职业形象。无论是何种身份，应当知道日常的基本礼仪并去做到，给自己的志愿服务工作和生活增添光彩。

基本要求

(1) 仪容要求：面部清洁、卫生；头发干净、整洁；男生应勤于剃须，不留怪异发型；女生应做到化妆淡雅简洁，避免刺激浓郁的香水。



(2) 仪态要求：志愿者上岗期间应保持端庄得体的站姿、坐姿及步态。

(3) 着装配备要求：志愿者开展志愿服务，必须要按照统一标准穿戴志愿者服装及装备，如无志愿者服装，不穿奇装异服，着装要得体。

志愿者誓词

我愿意成为一名光荣的志愿者。我承诺：尽己所能，不计报酬，帮助他人，服务社会。践行志愿精神，传播先进文化，为构建和谐社会贡献力量！



第二部分

志愿者防疫基本行为准则



勤洗手



加工制作食品饮料前



护理老年人和婴幼儿前



饮食前



上厕所后



手部有明显污染物



触摸钱币后



触摸电梯按钮后



手上无可见污染物时，可用手消毒剂揉搓双手 20-30 秒

1. 清洁操作之前

2. 污染操作之后

3. 触摸公共设施之后

4. 做好手消毒

六步洗手法

1



掌心相对，手指并拢，相互揉搓

2



手心对手背沿指缝相互揉搓，交换进行

3



掌心相对，双手交叉指缝相互揉搓

4



弯曲手指使关节在另一掌心旋转揉搓，交换进行

5



一手握住左手大拇指旋转揉搓，交换进行

6



将五个指尖并拢放在另一掌心旋转揉搓，交换进行

科学佩戴口罩

1



清洁双手，将口罩覆盖在脸部口鼻上，将两端绳子挂在耳朵上

2



用双手的中指紧压口鼻上方鼻梁两侧的金属条，使其紧密贴合

3



双手同时向上下方向将口罩的皱褶拉开，确保完全覆盖住口鼻和下巴



少聚集

1



保持距离不扎堆

2



人多场所避免去

3



自助结账不拥挤

4



等候排队一米线

5



聚会聚餐少参加

保持厕所卫生

1



经常擦拭马桶垫圈和马桶盖

2



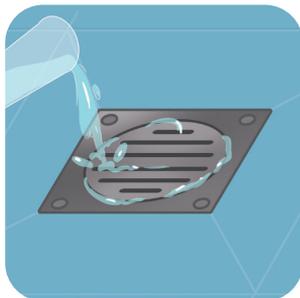
先盖马桶盖，再冲马桶

3



打开排气扇，增加空气流动，清除异味

4

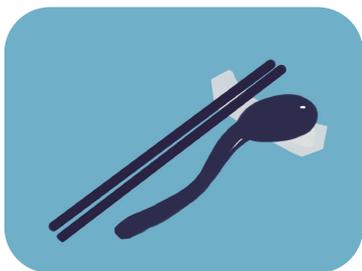


卫生间地漏要勤补水



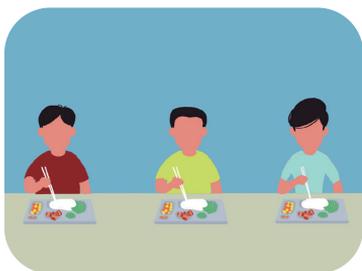
实行分餐制

1



使用公筷公勺

2



提倡自助餐或分餐

3



点菜减量，厉行节约



做好清洁消毒与通风

1



晴朗天气、室外温度适宜的条件下宜多开窗通风

2



空调长时间未用，再次使用前要进行清洁消毒

3



应对桌面、台面、地面等物体表面及电梯、厕所等公共设施定期清洁消毒

4



经常晾晒衣被

5



含氯消毒剂按照说明书现用现配，不可与“洁厕灵”混用，配制时，做好个人面部和皮肤防护，佩戴口罩、手套等



遵守社交礼仪

1



用手帕或纸巾遮挡口鼻

2



见面握手改招手

3



社交保持一米距离

4



随地吐痰是恶习

5



人多分批乘梯

保持健康生活

1



加强锻炼身体

2



规律作息，保证足够睡眠时间

3



保持健康心态

4



健康饮食，戒烟限酒

5



有症状时早就医，不带病
上班上学

6

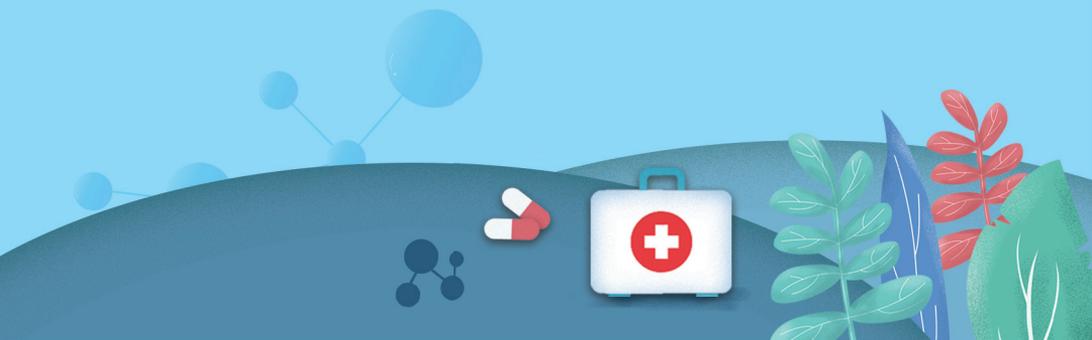


低层建议步行



第三部分

志愿者服务管理



招募条件

- (1) 思想政治坚定，具有奉献精神；
- (2) 年龄 20 至 45 周岁，身心健康，无重大疾病史；14 日内无发热、咳嗽、胸闷等呼吸道感染病史；无进出（途经）中高风险地区史；无与确诊病例、无症状患者和密切接触者有接触史，已完成新冠疫苗接种，同时，提供近日核酸检测报告；
- (3) 热心公益事业，吃苦耐劳，乐于奉献，具备较强的责任意识和人际沟通能力；
- (4) 纪律意识强，无不良记录或有损志愿者形象的行为，服从志愿服务工作安排；
- (5) 具备医疗救护等专业技能的人员和具有志愿服务活动经历者优先。

志愿者报名须知

- (1) 如您符合条件且有意愿，欢迎联系各市（州）、县区负责人报名，队长及报名联系人附后；
- (2) 如遇微信群加满或链接失效情况，请添加各群管理员和联系人微信并通过其邀请入群。
- (3) 入群后请将本人群昵称改为“姓名 - 联系方式”格式（如：“李某 -139XXXXXXXX”）



(4) 为更好开展服务，请随时保持联系方式畅通。

* 重要提醒：志愿者按属地原则报名。

志愿者服务保障

(1) 志愿服务期间注册使用“志愿汇”APP 签到签退，服务时间计入“志愿汇”APP 服务时长；

(2) 志愿者上岗前，由各级团组织统一购买保险；

(3) 各级团组织为在岗志愿者提供基础防护和工作保障。

志愿者服务时间

(1) 本次招募信息登记后，各地将根据疫情防控所需，与报名的志愿者取得联系，请各位志愿者积极准备，按需上岗。

(2) 具体服务时间依据各市州疫情防控工作整体安排，由各市州具体确定志愿服务活动时间，并将通过各微信工作群及时发布。

人员储备分类

防疫需求分解主要分为以下几点：人员储备分队、防疫消杀分队、社区服务分队、心理疏导分队、物资保障分队、宣传服务分队。



志愿者岗前培训

- (1) 岗位需求。了解清楚岗位需求，合理安排志愿者到岗服务，这是最关键的一点，需要志愿者了解这不是我们主战场，打好配合战，补充岗位需求是志愿服务的核心；
- (2) 志愿者服务重点核心点是人。我们最重要的是要做好自身安全防护，才能更好地服务大家；
- (3) 志愿者保障。志愿者可通过志愿汇注册，领取志愿者保险，范围在3公里内；
- (4) 做好疫情防控期间物资接收登记；
- (5) 有条件的情况下进行心肺复苏、危伤救护等培训；
- (6) 志愿者到社区支援，统一由社区分配后管理，跟踪服务、双重管理；
- (7) 甘肃省健康出行码的绿码变黄码的问题。



志愿服务内容

根据志愿服务实际需求和志愿者意愿、特长，重点开展以下志愿服务。

(1) 助力联防联控。协助有关职能部门和街道办事处、社区及时掌握群众需求，做好人员登记、体温测量、信息收集、秩序引导、防疫宣传等，以及各级青年志愿者协会和各级疫情防控指挥部统一安排的其他疫情防控相关志愿服务工作。

(2) 开展宣传普及。积极参与疫苗接种、疫情防控知识宣传普及等工作。做好网络舆情引导工作，不信谣、不造谣、不传谣，不在网络、朋友圈、微信群随意发布未经证实的消息。

(3) 提供专业服务。鼓励有医学、心理、应急救援等专业技能的志愿者，在相关专业机构的统筹调配下，积极参与卫生防疫、心理服务、救助救护等志愿服务，做好疫情防控辅助工作。

(4) 其它服务保障。根据需求和统一安排，开展其他临时性服务保障工作。

服务保障

坚持“谁用人”“谁负责”的原则，为参与志愿服务的志愿者开展防疫培训，提供志愿者服装、帽子、口罩等必备防护物品。

第四部分

志愿者安全防疫知识



新型冠状病毒肺炎的基础知识

20世纪60年代中期，人类冠状病毒首次发现，这是一组能引起人和动物呼吸系统感染的病毒。患者表现从普通感冒到重症肺部感染不同，例如中东呼吸综合症（MERS）和传染性非典型肺炎（SARS）。

新型冠状病毒是一种先前尚未在人类中发现的冠状病毒，如此次武汉的新型冠状病毒肺炎（简称：新冠肺炎，COVID-19）就是由此病毒引起的。2020年1月20日，国家卫生健康委员会将新冠肺炎纳入《中华人民共和国传染病防治法》规定的乙类传染病，并采取甲类传染病的预防、控制措施。

新冠肺炎的传播途径

新冠肺炎的传播需要三个基本环节：传染源、传播途径和易感人群。

传染源主要是新型冠状病毒感染的患者，无症状感染者也可能成为传染源。

根据国家卫生健康委员会发布的《新型冠状病毒肺炎防控方案（第五版）》，新冠肺炎的主要传播途径有：经呼吸道飞沫和接触传播，在相对封闭的环境中长时间暴露于高浓度气溶胶情况下存在经气溶胶传播的可能，其他传播途径尚待明确；人群普遍易感。

病毒对紫外线和热敏感，在56℃的温度下暴露30分钟，乙醚、

75% 乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸和氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。

新冠肺炎的临床症状

新冠肺炎起病以发热为主要表现，可合并轻度干咳、乏力、呼吸不畅、腹泻等症状，流涕、咳痰等症状少见。部分患者起病症状轻微，可无发热，仅表现为头痛、心慌、胸闷、结膜炎、轻度四肢或腰背部肌肉酸痛。部分患者在一周后出现呼吸困难，严重者病情进展迅速。多数患者愈后良好，少数患者病情危重，甚至死亡。

此外，迄今为止，已发现多个“不典型”病例。因此在志愿服务过程中，如有以下表现的患者，也请着重询问是否有重点病患区域居住或旅游史，以及是否在近两周内出现发热的病史，如有可疑，及时劝予就诊：

1. 仅以消化系统症状为首发表现：如轻度纳差（即食量减少）、乏力、精神差、恶心呕吐、腹泻等。
2. 以神经系统症状为首发表现：如头痛。
3. 以心血管系统症状为首发表现：如心慌、胸闷等。
4. 以眼科症状为首发表现：如结膜炎。
5. 仅有轻度四肢或腰背部肌肉酸痛。



小贴士

新冠肺炎是新发传染病，科学界和医护人员对其处于不断认识的过程中。防疫志愿者应不断加强学习，可每日定期到国家卫生健康委员会官网（www.nhc.gov.cn）和中国疾病预防控制中心（www.chinacdc.cn）学习最新的传染病相关科学知识。

新型冠状病毒肺炎预防控制指引

科学认知，消除恐慌，避免侥幸心理

1. 关注疫情发展动态，了解新冠肺炎的临床症状、传播途径和预防方法，以及居住地附近正规医院的发热门诊地址。
2. 保持良好心态，积极乐观，理性对待疫情，不造谣，不传谣。
3. 依从指引，避免麻痹大意，切勿侥幸。

尽量减少外出活动

1. 避免前往疫情高发区。
2. 不串门、不聚会，尽量在家休息。
3. 减少到人员密集的公共场所活动，尤其是空气流动性差的地方，例如公共浴池、温泉、影院、网吧、酒吧、KTV、餐厅、商场等。

个人防护和手卫生

1. 外出佩戴口罩。佩戴医用口罩，条件允许时每4小时更换一次。
2. 随时保持手卫生。勤洗手：不用手接触口鼻眼；打喷嚏或咳嗽时，用纸巾或屈肘遮住口鼻；减少接触公共场所的公共物品和部位；从公共场所返回、咳嗽或喷嚏手捂之后、饭前便后，用洗手液或香皂流水洗手，或者使用含酒精成分的免洗洗手液。

健康监测与就医

1. 主动做好个人与家庭成员的健康监测，自觉发热时要主动测量体温。家中有小孩的，要早晚摸小孩的额头，如有发热要为其测量体温。
2. 如出现发热、咳嗽的可疑症状，应主动戴上医用口罩并及时到就近的正规医院发热门诊就诊。尽量避免乘坐地铁、公共汽车等公共交通工具，避免前往人群密集的场所。就诊时应主动告诉医生自己在14天内的出行史以及发病后接触过什么人，配合医生开展相关调查。



保持良好卫生和健康习惯

1. 家居及室内工作场所，勤开窗，经常通风。
2. 家庭成员不共用毛巾，保持家居、餐具清洁，勤晒衣被。
如厕后盖好马桶盖后才冲水。
3. 不随地吐痰，口鼻分泌物用纸巾包好，弃置于垃圾桶内，居家时，弃置于坐 / 蹲便器内，随即冲走。
4. 保持居家环境的清洁，每日对经常触摸的物体表面如手机、电脑键盘、鼠标、桌椅、门把手、厕所、马桶等用 75% 酒精或含氯消毒剂擦拭消毒，家庭清洁时采取湿式清扫。每周至少彻底清洁家居环境一次。
5. 注意营养，增强免疫力，保证充足的睡眠，多喝水，勤锻炼。
6. 食物（尤其是肉和蛋类）要煮熟煮透，不要接触、购买和食用野生动物（即野味）；尽量避免前往售卖活体动物（禽类、海产品、野生动物等）的市场。
7. 确诊和疑似病例的密切接触者，遵医嘱居家或集中观察，并配合相关工作人员做好登记调查。

小链接

中国——世卫新冠肺炎联合考察报告主要内容

2020年2月29日，国家卫健委发布《中国-世界卫生组织新型冠状病毒肺炎（COVID-19）联合考察报告》主要内容如下：

1. 病毒属性：新冠病毒是一种动物源性病毒；在武汉发现的早期病例被认为是通过动物传染到人的途径感染，截至2月25日，尚未查明动物来源。

2. 病毒宿主：蝙蝠似乎是该病毒的宿主，但中间宿主尚未查明。

3. 病毒特点：新型冠状病毒是一种新出现的病原体，传染性强、传播速度快。它既不是SARS，也不是流感。

4. 传播途径：新冠肺炎在无防护下通过飞沫和密切接触在感染者和被感染者之间发生传播，在医疗机构中或可存在因医疗操作产生气溶胶而发生空气传播的可能，粪-口传播似乎并不是主要传播方式。

5. 传播来源：到目前为止，绝大多数病例是来自武汉或湖北其他地区或与之有直接联系。社区传播非常有限，人际传播主要在家庭中发生。

6. 易感人群：新冠肺炎病毒几乎人人易感，感染后是否具有免疫力需进一步研究；真正的无症状感染者比例尚不明确，但相对较罕见，也不是传播的主要驱动因素。

7. 患者特征：新冠肺炎患者通常在感染后平均5至6天（平均潜伏期5至6天，范围1至14天）出现轻度呼吸道症状和发热等症状，多数患者为轻症可痊愈，重症和死亡高危人群为年龄60岁以上者。



8. 医务人员感染：流调显示，许多医务人员病例可能是在家庭内而非医院感染的，湖北以外地区的医务人员感染很少见。医疗机构医务人员感染并不是新冠肺炎在中国的主要传播特征。

9. 封闭场所疫情：据报告，以下场所发生了新冠肺炎传播：监狱（中国湖北、山东、浙江）、医院等。人们在这些环境中的密切接触和潜在的环境污染是传播的重要因素。

10. 中国措施：中国采取了坚定有力的综合性非药物性干预措施，非常有效地切断病毒传播途径，为全球应对新冠肺炎提供了重要经验。这些措施包括：开展积极主动监测，迅速发现并立即诊断、隔离病例，严格追踪并隔离密切接触者，引导民众理解并接受上述措施。

11. 公众建议：认识到新冠肺炎是一种全新出现的令人关注的传染性疾病，但只要采取正确的应对措施，疫情暴发就可以得到控制，患者大都能够康复；

立即采取并落实最为严格的预防措施，勤洗手，打喷嚏或咳嗽时掩住口鼻；

时时关注新冠肺炎及其体征和症状（如发热、干咳）的最新信息，不断调整应对策略；

人人做好准备，通过各种方式积极参与到疫情防控中来，严格保持“社交距离”，努力帮助老年人等高危人群。



突发公共卫生事件中的防疫志愿服务

原则及任务

突发公共卫生事件是对志愿者的专业考验，志愿者需要具备专业的应对公共突发卫生事件的能力。究竟如何做才能迅速、正确、有效地参与处理突发公共卫生事件，最大限度地减少危害和影响呢？

服务原则

1. 依法有序参与原则。志愿者要按照当地党委、政府的统一指挥、统一安排，落实《志愿服务条例》第二十四条“志愿服务组织、志愿者开展应对突发事件的志愿服务活动，应当接受有关人民政府设立的应急指挥机构的统一指导下，有序参与志愿服务活动。

2. 本地化、社区化原则。志愿者应立足本地实际和就近就便，以乡镇（街道）、社区（村）为重点，参与本地、社区志愿服务，原则上不跨区域服务。在面对情况复杂、工作量大的任务需要协同时，由省、市应对疫情工作协调小组进行统一调配、指挥。

3. 安全第一原则。志愿者要参与安全防护培训，做好个人防护，提高风险意识，按照科学指引做好个人防护，谨遵“身体不适、防护不足、培训不合格坚决不上岗”要求。

4. 志愿精神原则。弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神；保守个人隐私，未经服务对象同意或允许，不得向第三方



透露个人身份信息及其他可能危害其合法权益的隐私信息；泄露、散播个人涉疫信息将触犯相关法律规定。

5. 力所能及原则。不做超越自身职责及能力的工作，专业性较强的服务岗位必须由具有相关专业资质的志愿者参与。未经允许，志愿者不得独自进入疫区、隔离区等重点区域，面对隔离人员、疑似或确诊病例等高危人群开展服务。

服务任务

1. 带头加强防护。始终把安全放在首位，遵守各地各有关部门关于应对突发公共卫生事件的规定，自觉按照科学指引做好个人防护。参与志愿服务切实做好岗前培训，做到培训不合格不上岗、防护措施不到位不上岗。

2. 做好科学知识传播。志愿者通过微信、微博、QQ等渠道积极转发政府相关决策，传播正确的科学防护知识。自觉阻断谣言传播，不造谣、不信谣、不传谣，不随意发布未经证实的虚假信息，不随意传播非官方渠道发布的相关信息。

3. 做好专业志愿服务。有医学专业知识、心理专业技能、应急救援技能、医疗卫生材料生产技能和其他具有专业技能的志愿者，应积极响应所在地党委、政府的号召，积极参与卫生防疫、心理服务、救助救护等志愿服务，全力保障人民健康。

4. 助力排查治理。协助党委、政府有关职能部门和居委会、村委会等基层组织，做好突发公共卫生事件信息的收集、报告、



人员隔离、秩序维护及公共卫生措施的实施工作。主动关心近邻，及时化解矛盾倡导互相帮助，稳定社会情绪。

5. 维护环境卫生。在党委、政府有关职能部门和街道、镇以及居委会、村委会的组织下，积极参与爱国卫生运动，全面清理环境卫生，消除病媒滋生地。大力开展移风易俗宣传活动，引导人们自觉革除陈规陋习，养成文明健康的生活方式。

正确使用防护用品方法

当防疫志愿者需要进入医院等高风险场所提供志愿服务时，需按照医院医务人员同等的防护标准正确使用防护用品。

穿防护用品流程

清洁区到潜在污染区缓冲间



着中间服

1



洗手：七步洗手法

2



戴帽子：帽子松紧带部向后，
将头发全部遮挡包裹

3



戴口罩：托住口罩外侧面，将面罩
紧贴面部，下方系带至颈后双耳下，
上方系带至头顶中部，塑形并检查
有无漏气。

4



戴护目镜：一手托住护目镜，另一
手将系带拉过头顶中部调整位置，
拉紧两侧系带紧密

5



穿防护服：取出防护服，避免裤腿
触碰地面检查防护服有无破损，打
开拉链，脱鞋先穿下半身，再穿上
半身，戴防护帽，拉链拉至顶部，
锁住锁扣，粘贴密封条，双人互检

6





戴第一层手套：检查有效期，有无破损、漏气，手套口完全包住防护服袖

7



穿水靴：裤口塞入靴筒内

8



洗手：七步洗手法，相互检查。

9

潜在污染区到污染区缓冲间



穿外层隔离衣：检查有效期，穿后两人互相系好背部系带（注意由上至下使手术衣完全包裹背部不漏缝隙）

1



戴面屏 一手拿面屏，另一手将系带拉至头顶中部，调整位置

2





戴第二层手套：检查有效期，有无破损、漏气，手套口完全包住隔离衣袖口。

3



穿靴套：由内向外翻转靴套口，套上靴套，扎紧靴套口。

4



互相检查（签名）：面对面查看对方一次性帽子、口罩、护目镜、防护服、护目屏、手套等有无密封不严。

5



脱防护用品流程

污染区到潜在污染区缓冲间

1



洗手：七步洗手法。

2



更换手套。相互喷淋：两人间距大于1米，由头顶至脚底Z字形仔细喷洒，脚底是消毒重点，注意避开面部及颈部。

3



脱外层隔离衣：两人互相解开背部系带，注意勿触碰内侧、前侧面，面对面脱去隔离衣，加大间隔范围。

4



洗手：七步洗手法

5



脱外层靴套：解开系带，由内向外翻转脱下注意勿触碰鞋底。

6



洗手：七步洗手法

7



脱外层手套：翻转脱下，注意勿触碰内侧面。

8



洗手：七步洗手法。

9



摘面屏：双手取头部系带中央摘下，弃去。

10



洗手：七步洗手法。

污染区到潜在污染区缓冲间

1



更换脱鞋：浸泡雨靴 3-5 分钟，
清洁鞋底，更换拖鞋。

2



洗手：七步洗手法。

3



脱防护服：撕开密封自黏带，一手拎起一侧衣领角，一手拉开拉链至底部，双手合力向后摘掉防护帽。双手拎衣领角向外脱，顺势抓住防护服的帽子和背部，向后方边卷边脱下防护服。（可同时将手套脱下，若未能同时脱下手套进行第 4 步）。

4



洗手、脱掉内层外套。

5



洗手、摘护目镜：上身稍前倾，闭合双眼，双手取头部系带中央摘下弃去。

6



洗手：七步洗手法

7



摘N95口罩：上身稍前倾，闭合双眼，双手先取下方系带，再取上方系带。

8



洗手：七步洗手法。

9



摘一次性帽子后向前摘下。

10



洗手：七步洗手法。

日常消毒知识

防疫志愿者在开展服务的过程中，容易使自己暴露于一定的环境中，因此，做好日常消毒工作尤为重要；有时，防疫志愿者也须配合相关职能部门开展公共消毒工作，掌握日常消毒知识有助于更好提供专业服务。

上岗期间消毒工作规范

1. 首先对手部进行消毒，防止交叉感染。
2. 佩戴口罩和手套，保证良好通风。
3. 在志愿服务组织方专业指导下，按照说明书配制使用消毒剂，使用时避开皮肤、眼睛、口鼻。
4. 使用前清除周边易燃可燃物，避开明火。给电器表面消毒前，先关闭电源。
5. 消毒过程中使用过的毛巾等清洁工具，清水清洗后放通风处晾干。
6. 消毒完成后及时消毒双手，切记戴手套不能代替洗手。
7. 使用完的消毒剂应合理存放，存放的容器必须密封，严禁使用无盖容器；存放时远离火种、热源，温度不宜超过 30℃，防止阳光直射；避免放在墙边桌角等处，防止误碰倾倒；避免放在小朋友触及到的地方。



配制使用消毒剂方法

防疫志愿者在通风良好的区域，用常温水配制和使用消毒剂，注意不能使用热水。

1. 有效氯浓度 500mg/L 的含氯消毒剂配制方法：

(1) 84 消毒液（有效氯含量 5%）：按消毒液：水为 1:100 比例稀释。

(2) 消毒粉（有效氯含量 12%~3%，20 克 / 包）：1 包消毒粉加 4.8L 水

(3) 含氯泡腾片（有效氯含量 480mg/片 -580mg/片）：1 片溶于 1L 水。

2. 75% 乙醇消毒液：直接使用。

办公场所清洁消毒方法

1. 保持志愿服务办公场所环境清洁。

2. 每日间隔性开窗通风，通风时间累计不少于 2 小时，通风时注意保暖。

3. 重点消毒的地方有：电梯的按钮、地面、桌面、扶手、门把手、手动的水龙头、座椅等人体常接触的物体。

4. 选用含氯消毒剂（如 84 消毒液、漂白粉或其他含氯消毒粉 / 泡腾片）配制成有效氯浓度为 250~500mg/L 的溶液，对物体表面进行擦拭消毒，30 分钟后再用清水擦净。



办公工具清洁消毒方法

手机、办公电话、电脑键盘、鼠标是防疫志愿者经常使用的办公工具，可用 75% 酒精擦拭消毒。

1. 准备好湿巾和 75% 酒精。
2. 首先对手部进行消毒，防止交叉感染。
3. 对手机、办公电话、电脑键盘、鼠标进行擦拭。
4. 防止酒精等消毒液体进入手机、办公电话话筒听筒。
5. 疫情期间，每天可进行多次消毒。

配合职能部门开展公共场所清洁消毒方法

1. 公共场所包含出入口、楼道、会议室、电梯、楼梯、卫生间、垃圾堆放点等公共区域。
2. 每个区域使用的保洁用具要分开，避免混用。
3. 选用含氯消毒剂（如 84 消毒液、漂白粉或其他含氯消毒粉 / 泡腾片）配制有效氯浓度为 250-500mg/L 的溶液，对物体表面进行擦拭消毒，30 分钟后再用清水擦净。
4. 室内使用时禁止采取喷洒式消毒方式，应采取擦拭方法并避免洒漏。保持室内通风，以免发生火灾。

家居预防性消毒方法

1. 普通家居日常也可做些预防性消毒措施，台面、门把手、



电话机、开关、热水壶把手、洗手盆、坐便器等日常使用的物品表面，用有效氯浓度 250-500mg/L 的消毒剂擦拭，用清水洗净。

2. 地面保持清洁干燥为主，也可不时用 250-500mg/L 的含氯消毒剂进行湿式拖地，用清水擦拭。

3. 日常的织物（如毛巾、衣物、被罩等）可不时用 250-500mg/L 的含氯消毒剂浸泡 30 分钟（注意，含氯消毒剂对织物有漂白作用），或采用其他衣物消毒液按说明书使用。

4. 对耐热的物品，如食具、茶具等可煮沸 15 分钟或用 250-500mg/L 的含氯消毒剂浸泡 30 分钟后用清水漂洗干净。

消毒过程的其他注意事项

1. 消毒剂本身是具有一定危险性的化学品，必须严格按照说明选用。

2. 84 消毒液不能与洁厕灵、酒精、洗衣液等消毒清洁产品合用。

3. 酒精不要大量喷洒于空气中或身体上。

4. 如果没有 75% 的医用酒精，千万不能用白酒或工业酒精替代。

5. 禁止使用超低容量喷雾器、热烟雾机等对外部环境进行空气消毒。

6. 不宜直接使用消毒剂（粉）对人员进行消毒，如设置喷雾消毒通道让人员通过，或直接对人员喷洒消毒液。



第五部分

防疫志愿者心理调适



防疫志愿者心理调适

在新冠肺炎疫情防控期间，防疫志愿者既要做好服务，也要重视自身心理健康建设，以积极的工作态度和良好的精神面貌服务群众。

重大疫情中的常见心理问题

每次重大疫情，都是社会恐慌滋生的温床，人们容易出现焦虑、恐慌、担忧、忧伤等心理状况。新冠肺炎作为全国范围乃至国际性的重大突发公共卫生事件，除了给人们的工作与生活带来影响，对人们的心理也带来了一定的冲击。新冠肺炎感染者容易出现麻木、否认、愤怒、恐惧、抑郁、绝望等不良情绪；感染者家属、朋友以及密切接触者，容易出现回避、不安、焦虑、无助等不良情绪；身在疫情高发地区的群众，容易产生焦虑、恐惧、不满、愤怒等情绪；而普通群众，由于互联网上各类繁杂的疫情信息以及出于对自身及家庭健康的担忧，也容易出现紧张、恐慌、焦虑，甚至引发疑病。防疫志愿者们虽是自愿参与志愿服务，但因每人的参与动机、服务经验和心理承受能力不同，在志愿服务过程中会出现紧张、焦虑、不安以及恐慌等情绪，尤其是面临一线抗“疫”工作的艰辛和感染风险，志愿者易出现以下心理问题。

可能产生认知偏差

面对突如其来的新冠肺炎疫情，防疫志愿者承担着大量的志愿服务工作，高感染风险、长时间高强度的体力劳动以及紧张急促的工作节奏，会严重损耗志愿者的生理资源和心理资源，使其在认知方面可能出现注意力不集中、记忆力减退、反应迟钝、判断和理解能力下降、自我评价低、缺乏自信等情况。

可能产生过度焦虑和担忧

由于在疫情一线会直接接触到更多来自不同渠道的疫情信息，以及接触到感染者，防疫志愿者难免会产生焦虑或担忧情绪，容易胡乱联想，担心被传染得病，过分担忧和夸大危险，容易存在“不合理信念”或者产生“灾难化思维”，产生“如果疫情失控怎么办”“如果做志愿服务中，我感染了怎么办”“如果我的家人感染了怎么办”等担忧。

可能产生自责和愧疚

防疫志愿者通常助人动机强烈，面临纷繁复杂的问题和需求，一日在服务活动中受挫，容易产生“自己做得不够好、不够多”或“帮不到他人”的心理，尤其是自认为做了好事但是没达到预期效果，容易产生持续的自责和愧疚情绪，会觉得个人没有价值。



防疫志愿者心理调适方法

对于防疫志愿者来说，保持心理健康，有助于增强自身战胜疫情的安全感、掌控感和自信心，也是全身心投入到志愿服务活动的前提和基础，心理自我调适是摆脱低落情绪的最佳途径。防疫志愿者要掌握以下一些心理自我调适方法。

学会接纳自我情绪

在这场没有硝烟的战“疫”中，防疫志愿者同样也是普通群众开展志愿服务时，志愿者面对潜在的被感染的风险，容易出现担心、害怕、烦躁、无助、心慌、疲惫、麻木、坐立不安、不停刷手机、受谣言迷惑等情形，甚至在服务中出现退缩。这些是完全正常的心理现象，志愿者无须因此感到羞愧和自责。志愿者要允许自己出现上述情绪或行为，告诉自己，恐惧、紧张、担心、害怕、沮丧等情绪都是正常的，可以收下这份情绪警报，不压抑，不否定，不排斥，这些情绪反而会如天上的云，自然地聚集又自然地散开。你可以试试对自己说，“我的确害怕了”“我可以焦虑的”，感受一下对情绪的接纳是不是会让这些情绪流动得更快”。志愿者要重点关注官方媒体发布的新闻消息，减轻谣言和不良信息带来的心理负担。如果志愿者确实极度担心或者焦虑，可采用心理着陆技术中的精神着陆、身体着陆及抚慰性着陆，主要是使人回到

自己的身体，专注于平静而从应激事件上暂时离开，这个技术被广泛用于应对焦虑、解离、惊恐等情况。

小贴士

心理着陆技术之精神着陆

1. 环顾四周，并详细描述周围环境。例如：“我在社区里，我看到一些树”。
2. 心理游戏：例如想想以“一”字开头的成语有哪些。
3. 年龄成长：如果你在此次应激中经历了退化，你可以试着逐步恢复到当前的年龄，例如：“我现在9岁了……”“我10岁了……”直到回到你现在的年龄。
4. 详细描述一项日常活动，比如如何做一道菜。
5. 具象化想象：比如想象你溜着冰远离疼痛，想象出一堵墙作为你和痛苦之间的缓冲。
6. 安全声明：告诉自己“我现在是安全的，我正活在现在，没有回到过去，我当前的位置是……日期是……”。
7. 运用幽默，想一些有趣的事情。
8. 动用注意力：集中精神做一些其他事，如做复杂的题目或运动。

心理着陆技术之身体着陆

把双手泡在冷水或温水中，也可以是其他无害而你喜欢抚触



的东西，重点是试着去感受这个物体，将注意力集中在它的触感和温度上。

1. 专注于呼吸。注意每一次吸气和呼气，放慢速度，在每一次吸气时都重复“安全”这个词。
2. 尽可能用力抓住椅子。
3. 触摸不同的物体。例如笔、钥匙、毛绒玩具等。
4. 脚后跟紧紧贴着地板。提醒自己正脚踏实地，与地面相连。
5. 随身携带一个帮助你着陆的物体在口袋里。例如一块小石头，每次遇到情绪触发点时，可以摸摸它。
6. 拉伸。伸展手臂、手指或腿。
7. 握紧拳头然后放开。

心理着陆技术之抚慰性着陆

1. 对自己说些善意的话。比如“你会熬过去的”。
2. 想想你关心的人的样子，看看他们的照片。
3. 想象一处安全的地方。例如海滩、草地等。
4. 说出应对宣言。比如“我能处理这件事”等。
5. 规划一个安全的、善待自己的享受。比如一顿丰盛的晚餐、一次泡泡浴等。
6. 想想你期待的事。比如见一个亲密的朋友、经历一次旅行等。



学会稳定自我情绪

防疫志愿者在开展志愿服务的过程中，难免会遇到一些突发状况，情绪容易紧张或者焦虑，可以掌握一些快速安抚自我情绪的方法，促进自身情绪的稳定，增强自身安全感。“蝴蝶拍”是心理治疗方法中的一种稳定化技术，当志愿者特别紧张，坐立不安，难以入睡的时候，可以做一个“蝴蝶拍”来稳定自我情绪。

小贴士

蝴蝶拍

寻找一个安静的地方，可以站或坐或躺在床上，想象一些过去的经历中给你带来积极体验或让自己感到高兴的事件。双臂在胸前交叉，右手在左侧，左手在右侧，轻抱自己对侧的肩膀，拥抱着自己的身体。双手轮流轻拍自己的臂膀，左一下、右一下为一组速度要轻而缓慢，轻拍4到6组为一轮。其间可以在头脑中回忆一件正性事件，并用一个词总结这个事件，边念着这个词边拍打。停下来，深吸一口气，如果出现负性的体验，就告诉自己“我现在只关注积极的体验，负性的体验以后再来处理，现在我是安全的”；如果感觉很好，可继续下一轮蝴蝶拍。当感觉身心愉悦时，结束活动。



学会正向思维

强烈的内在意义感和价值感通常可以缓冲压力造成的负面影响，积极的正向思维能调动起身体积极的免疫力，提高身心的抗压性和弹性。在抗击疫情的艰难过程中，面对复杂的情况和巨大的压力，个别防疫志愿者可能会有“我们干的是最危险的工作”“他们将最脏最累的活都给我干了”等负面思想，严重影响志愿服务的开展。志愿者可提醒自己运用正向思维，自我肯定，积极回忆总结自己如何有效开展防疫志愿服务、为哪些人提供了帮助、解决了哪些问题，要看到自己的力量与能力，要肯定自己工作的价值和意义，把相应负面情绪积极转化为正面思想。

学会调节放松

压力会导致人体的交感神经处于兴奋状态，个体可能会不由自主感到心慌和呼吸急促，如果我们尝试改变一下自己的呼吸方式，身体就会产生不同的感觉”。在开展服务过程中，防疫志愿者会面临长时间的服务而带来的工作压力，这时可以进行调节放松，可以配合一些舒缓的音乐进行冥想练习，还可以使用正念呼吸放松法。正念呼吸放松法随时随地都可以开展，不用做任何事情，只需要纯粹地坐下，留心观察自己的呼吸，体验当下的生命？



小贴士

正念呼吸放松法

吸气，缓慢并深深地默数“1，2，3，4”吸气，约4秒钟使空气充满胸部。呼吸应均匀、舒适而有节奏。屏住呼吸，把空气吸入后稍加停顿。感到轻松、舒适、不憋气。呼气，自然而然地、慢慢地把肺底的空气呼出来。此时，肩膀、胸，直至膈肌等都感到轻松舒适。同时想象着紧张、恐惧、压力都随着呼气慢慢地排除了，感觉到身体越来越放松，心情越来越平静……

学会宣泄转移

志愿者在防疫服务中，可能面临较多压力。所有的情绪都需要一个出口，请把自己内心的各种不适情绪积极表达出来。宣泄法是一种将内心的压力排解出去的方法，通过宣泄内心的郁闷、愤怒和悲痛，可以减轻或者消除心理压力，避免精神崩溃，恢复心理平衡。志愿者可根据实际情况，向信任的人倾诉情绪，例如给一个信任的亲人、朋友或社区中的支持性资源（志愿者同伴、社区居委工作人员等）打个电话，问问他在做什么，并倾诉自己的情绪；也可以使用自己熟悉并擅长的宣泄减压方式，例如看电视、听音乐、运动、写日记等，用来转移注意力；还可以暂停服务，吃点东西或休息一下，补充体力和能量等。



学会区分角色

防疫志愿者在开展志愿服务的过程中，要正确认识自身的角色，摆正自己作为志愿者的位置，要明白志愿者不是万能的，不能够解决所有的问题或者满足所有的需求；当防疫志愿服务结束后，志愿者要尽快回归到正常的工作生活中。

寻求专业机构帮助

如果心理压力过大，防疫志愿者的上述自我调节有可能会失败，尤其是当志愿者感到自己出现身心异常的症状，如持续两周出现过度焦虑、恐惧、失眠、无助等负面情绪和状况，且自我无法调整，身边人也无法提供有效帮助，建议及时寻求专业机构的帮助，如拨打当地的心理咨询热线电话等。



第六部分

志愿者岗位分类



体温监测岗志愿者岗位知识及要求

体温监测岗是为协助相关职能部门或单位排查居民健康情况，做到“早发现、早报告、早隔离、早诊断、早治疗”，防止疫情输入、蔓延、输出，控制疾病传播而开发的工作岗位。工作步骤较为简单，工作难度不高，一般情况下对志愿者专业技能无特别要求，适合广大志愿者参加。

体温监测岗岗位职责

体温监测是此次疫情中筛查、排查可疑病例的一个手段，相关职能部门在社区、医院、高速收费站、火车站、长途汽车站、机场等重点场所、重要关口设立体温监测岗。体温监测岗志愿者的工作内容是逢车必检、逢人必查，手持测温仪，开展体温监测，积极做好相关防治工作，并指引发热人员到就近的正规医院发热门诊就医。

小贴士

体温监测岗志愿者一般使用红外额温枪，主要是通过额头的热辐射来检测被测量对象的体温，一般1秒钟能完成测量，且使用时不需要接触体表，读数方便，仪器不易破损，无二次污染。

体温监测岗志愿者岗位要求

1. 年龄在 18-45 周岁为宜，个人身体及心理健康状况良好。
2. 近一个月无感冒发热、咳嗽、呼吸困难或疑似新冠肺炎等症状。
3. 统一接受调度指挥，不得擅自行动，时刻做好防护措施。
4. 医疗卫生专业人员优先。
5. 熟悉本地语言及文化者优先。
6. 按照属地管理原则，在志愿者所在行政村（社区）就近开展志愿服务，原则上不跨区域开展。
7. 到岗后，如果工作内容发生变化，按照省市最新指引开展工作。

小贴士

根据红外额温枪的原理，不需要接触皮肤就能测出体温，测量时测量者、被测量者也都佩戴了口罩，所以造成交叉感染的概率极低。

体温监测岗志愿者服务的注意事项

防疫期间，体温监测岗志愿者做好自身防护措施方能上岗，并根据服务方式的不同，有以下注意事项：

1. 正确使用红外体温监测仪（以下简称“体温仪”）：一般



使用红外额温枪，主要通过额头的热辐射来检测被测量对象的体温。志愿者站在测量对象身侧，保持距离，且不能将体温仪贴在对方皮肤上。体温仪探头一般距离测量对象 5-10cm，测量位置在人体额头正中央、眉心上方，并保持垂直，额头无帽子、毛发等遮挡物，无汗水。

2. 校准体温仪数值：志愿者应该严格按照说明书操作红外额温枪，保证示数的准确。但是在不同部位进行测量，它的结果会有略微差别，这个属于正常现象。

(1) 仔细阅读使用说明书；

(2) 将体温仪调整到“体温测量”模式；

(3) 选取 3-5 名健康人作为参考；

(4) 在相同环境条件下，在短时间内用体温仪分别对 3-5 名健康人进行测量，算出平均值，以平均值作为参考值；

(5) 当用体温仪测量时，如显示值高于参考值 0.5°C 以上，则被筛查人员有发热的可能，需要进行第二次测量。

3. 积极劝导个别不配合的市民：在上岗过程中，若遇到不配合的市民，志愿者应耐心解释，注意语言沟通方法。例如可采取以下说法：

“您好，请您自觉接受测温检查，这是疫情防控工作的要求。感谢您的配合。”

“您好，请脱掉帽子接受体温检测。感谢您的配合。”



“您好，请戴上口罩接受体温检测。感谢您的配合。”

4. 妥善处理发热人员：发现发热人员时，体温监测岗志愿者应及时上报现场负责部门，并按照该部门要求进行健康排查、疫情线索上报等工作。如遇发热人员不配合或滋扰，可询组织方意见后，拨打110寻求帮助。

信息排查岗志愿者岗位知识及要求

信息排查岗是为帮助有关部门、行政村（社区）做好人员排查工作而开发的岗位，主要面向本辖区居民、驻区企事业单位人员进行健康排查、活动轨迹排查并配套开展防疫宣传等相关便民服务。信息排查岗志愿者是社区的“安全卫士”。

信息排查岗岗位分类

信息排查岗志愿者根据工作方式不同，分为两类：

1. 电话排查岗：主要是通过电访居民，掌握社区居民及其家庭成员体温状况、人员信息、近期外地出行等情况，辅助疫情防控和健全大数据。

2. 入户排查岗：主要是通过入户探访，掌握社区居民及其家庭成员体温状况、人员信息、近期外地出行等情况，辅助疫情防控和健全大数据。



信息排查岗志愿者岗位职责

岗位职责是通过电话排查、入户排查等方式协助有关部门、行政村（社区）开展人员排查、防护知识宣传、疫情信息收集及报告、健康服务、秩序维护等工作。

1. 年龄在 18-45 周岁为宜（若开展电话排查，年龄可适当放宽），个人身体及心理健康状况良好。
2. 近一个月无感冒发热、咳嗽、呼吸困难或疑似新冠肺炎等症状。
3. 统一接受调度指挥，不得擅自行动，时刻做好防护措施。
4. 熟悉本地语言及文化者优先。
5. 按照属地管理原则，在志愿者所在行政村（社区）就近开展志愿服务，原则上不跨区域开展。
6. 到岗后，如果工作内容发生变化，按照省市最新指引开展工作。

信息排查岗志愿者服务的注意事项

防疫期间，信息排查岗志愿者做好自身防护措施方能上岗，并根据服务方式的不同，有以下注意事项：

（一）开展电话排查的注意事项

1. 根据社区志愿服务安排，于指定时间、地点开展电话排查工作。

2. 提前熟悉疫情常见问题和 workflows, 做好信息排查、防疫宣传等相关知识的学习。

3. 使用社区的工作电话（固定电话或工作手机）开展电话排查工作。

4. 熟悉和掌握电话排查程序。

●向电访对象进行自我介绍。“您好，我是 xx 社区居委会的志愿者，现开展社区疫情防控的电话排查工作，请问您是居住在 xx（地址）的居民吗？”

●明确电访内容。询问居民及其家庭成员籍贯、身体健康、生活状况、近期外地出行（途中活动轨迹）、疫情登记（具体根据当地登记要求进行，如广州“穆康”、深圳“深 i 你”等微信小程序）、防护措施等基本情况。

●做好相关记录。要及时做好电访记录，发现问题要立即上报。

●礼貌结束电访。电访结束时，要对电访对象表示感谢，再等对方挂断电话。

●对空号、错号、未接通等情况进行记录，并告知社区工作人员。针对电访中的常见问题，可提供一些解决办法（如告知疫情登记小程序如何使用、哪里可以得到口罩等防护用品）。

●遇到不能回答的问题时，可请对方稍候，再请社区工作人员回复。



●在完成电话排查后，要及时使用 75% 的酒精或消毒湿巾对工作电话、笔、记录本等进行擦拭消毒。

开展入户排查的注意事项

1. 做好入户排查前的基本准备：

第一，看身体状况。自查是否有发热、咳嗽、胸闷、头晕、腹泻等不适症状。如果发现不适症状，立即报告社区工作人员，暂停入户排查工作。

第二，看防护装备。参照本书第二部分相关指引，按照规范与要求戴好口罩、防护面屏或护目镜、手套（以一次性手套为最佳）、帽子（以一次性手术帽为最佳）、工作服等防护装备。

第三，看随身物品。随身携带相应排查记录表、笔、防疫宣传资料、相关证件（如志愿者工作挂牌、身份证等）、消毒液（如 75% 的酒精、84 消毒液、速干免洗手消毒液）等物品。

2. 不要进入群众家中。所有的交流应该在门口完成，进入居民家中会对其家庭卫生造成污染。

3. 交流保持一定距离。入户排查时，敲门后等待及交流期间，至少保持 1 米以上的距离，不要近距离进行交流。对于社区居家医学观察对象，志愿者只须陪同走访，入户询问、测量体温及咽拭子采样等工作由社区卫生人员具体操作。对家中有人、不愿意开门的，可先进行疫情形势教育、法律政策宣传，劝导开门；对



经多次劝导、拒不开门者，须做好登记并报当地居委会协调解决。

4. 材料交接要及时消毒。入户排查期间，尽量不要派发材料。如果确有材料派发或需居民签字，要对笔、手部进行消毒。

5. 提醒受访居民及时洗手。提醒居民关门后按照七步洗手法进行洗手。

结束排查回到家后的注意事项

1. 一次性用品（口罩、一次性手套、一次性头套等）消毒后丢进垃圾袋扎紧，之后丢弃到社区指定垃圾桶。

2. 循环使用的物品（外套、眼镜、帽子、手机、钥匙、鞋子、外裤等）消毒后放到通风处。

3. 用七步洗手法进行洗手。

4. 及时洗澡并更换衣物。

5. 在完成上述事项之前，不要和家人（尤其是小朋友、老人）进行亲密接触，如共用水杯、同桌吃饭、拥抱、亲吻等”。

防疫宣传岗志愿者岗位知识及要求

防疫宣传岗是主要面向广大市民普及科学知识、传授防疫方法、宣扬社会正能量，为进一步增强全社会战胜疫情的信心而开发出来的岗位。作为受众最广的防疫志愿服务岗位，志愿者必须具备正确的价值观、辨别是非的理性分析能力，有积极向上的良好心态、高度的责任心与耐心，并掌握一定的宣传工具使用手法。



防疫宣传岗岗位分类

防疫宣传岗可根据宣传渠道分为两类：

1. 网络文明宣传岗：主要负责在微信公众号、微博、QQ 等网络平台推送正确的防疫信息，制作防疫短视频，开展防疫作品征集推广等志愿服务工作。
2. 线下防疫宣传岗：主要负责协助相关职能部门开展社区防疫宣传、农村防疫宣传等志愿服务工作。

防疫宣传岗岗位职责

1. 微信公众号、微博等网络平台信息推送：撰写防疫宣传文稿，定时推送防疫政策法规、官方疫情信息与防疫知识，传播防疫期间的感人故事等。
2. 防疫视频制作推广：收集防疫视频素材，制作防疫正能量视频、政策法规宣讲视频等。
3. 防疫作品征集推广：征集防疫原创歌曲、短视频和抗疫诗词、漫画等文化产品，并进行广泛传播。
4. 社区防疫宣传：宣传国家最新的防疫政策法规、个人防护知识，普及网络健康登记手段，指导市民进行填写。对有医疗服务、心理服务等需求的市民，应积极向其宣传推广官方相关的救助支持渠道。

5. 农村防疫宣传：通过村广播、挨家挨户走访、无人机巡回广播等方式宣传个人卫生注意事项，播报最新的防疫政策法规、官方疫情信息，宣传戴口罩、勤洗手、测体温、勤消毒、少聚集、勤通风等防护手段。

防疫宣传岗岗位要求

1. 开展线下防疫宣传时，须按规范做好自我防护。
2. 要具备正确的价值观，具有明辨是非的能力，有高度的责任感和使命感，积极引导人民群众正确、理性看待疫情，为疫情防控营造良好的舆论氛围。
3. 不信谣，不传谣。遇到疑似谣言，引导公众通过官方渠道核实相关信息，做到不信谣，不传谣，不随意转发未经核实的信息。
4. 在劝说过程中文明有礼。遇到不愿意戴口罩的市民或村民时，要耐心讲解国家的疫情防控指引，强调戴口罩的重要性与疫情的严重性，并指导服务对象正确佩戴口罩。
5. 关注疫情知识并广泛宣讲政策。时时关注中央媒体和当地党委、政府等官方信息平台，了解权威信息，在网络空间带头传播、宣讲政策。
6. 注意团队形象。着装整齐，穿着工作服，佩戴工作证和志愿者标识。上岗时应佩戴好口罩，给服务对象带来良好示范效应。



防疫宣传岗志愿者服务的注意事项

1. 遵守基本的志愿服务礼仪，面对服务对象应亲切、有礼；遇到服务对象不明白的地方要耐心解答；遇到服务对象不听劝阻时，尽量不要与他发生冲突，必要时可寻求公安机关的帮助。
2. 原则上须与宣传对象保持1米左右的距离，非必要情况不要靠得太近。
3. 规范宣传内容，就服务对象可能问到的问题如何答复，要事先进行准备，宣传口径应合法合理、有理有据。
4. 遵守新闻稿、微信公众号、抖音等发布流程，严禁未经审核擅自发布，严禁转发未经证实的信息。

心理咨询岗志愿者岗位知识及要求

心理咨询岗主要是为了在疫情防控期为不同人群提供心理支持、心理疏导、危机干预等服务，帮助求助者预防和减轻疫情所致的心理困顿，寻找和利用社会支持资源，维护心理健康，防范心理压力引发极端事件而开发出来的志愿者岗位。

心理咨询岗志愿者岗位分类

为减少防疫期人员接触，心理咨询岗志愿者通常以线上方式开展服务，根据岗位服务方式的不同，主要分为两类：

1. 热线服务岗：依托全国各地的“12320”卫生热线、“12355”青少年服务台等热线电话，为来电者提供心理问题咨询、心理支持、心理援助等服务。具体甘肃各地心理服务热线请查看后文附件。
2. 网络咨询岗：通过微信群、QQ 等开展一对一线上咨询，为有需要的民众提供心理问题咨询、心理支持、心理援助等服务。

心理咨询岗志愿者岗位职责

1. 在防疫期间为社会大众提供各类心理及情感支持，如心理陪伴与疏导。
2. 向社会大众宣传普及相关防治知识及自我心态调整的科普知识。
3. 帮助社会大众制订心理康复计划。
4. 在专业人员指导下对大众的心理状态进行初筛评估，识别高风险行为，并转介至相关专业部门。
5. 定期接受岗位培训和督导。
6. 遵守心理健康服务伦理要求。

心理咨询岗志愿者岗位要求

1. 达到国家法定年龄（年满 18 周岁），原则上不接收未成年人。
2. 自愿参加志愿服务，具有良好的专业素养和敬业精神，有良好的职业操守。



3. 身体健康状况良好，同时心理健康状况良好。
4. 具有心理支持与心理服务工作经验者优先，具有医学、心理学、社会工作专业背景者优先。
5. 语言表达清楚，沟通、交流的意愿和能力强，熟悉本地语言及文化者优先。
6. 接受过相应岗位培训，掌握热线服务等实践操作。

心理咨询岗志愿者服务的注意事项

（一）具备政治责任感

志愿者应当具备基本的政治责任感，在遵守国家法律法规的基础上开展工作，及时传达有关法律法规和政策，不做违背法律和道德的事情。

（二）科学准确传递信息

志愿者应当通过培训和督导，认真学习心理咨询、疫情防控等相关专业知识，科学准确传递信息，做到：

1. 不传递未得到证实的信息。
2. 不要轻易给予承诺。遇到不能回答的问题时，要真诚地告诉求助者：“您的这个问题我现在不太清楚，我回去后去咨询相关部门，会在明天x点前给您回复。”注意，承诺后要做到。

（三）保持客观公正

志愿者应当以客观、科学、公正的态度对待每一位求助者，



尽量减少个人价值观对求助者的影响，做到：

1. 不要给予直接指令。
2. 不要强迫对方坚强。
3. 不给予道德价值评判。

（四）熟悉基本工作流程

1. 向求助者进行自我介绍。
2. 明确求助者沟通的内容，全程用温和稳定的声音、中等语速交流。

● 询问求助者目前有什么需要或问题。

● 可以聊防疫期间他（求助者）相关的情绪、想法、每天的生活内容（进食、睡眠、娱乐活动等），还可以聊他的身体感受，例如是不是觉得肌肉紧张、心慌等（包括既往的身心疾病）。

询问求助者是否有过类似的经历，当时是如何应对的，成功的经验有哪些，还有哪些资源（亲朋好友、个人经验、职业、能力、性格等）可以利用。

● 提供正规渠道的疫情防控信息或一些积极的信息，不要传播未经证实的信息，给予求助者以希望。如果掌握资源允许，可帮助解决一些实际困难（如告知哪里可以得到口罩等防护用品、哪里可以快速就医、穗康小程序如何使用等）。

3. 收集好求助者的基本信息，做好相关咨询记录。



（五）掌握心理咨询基本技巧

1. 学会倾听：志愿者要在接纳求助者的基础上耐心地听、认真地听、有回应地听，针对求助者不轻易下结论，而应理性妥善处理。例如，遇到居家隔离的求助者感到恐惧、焦虑而不停倾诉时，志愿者要用心倾听，不要立刻打断对方，必要时可适当反馈你（志愿者）的感受，如“听起来，您现在最大的担忧是你的家人”等。

2. 确认感受：了解求助者内心的具体感受，如愤怒的情绪、挫败感、被辜负等。

3. 正常化感受：让求助者明白他所经历的感受是正常的，积极鼓励求助者表达感受。

4. 认可感受：认可求助者的感受，让求助者明白表达感受是没有问题的。

5. 内容反馈：重述求助者的话，传递出对求助者所谈内容的理解，也是对内容的澄清和总结。

6. 澄清问题：帮助求助者澄清自己陈述的事情和感受。

7. 巧妙提问：根据具体情境，适当进行有效提问。

8. 确定首要问题：求助者往往受多个问题困扰，需要澄清并确认最需要解决的问题是什么。

9. 应对沉默：求助者情绪较激动，或是不知如何回答求助者的问题时，可沉默一会儿。但不宜沉默太长时间，令求助者产生不舒服的感觉。



10. 注重观察：如果面对面（根据疫情做好防护并保持一定距离）或通过视频沟通，可以注视求助者的眼睛，给予点头等回应；注意观察求助者身体语言提供的信息，如声音高低、语速、表情等，评估其情绪状态。

小贴士

心理咨询岗志愿者如何巧妙提问？

1. 常用提问方式：

●开放式提问：引导求助者多谈一些，鼓励求助者继续谈下去。“您刚才提到，因为全家居家隔离，家人都比较害怕，那您觉得互相做点什么能让家人的害怕少一点？”

●封闭式提问：需要直接、具体的回答，用于澄清事实或评估危险。“您和您的家人是否在稳康小程序上登记了信息？”

2. 注意避免使用下面两种提问方式：

●引导式提问：谈话中趋向于反映志愿者自己的观点，不把机会给求助者。

●多问题提问：求助者常常只能回答一个问题，这样提问达不到预期目的。
8. 动用注意力：集中精神做一些其他事，如做复杂的题目或运动。

（六）及时处理应急事件

志愿者在面对应急或突发事件时，要沉着冷静，及时恰当地进



行处理，不得违反相关职业守则。对应急事件应及时上报，不可隐瞒。

（七）遵守保密和知情同意原则

除保密例外情况，未经求助者知情同意，严禁志愿者将求助者的个人信息、求询问题以及相关信息透露给第三方，更不可利用上述信息谋取私人利益。因工作需要，热线咨询志愿者如对热线服务过程进行录音，应当事先取得求助者的知情同意。

物资整理岗志愿者岗位知识及要求

物资整理岗是为支援防疫防护物资生产企业或收发单位有序开展物资整理工作而开发的志愿者岗位，主要负责各类物资的盘点、记录、搬运、输送等工作。工作步骤较为简单，工作难度中等，对志愿者体力要求较高，适合身体素质较佳的志愿者参加。

物资整理岗岗位分类

该岗位主要设置在各地红一字会、慈善会、有募捐资格的基金会、临时接收捐赠物资的社会团体以及防疫防护物资的生产企业内。由于物资收发工作紧急且不定时，该岗位偶尔须凌晨或通宵上岗。根据物资整理工作的流程，该岗位可分为以下两类：

1. 物资盘点岗：主要负责物资的接收、盘点、质量检查和台账记录等工作。



2. 物资运送岗：主要负责物资的分拣、搬运、装卸、交通运输等工作。

物资整理岗岗位职责

1. 按照医疗药品、消毒药品、防护用品、生活用品、食品等分门别类整理及存放物资。

2. 检查物资外观包装、生产日期、有效期、标签等，分拣及处理不合格物资。

3. 做好物资入库、出库台账记录，掌握物资库存情况，按规定公示物资收发明细。

4. 负责物资拣选、搬运、装车及运送等工作。

5. 负责物资存放库区的清洁及消毒工作，做好库区防火、防盗、防破坏工作。

物资整理岗志愿者岗位要求

1. 年龄 18-45 周岁，近期无疫情重灾区进出史，无与确诊病人或疑似病人接触史，无感冒发烧、咳嗽、呼吸困难或其他不适症状。

2. 熟悉货物堆码、分类保管及盘点的基本操作，能灵活运用 Excel 软件制作台账。

3. 身体素质佳，耐力好，能承担长时间的重物及大件物资搬运工作。



4. 参与物资运送的志愿者须持有 C1 以上驾照，驾龄不少于 3 年，驾驶技术良好。
5. 认真细致，吃苦耐劳，具备高度的工作热情。
6. 沟通能力强，服从安排和调配，具备良好的团队合作意识。

物资整理岗志愿者服务的注意事项

1. 遵守服务单位的管理规定，服从工作安排：严格按照安全生产要求开展工作，做好个人防护措施，避免意外发生。
2. 按规定戴好口罩、手套，穿着志愿者马甲，不准衣冠不整、赤膊拖鞋作业。
3. 确保库区整洁卫生、分区合理、区域标识清晰，预留足够的出入通道及安全距离、安全高度。
4. 准确核对入库物资的数量、品名、产品批号、生产日期和有效期，及时填写台账，保证账、物一致。
5. 科学、如实、准确地记录物资收发明细，妥善保存底单，按规定通过各种渠道公示信息。
6. 文明装卸，严禁拖地操作，严禁乱丢乱放物资，搬运物资时须做到“重不压轻、大不压小、堆放平稳、捆扎牢固”。
7. 搬运大件重型物资时，必须两人或两人以上共同操作，注意避免在搬运过程中发生擦伤、碰伤、扭伤等问题。
8. 禁止在库区吸烟，严禁携带易燃、易爆等违禁物品进入库区，



非在岗志愿者不得随意进入库区。

9. 出车前要例行检查车辆的水、电、油及其他性能是否正常，运输过程中严格遵守交通法规和各项规章制度，收车后及时清洁车身。

关怀支援岗志愿者岗位知识及要求

关怀支援岗主要是为了让抗疫一线工作人员更加安心地在前线工作、为他们及其家属提供各种关怀措施而开发的岗位，同时也涵盖了为重症患者、居家隔离者或者普通社区群众提供相应的生活支持性服务。

关怀支援岗岗位分类

关怀支援岗根据服务对象的不同，主要划分为三类

1. 面向抗疫一线工作人员（医生、警察、社区工作者）的志愿服务岗位：如义务接送、医疗物资购买对接、义剪等。
2. 面向抗疫一线工作人员家属的志愿服务岗位：如幼儿陪伴、老生陪读、家庭保洁等。
3. 面向重症患者、居家隔离者或者普通社区群众的志愿服务岗位：如参与各类社区关怀。

关怀支援岗岗位职责

1. 义剪：免费为抗疫一线工作人员理发。



2. 医疗物资购买对接：详细了解医院需求，寻找可靠的医疗物资购买渠道。
3. 义务接送：按约定的时间、地点，接送医务人员上下班。
4. 家庭保洁：为奋战在抗疫一线的医务人员提供居家环境保洁服务。
5. 幼儿陪伴：陪伴父母都在抗疫一线工作而独自在家的孩子。
6. 考生陪读：帮助父母都在抗疫一线工作的考生复习考试知识，为他们答疑解惑。
7. 社区关怀：代买药、买生活必需品，照顾独居老人、残障儿童等。

关怀支援岗志愿者岗位要求

1. 做好自我防护。按照本教材第二部分相关指引做好自我防护。由于该岗位中有部分志愿者与陌生人接触较多，尤其要做好消毒与个人防护工作，避免被感染成为新的传染源。
2. 严禁带病上岗。上岗志愿者应密切关注自身的身体情况，每日上岗前测量体温，并做好登记，体温超过 37.3°C 不上岗。
3. 密切留意服务对象健康状况。志愿者在入户前要做好充分的准备工作，详细了解服务对象是否有基础疾病，或者需要特殊照料等，针对可能面临的情况做好准备。发现服务对象有疑似感染或突发性疾病应立即上报。
4. 以需求为导向开展针对性服务。深入了解服务对象的需求，

有针对性开展服务。建立与他们沟通联系的固定方式，及时收集他们的意见反馈并不断优化服务方式和内容。

5. 耐心细心开展专业化服务。服务对象面对疫情，可能产生焦虑、恐慌的情绪，志愿者须进行耐心开导：对于慢性疾病患者、残疾人士，志愿者须予以特殊的专业照料。

关怀支援岗志愿者服务的注意事项

1. 尽量减少与服务对象的接触。能采取远程服务的尽量采取远程服务，如通过视频远程陪伴医务人员子女，为其辅导功课。不能采取远程服务的，如为社区居民买药、送菜等，原则上采取无接触配送，与服务对象约定将物品放在指定处。

2. 注意自我隔离。在疫情高发期，频繁往返社区与市场等人流密集处的志愿者，建议单独居住，自我隔离，保护自己的家人。

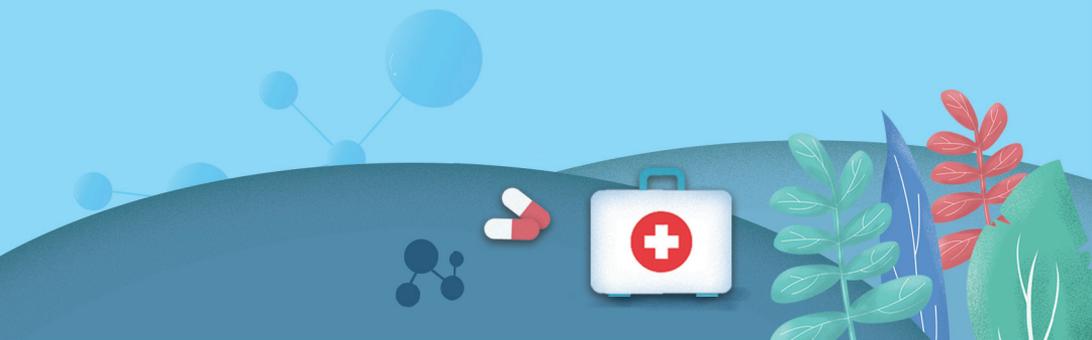
3. 防护物资不全不得上岗。由于一些关怀支援志愿者会频繁地密切接触人群，在上岗前务必佩戴好口罩等相关防护用品，既是保护自己也是保护他人。

4. 定时检查防护装备，装备破损不得继续进行志愿服务。如义务接送医务人员通勤的志愿原者，由于防护要求较高，必须时刻关注自己的隔离服、口罩有无破损，一日发现破损，须立即终止志愿服务，直到更新装备才能继续。



第七部分

志愿者分类



专业救援人员

(1) 上岗前确保身体状况良好，工作期间每日进行健康监测，有症状须报告单位并及时就医。

(2) 主动接种疫苗，接种疫苗后仍需注意个人防护，定期接受核酸检测。

(3) 加强个人防护。做好救援物资储备，提前了解工作中可能遇到的风险和需要采取的防护措施，救援期间佩戴口罩并及时更换。

(4) 保持个人卫生。打喷嚏时用纸巾遮住口鼻，或采用肘臂遮挡。

(5) 加强手卫生。尤其是在接触洪水后或进餐前应用流动水洗手或用速干手消毒剂揉搓双手。

(6) 注意饮水卫生。在接触洪水后或进餐前应用流动水洗手或用速干手消毒剂揉搓双手，宜喝开水或瓶装水。

(7) 减少聚集和交流。减少在密闭场所的交流，交流时保持安全距离。应选择空旷的场所饮食、休息，减少聚餐和聚会。



青年志愿者



(1) 上岗前确保身体状况良好，工作期间每日进行健康监测，有症状须报告单位并及时就医。

(2) 主动接种疫苗，接种疫苗后仍需注意个人防护，定期接受核酸检测。

(3) 加强个人防护。从事志愿工作期间佩戴口罩。口罩弄湿或弄脏后，及时更换。

(4) 保持个人卫生。打喷嚏时用纸巾遮住口鼻，或采用肘臂遮挡。

(5) 做好手卫生。接触污染物品后或就餐前，要及时用洗手液或肥皂在流动水下洗手，或用速干手消毒剂揉搓双手。

(6) 在为他人提供服务时，保持安全距离，尽量减少直接接触。

(7) 减少聚集。减少参加聚餐、聚会等活动。

(8) 保持健康生活方式。适度运动，保证睡眠充足。



社区工作人员

(1) 志愿服务上岗前确保身体状况良好，工作期间每日进行健康监测，有症状须报告单位并及时就医。

(2) 主动接种疫苗，接种疫苗后仍需注意个人防护，定期接受核酸检测。

(3) 积极参加培训学习，掌握基本防控知识和应急处置流程。

(4) 加强个人防护。上门服务时或接待来访人员时佩戴口罩，口罩弄湿或弄脏后，及时更换。



(5) 保持个人卫生。打喷嚏时用纸巾遮住口鼻，或采用肘臂遮挡。

(6) 保持工作服干净整洁，及时对工作证、门把手、键盘鼠标、文具、固定电话和办公桌椅进行必要的清洁消毒。

(7) 保持安全距离。乘坐厢式电梯或上门服务时，保持1米以上安全距离。

(8) 减少聚集。减少参加聚餐、聚会等活动。



医护人员

1. 规范佩戴医用外科口罩、医用防护口罩、防护眼镜或面屏、医用防护服、隔离衣、医用手套、一次性防水鞋套、防水靴。
2. 要自觉做好自身防护，有效降低医护人员职业暴露的风险。
3. 牢记“六步洗手法”，同时在接触核酸检测、就医等人员之后要用速干手消毒剂清洗接触面。
4. 医护人员往往是长时间的工作状态，要合理佩戴防护用具，避免对皮肤造成伤害。
5. 充足的睡眠，健康的饮食才是你们奋战一线的良好保障。
6. 致敬抗“疫”的白衣天使们！



大学生

- (1) 保持科学规律的作息時間，保证睡眠充足，劳逸结合，减少久坐，适度运动。
- (2) 12 岁以上学生应接种疫苗，接种疫苗后仍需注意个人防护。
- (3) 注意个人卫生，及时进行手卫生，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻，打喷嚏、咳嗽时用纸巾遮住口、鼻或采用肘臂遮挡等。
- (4) 日常生活用品单独使用。
- (5) 尽量减少前往人员密集和通风不良的场所，减少聚会、聚餐等聚集性活动。
- (6) 每日进行自我健康监测，测量记录体温并注意观察有无其它可疑症状，当出现发热、咳嗽及其它可疑症状时，及时报告班主任。
- (7) 封校情况下可参与线上志愿服务，遵守学校规定。
- (8) 具有相关专业技能（医护、救援等）可按照学校要求，参与疫情防控服务，更好地发挥青年学生的作用和能力。



司机

(1) 上岗前确保身体状况良好，工作期间每日进行健康监测。应接种疫苗，接种疫苗后仍需注意个人防护。

(2) 志愿服务出行载客前应对车辆进行清洁消毒；对车门把手、方向盘和车内扶手等部位每天定时清洁消毒。

(3) 注意个人卫生，及时进行手卫生，戴手套。

(4) 载客时应全程戴医用外科口罩或以上级别口罩，并提醒车上乘客佩戴口罩。

(5) 运行期间可半开车窗保持空气流通（遇到阴雨等不良天气车窗不宜打开时，保证车辆外循环开启）；使用空调时车窗不应完全闭合，以保持车内通风换气。

(6) 有疑似感染者搭乘后，应及时做好车辆物体表面（座椅、方向盘，车窗、车门把手、扶手等）和空调系统的消毒。

(7) 参与志愿服务，接送有需要的志愿者乘客，或进行物资配送、饮食配送等，做疫情期间城市的“发动机”。



环卫工人

- (1) 志愿服务期间应穿工作服，戴口罩，工作手套等。进行下水道清洁作业时有条件应佩戴护目镜。
- (2) 对清洁作业工具和垃圾收运工具及时清洁，定期消毒。
- (3) 在道路清扫期间，如遇弃用口罩、手套等垃圾，应使用作业工具夹起后置于垃圾收运工具内，切忌徒手捡拾。
- (4) 在清扫过程中减少与其他人员近距离接触和交谈。



邮递员、快递员

- (1) 保持工作服干净整洁，定期清洗消毒。
- (2) 工作期间每日进行自我健康监测，若出现发热、咳嗽等可疑症状时，须报告单位并及时就医。
- (3) 邮件快件运送过程中，无近距离接触他人情况下可不佩戴口罩。
- (4) 尽量采用非接触方式如使用智能快件箱（信包箱）完成邮件快件收发。
- (5) 工作期间全程戴医用外科口罩或以上级别口罩，戴手套。
- (6) 进行志愿服务时，保持距离，微笑面对，做疫情期间最温暖的后勤。



第八部分

志愿者管理系统



“志愿汇”智慧公益平台

平台定位

“志愿汇”平台是“志愿中国”信息系统的移动应用端，是在共青团中央、国家发改委指导下建设运营的全国领先的志愿服务数智平台。

产品集群

“志愿汇”产品体系包含“志愿汇”app、“志愿汇组织版”app、志愿服务管理后台（pc端）、“志愿中国”网站、志愿服务大数据可视化指挥系统、微信小程序、支付宝小程序、微信城市服务号、支付宝生活号、开源H5页面、线下时数采集终端等，实现了全系统、多层次、广覆盖的产品集成优势。

功能特色

“志愿汇”提供志愿者注册、免费志愿者保险、查找志愿服务活动和组织、记录志愿服务时长、志愿信用分评价、志愿者激励等功能。平台秉承“开放、创新、共享、协作”的服务理念，给予志愿者多种激励，不断提高志愿服务的效率和质量，构建线上互联、线下互动的“智慧公益”生态系统。

以资源汇聚推动志愿者激励，构建志愿者和志愿服务组织的数据账户，以志愿服务时间为基础，整合献血、捐赠等行为，形成公益信用分体系。为每位志愿者提供一份免费保障，同时集合公

公共政策、公共资源、商业资源等为志愿者提供长期稳定的激励环境。

建设成效

2017年7月，共青团省委联合28家省直厅局联合发布《关于印发〈关于实施甘肃省青年守信联合激励加快推进青年信用体系建设的行动计划〉的通知》，通知明确，将依据“志愿中国”（志愿汇）提供的优秀志愿者的相关数据，产生守信联合激励的对象。在团省委、省发改委、中国人民银行兰州中心支行的大力支持下，“志愿汇”成为全省青年信用体系建设的先导工程及全省志愿者信息管理服务平台。

根据《关于印发〈关于实施甘肃省青年守信联合激励加快推进青年信用体系建设的行动计划〉的通知》。

已落实激励措施的领域

1、在教育服务和管理领域

（1）高考、研究生等考试新增“优先录取项”，获得5A级青年志愿者的，在与其他考生同等条件下可以被优先录取；

（2）在评优评先、公务员、教师、公派出国等遴选中，同等条件下对优秀青年志愿者予以优先考虑；

（3）参加大学生志愿服务西部计划的优秀志愿者，服务期满2年且考核合格的志愿者，3年内报考硕士研究生，初试总分加10分，同等条件下优先录取；



(4) 学生在入团、入党时，志愿服务时数作为重要参考依据之一；

(5) 高校应给予自行开展志愿服务的学生全面支持，扶持志愿服务学生社团建设，并将志愿服务纳入实践学分管理。

2、就业和创新创业服务领域

(1) 鼓励各党政机关、企事业单位和社会组织在同等条件下优先录用优秀志愿者或为其提供实习机会。逐步将参与志愿活动情况纳入职称评聘的考核指标；

(2) 优秀青年志愿者优先推荐参加各级大学生骨干培养计划。

3、文化生活服务领域

鼓励旅游景点等场所，给予优秀青年志愿者免票游览、使用或票价优惠等便利服务。

4、评先树优领域

(1) 在文明城市、文明单位评选中，将青年志愿者参与志愿服务情况纳入考评指标体系；

(2) 在道德模范、劳动模范、五一劳动奖章、五四奖章、三八红旗手奖、中国青年科技奖等全国及省级评选中，同等条件下优先考虑优秀青年志愿者。

(以“志愿汇”APP注册志愿者数据为基础，参加志愿服务时间累计达到100小时认定为“一星志愿者”；达到300小时，认定



为“二星级志愿者”；达到 600 小时，认定为“三星级志愿者”；达到 1000 小时，认定为“四星级志愿者”；达到 1500 小时，认定为“五星级志愿者”）。



志愿汇APP



志愿汇组织版APP



志愿汇公众号

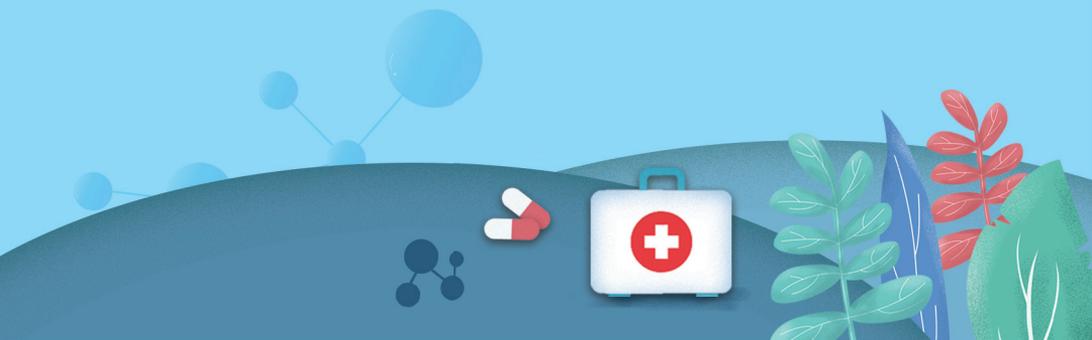
甘肃青年志愿者证



详细情况请关注“甘肃青年志愿者”查阅相关申领信息！

第九部分

志愿者相关问题



1

Q. 我现在人在外地，想要为甘肃疫情防控贡献自己力量，可以吗？

A. 因为疫情防控要求，所有的志愿者尽量在所在地区进行志愿服务，外地朋友可以通过线上志愿、捐助物资等方式为甘肃疫情贡献自己的力量。

2

Q. 招募令文章中我们所在地的群满了怎么办？

A. 您可以在文章中找到所在地联络员电话咨询，有县区找县区，无县区找市州，询问更多当地疫情防控志愿者群或联系方式，找到属于自己的志愿者之家。

3

Q. 现在还未成年，可以进行志愿服务吗？

A. 根据要求，严禁未成年人开展志愿服务，小朋友保护好自己，减少外出就是对疫情防控做出的最大贡献哦！



4

Q. 未进行志愿汇注册可以参加志愿服务吗？

A. 不可以的，所有志愿者必须严格落实“先注册，再上岗”的要求。如何注册请查阅甘肃青年志愿者推送的关于志愿者报名说明一文，尽快注册哦！

5

Q. 报名志愿者需要什么手续吗？

A. 报名志愿者只要你符合年龄、防疫要求等，都是可以报名参加的，具体情况要根据各地区不同情况进一步了解，详情可电联各地联络员进行咨询。

6

Q. 我之前未做防护措施到过中高风险区或健康码为黄色可以参加吗？

A. 根据防疫要求，是不可以的哦！



7

Q. 我是学生，学校封校了该怎么进行志愿服务？

A. 志愿服务有“线上线下”两种，如果你是学生，学校封校的话您可以尝试线上志愿服务，在找到“组织”之后为志愿者群体制作海报、统计信息、撰写材料等等都是可以的，志愿服务，在哪都是英雄！

8

Q. 如何加入组织？

A. 在确定好自己的志愿群体，例如某某社区、某某服务队、某某组织之后，询问这一组织负责人，是否有相关志愿汇 APP 组织进行入驻，即可签到记录服务时长。



9

Q. 志愿服务有什么保障吗？

A. 在志愿汇 APP 进行注册，领取保险，除此之外，各地开展志愿服务必须为志愿者们提供相应的保护措施，包括口罩、酒精、消毒用品等，特殊环境和条件下，还要配备护目镜、防护服等，记得保护好自己是第一位的，这样你才能更好地保护别人。当然，志愿服务是没有资金报酬的哦！具体情况各地不同，你也可以详细咨询所在地，了解更多。

10

Q. 之前没有做过志愿者可以参加吗？

A. 当然是可以的！你想要参加就已经具备一个做志愿者的能力了！如果在此之前未参加过志愿服务，在进行志愿服务上岗之前需进行简单的相关培训，视情况而定，保证志愿者能够处理志愿服务中遇到的问题即可，当然如果你有专业技能，例如医护、救援等等，那将更好！

附件 1

全省各市州健康码黄码转绿码
咨询电话



- (1) 兰州市: 0931-8733578
- (2) 嘉峪关市: 0937-6266763
- (3) 酒泉市: 0937-2620756
- (4) 张掖市: 0936-8298211
- (5) 金昌市: 0935-8333012
- (6) 武威市: 0935-2231956
- (7) 白银市: 0943-8227040
- (8) 天水市: 0938-8210157
- (9) 平凉市: 0933-8606134
- (10) 庆阳市: 0934-8855011
- (11) 定西市: 0932-8624138
- (12) 陇南市: 0939-8221210
- (13) 临夏州: 0930-6214339
- (14) 甘南州: 0941-8213604
- (15) 兰州新区: 0931-8259852



附件 2

全省心理志愿服务联系方式



- (1) 兰州市: 0931-12355
- (2) 嘉峪关市: 0937-12355
- (3) 酒泉市: 0937-12355
- (4) 张掖市: 0936-12355
- (5) 金昌市: 0935-12355
- (6) 武威市: 0935-12355
- (7) 白银市: 0943-12355
- (8) 天水市: 0938-12355
- (9) 庆阳市: 0934-12355
- (10) 定西市: 0932-12355
- (11) 陇南市: 0939-12355
- (12) 临夏州: 0930-12355
- (13) 甘南州: 0941-12355
- (14) 平凉市: 0933-12355



设计：王钦倩
校审：赵理

新冠疫情常态化防控

讲科学、严防控

勤洗手、常通风

戴口罩、一米线

用公筷、健康码

2021年10月

甘肃省青年志愿者协会宣