



爱心妈妈

服务指导工作手册

FUWUZHIDAOGONGZUOSHOUCE





contents

第一章 服务定位、理念与原则/01

01 定位/01

02 理念/01

03 原则/02

第二章 “爱心妈妈” 服务方式及内容/05

01 “爱心妈妈” 角色介绍/05

02 关爱内容：5个“1” /07

03 结对方式/08

第三章 注意事项/09

01 角色定位与服务边界/09

02 日常服务注意事项/09

03 外出活动时注意事项/10

04 意外情况或紧急问题处理/11

附录一：“爱心妈妈” 证书/12

附录二：信纸模板/12

附录三：小程序二维码及贴纸、书签、信封/13

附录四：“桥见未来 益起童行” 及爱心妈妈贴纸/14

附录五：“爱心妈妈” 活动站牌挂/15

附录六：主题积分兑换礼/16



桥见未来 益起童行



第一章 服务定位、理念与原则

一、定位

（一）志愿服务

爱心妈妈以自己的时间、知识、技能、体力等自愿、无偿地为留守儿童和困境儿童提供公益服务，通过爱心传递，着力培育奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，弘扬爱国爱家、相亲相爱、向上向善、共建共享的家庭文明新风尚。

（二）陪伴服务

爱心妈妈依法依规协助孩子父母或者其他监护人开展补充性、辅助性的关爱服务。爱心妈妈不可替代关爱对象父母或者其他监护人，不要求爱心妈妈为关爱对象及家庭提供资金和物质方面的支持帮助。

（三）向导服务

爱心妈妈为关爱对象提供思想引领、生活照料、亲情陪伴、家教指导、心理关爱等服务，帮助留守儿童和困境儿童形成健康阳光、积极向上的良好心态促进儿童健康成长、全面发展。

二、理念

（一）尊重

要尊重关爱对象的主体性，尊重关爱对象及其父母或者其他监护人的价值观念、行为习惯和性格特点。当意见

出现分歧时，应尊重关爱对象及其父母或者其他监护人的决定。

（二）关怀

要关心关爱对象的所思所想、所感所需。在关爱服务中，经常询问关爱对象生活和学习情况，细心聆听关爱对象的心声，尊重他/她的感受，关注他/她的情绪变化，及时了解他/她的需求与困难，并做出积极回应。

（三）积极

相信每一个儿童都有自己的独特优势，在服务过程中要细心观察、用心发现，帮助关爱对象看到自身的闪光点和优势，增强自信心和战胜困难的勇气。

（四）依法

符合《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国未成年人保护法》等法律与要求，保障关爱对象的合法权益，不得歧视、虐待关爱对象，尊重关爱的对象的人格尊严，依法开展关爱服务活动。

三、原则

（一）最有利于关爱对象原则

在关爱服务过程中，要尊重关爱对象人格尊严，适应关爱对象身心健康发展的规律和特点，听取关爱对象的意见，关注关爱对象需求，保护关爱对象权利，确保所言所行正向引导，有助于鼓励关爱对象积极上进。

（二）坚持正确导向原则

坚持社会主义核心价值观，不得在关爱服务过程中传播有悖公序良俗的观念，不得向关爱对象宣传封建迷信思想。

（三）个人信息与隐私保护原则

严格遵循《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国未成年人保护法》中有关儿童个人信息和隐私保护的相关规定，在关爱服务中应当尊重、保护关爱对象及其家庭的个人信息与隐私，不得违法披露、公开或传播，不在微信、微博、小红书、B站等社交媒体或网络平台上公开分享关爱对象及其家庭的相关信息、照片或视频，不得随意公开关爱对象的信件、日记、电子邮件、网络聊天记录、手机短信等个人数据，不可非法侵入关爱对象住宅、拍摄其身体隐私部位，也不得非法处理其私密信息等。在培训交流、案例研讨或宣传活动中使用关爱对象的图片或故事时，应进行匿名和遮挡处理，并事先获得其父母或者其他监护人的同意许可。

（四）无伤害原则

有爱心、有责任心，服务期内力求做到有始有终，避免突然终止服务给关爱对象带来伤害。在关爱服务过程中，谨言慎行，细心观察关爱对象的情绪和反应，避免因言行不妥对关爱对象产生伤害。

（五）保密原则

服务过程中，对关爱对象所分享的家庭情况、个人经历和感受、隐私和秘密等，负有保密义务。涉特殊情形的，应依法及时向其父母或者其他监护人、妇联和相关部门报告。

（六）发现报告原则

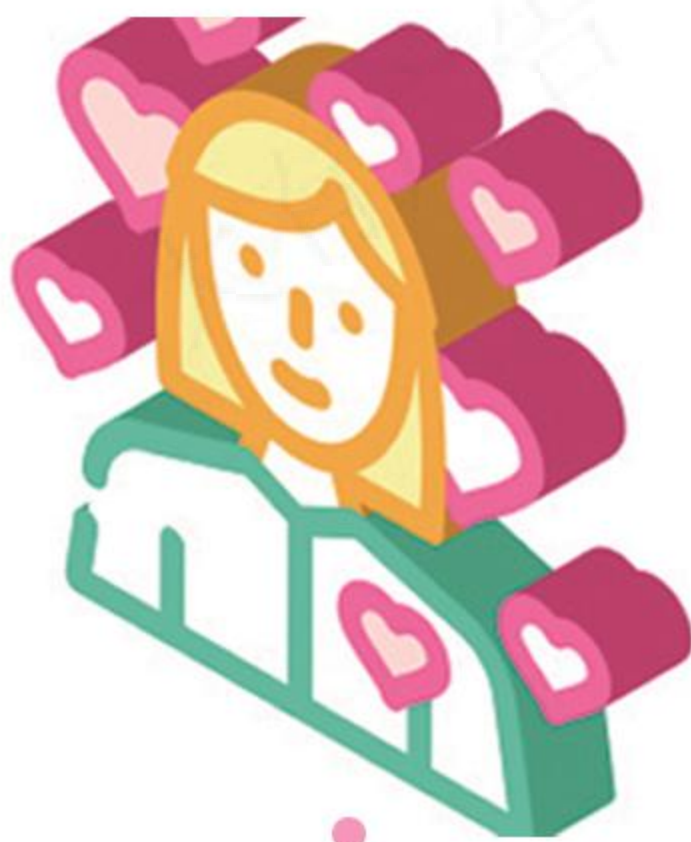
发现关爱对象身心健康受到侵害、疑似受到侵害或其他合法权益受到侵犯的，应当及时了解情况，并告知关爱对象的父母或者其他监护人以及当地妇联组织，依法向公安、民政、教育等部门报告。

第二章 “爱心妈妈” 服务方式及内容

一、“爱心妈妈” 角色

（一）暖心妈妈

按项目要求直接与关爱对象互动，实施“5个1”关爱行动，即“一次电话、一封家书、一个微心愿、一次爱心陪护、共读一本好书”，通过自己的关心、陪伴引导孩子积极向上健康成长。



（二）资源妈妈

为“爱心妈妈”各项活动提供物资与场地等支持，可凭借自己的特长（如：舞蹈、声乐、绘画、非遗技术等）为关爱服务活动提供支持，为志愿服务积分兑换提供礼遇物品。



（三）执行妈妈

在日常关爱行动及线下主题活动中，负责联系沟通、宣传拍摄、资料整理、设计等服务保障性工作。



报名的志愿者可根据自身情况参与“暖心妈妈”“资源妈妈”“执行妈妈”的一项或多项角色的活动。

志愿者通过小程序扫码加入，原则上志愿服务期至少为1年，每年至少参与一次关爱活动。

活动采取积分制，志愿者参加活动可获得积分（积分规则附后），志愿者可用活动积分在小程序中兑换礼遇物品。

志愿者（特别是“暖心妈妈”）要按照妇联的要求，参加关爱困境儿童、培训指导、线上学习交流等活动。

特别说明：

“爱心妈妈”仅为关爱项目名称，爱心志愿者不分性别、年龄，均可以参与本项目。



二、关爱内容：5个“1”

● 一次电话

每月给关爱儿童通话一次，及时关心了解孩子的学习生活情况，表达关心关爱。



● 一封家书

每季度给关爱儿童手写一封信，分享生活美好经历及读书体会、名人事迹等，引导儿童形成积极向上的生活态度和奋斗目标。

● 一个微心愿

“六一”或儿童的生日，根据关爱儿童的心愿亲手将礼物送给孩子，让孩子感受到被重视，更注重情感陪伴。

● 一次爱心陪伴

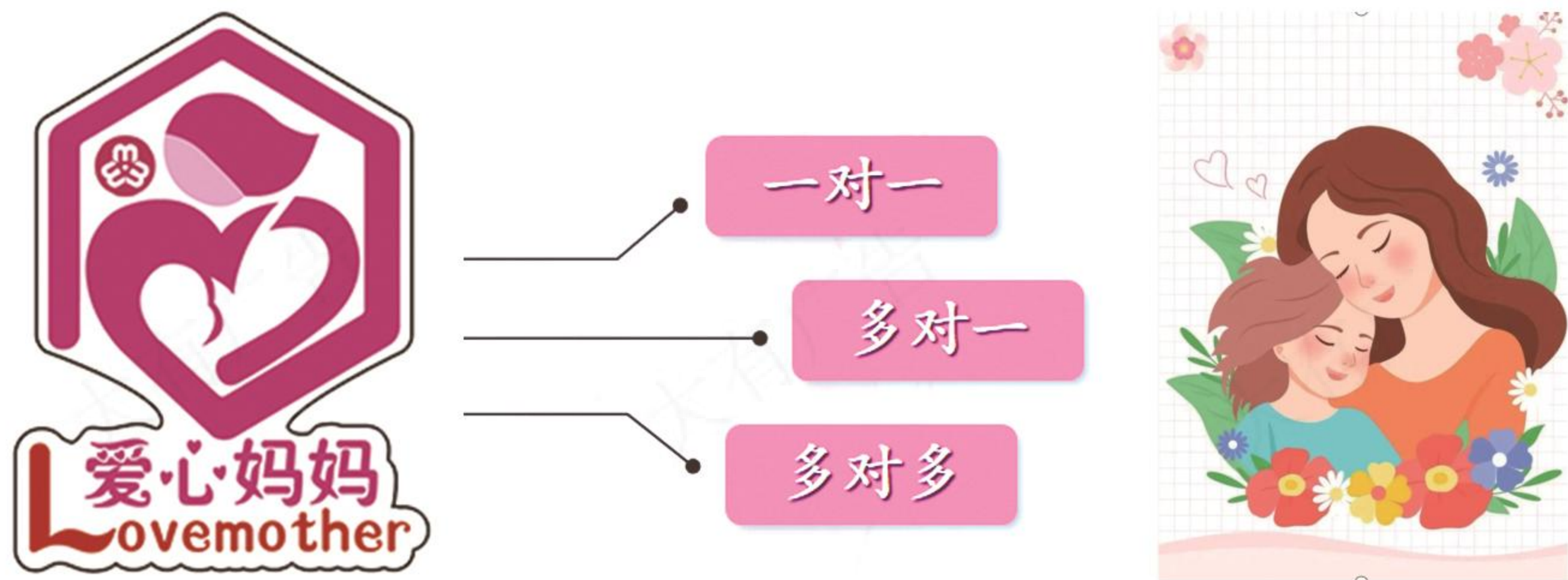
根据关爱对象的生活情况与实际需求，陪伴孩子一同参加妇联组织的线下主题活动。

● 共读一本好书

每年选择1-2本适于关爱儿童阅读的书籍，在电话、家书中引导孩子读书，交流读书的收获。

除定向结对的关爱对象外，小程序将适时发布“关爱行动需求清单”及对应的时间安排，爱心志愿者可根据自己的生活、工作情况在小程序上选择适合参与的活动，选择后按照“执行妈妈”的指导落实相关关爱行动即可。

三、结对方式



鼓励“爱心妈妈”志愿者进行组合，以群体的形式帮扶困境儿童，从而降低爱心帮扶的困难，保障关爱行动的持续性，能为困境儿童提供全成长周期（0—18岁）的关爱支持。



“爱心妈妈”志愿者可根据自己或团队实际情况，选择固定的结对帮扶对象1名或多名儿童，具体结对儿童的选定，请“爱心妈妈”志愿者或群体志愿团队负责同志与区妇联沟通商定。以“多对一”“多对多”等团队形式开展关爱帮扶的“爱心妈妈”，需在小程序扫码登录后，在个人信息栏中备注团队名称。

第三章 注意事项

一、角色定位与服务边界

爱心妈妈是协助父母或者其他监护人对关爱对象的生活、学习和身心健康开展补充性关爱服务的志愿者，所能提供的服务是有限的，需要注意以下几个方面：

1. 关爱对象的监护责任由其父母或者其他法定监护人负责履行。

2. 爱心妈妈的责任不包括提供经济资助、医疗救助、心理治疗或家庭关系辅导等专业性较强的服务，如发现关爱对象或其家庭遇到爱心妈妈无法处理的问题，应及时向妇联组织、相关部门或其他专业机构寻求帮助。

3. 不与关爱对象有金钱来往或不适当的亲密关系，在关爱服务中，不与关爱对象或其家庭发生经济往来；不赠送关爱对象昂贵的礼物；尽量避免与儿童长时间单独相处或留关爱对象在家里过夜；不与关爱对象发生不恰当的身体接触。

二、日常服务注意事项

1. 不要失约。

2. 不要作出任何假设或将他人意愿投射在关爱对象身上。

3. 不得用暴力的方法教育、对待关爱对象，禁止体罚和虐待关爱对象。

4. 不得使用歧视、侮辱、诽谤、贬损、恐吓、谩骂等

语言，或作出羞辱、贬低、诋毁、恐吓关爱对象的行为，避免给关爱对象造成情感上、心理上的伤害。

5. 和关爱对象一起时不能有吸烟、喝酒或其他不文明行为。

6. 不要安排关爱对象从事不适宜参加的运动或者活动。

7. 没有关爱对象父母或者其他监护人的委托，尽量不要为关爱对象做如下事情，如带他/她去医院就诊（紧急情况除外）给他/她购买贵重物品、擅自为他/她保管贵重物品、给他/她报名参加一些活动等。如确实需要，须与关爱对象的父母或者其他监护人核实，并取得对方同意或授权。

三、外出活动时注意事项

爱心妈妈带关爱对象外出或参加活动时，需要注意以下事项：

1. 外出或参加活动前，须告知关爱对象的父母或者其他监护人活动的时间、内容和计划，并征得其同意。如关爱对象没有如期参加已安排的活动，应及时联络其父母或者其他监护人。

2. 选择安全的、适宜儿童活动的公共场所，避免在有安全隐患的危险场所或过度私密的场所活动。

3. 不得带关爱对象进入营业性娱乐场所、酒吧、互联网上网服务营业场所等不适宜未成年人活动的场所。

4. 活动前需要告诉关爱对象有关注意事项，如交通安全、紧急出口等。

5. 活动过程中不能使关爱对象脱离保护，不能使关爱对象处于无人看护状态。

6. 关爱对象如果有特殊体质或者特定疾病，应当给予特殊关注，避免安排参加不适宜的体育运动和其他活动。

四、意外情况或紧急问题处理

1. 外出活动中的意外情况处理

当爱心妈妈带关爱对象外出活动时，须承担起临时照护责任。当关爱对象在活动中受伤、感到不适或发生危险，如游泳溺水、遭遇交通事故、被动物咬伤等，爱心妈妈应该这样做：

(1) 根据自身能力和实际情况，立即采取相应措施妥善处理（如及时将其送往医院救护）；

(2) 及时通知其父母或者其他监护人，由他们决定后续的处理或治疗方案；

(3) 报告妇联，以便后续跟进。

2. 儿童面临紧急情况的处理

关爱服务中，发现关爱对象身心健康受到侵害、疑似受到侵害或者面临其他危险情形时，爱心妈妈可以这样做：

(1) 立即向公安、民政、教育等有关部门报告，并及时将情况上报当地妇联组织；

(2) 对于正在发生的侵害，要在能力范围内及时进行应急处置，使儿童脱离危险或避免受到侵害。

附录一：“爱心妈妈”证书



附录二：信纸模板



附录三：小程序二维码及贴纸、书签、信封



附录四：“桥见未来 益起童行”贴纸、爱心妈妈贴纸（开展活动时，志愿者需在衣服上粘贴标识）



桥见未来 益起童行



附录五：“爱心妈妈”活动站牌挂



附录六：主题积分兑换礼（帆布包、纸巾盒）





关爱行动

“5个1”

一次电话

一封家书

一个微心愿

一次爱心陪护

共读一本好书



