疫情之下，如何保障志愿者的权利？

金锦萍

题记：认真对待志愿者的权利，既是善待志愿者，同时也是善待所有因志愿服务而受益或即将受益的公众，更是善待我们的社会和未来。

近日，有两则新闻引人注意：一则是蓝天救援队机动队队长许鹏在往武汉运送抗疫物资的途中因车祸不幸殉职，令人感佩和痛心；另一则是今天武汉市新冠肺炎疫情防控指挥部通告中明确要专项招募“志愿服务关爱行动”志愿者，要求以武汉市社区居民为主，主要为所在小区居民提供食品药品代购代送等服务，同时要求各部门为志愿者提供通行证和必要的防护等。这两则貌似相去甚远的新闻却都指向同一个议题：我们该如何正确对待志愿服务和志愿者？

志愿服务的功能和价值

志愿者是不受任何私人利益或者法律义务驱使，不以获取物质报酬为对价，志愿为社会和他人提供服务 and 帮助的人。2008年，汶川强震吹响了志愿者的集结号，历史上从来没有一个时刻让我们如梦初醒地意识到我们身处的这个社会有那么多秉承良知、诚心和责任，愿意以自身知识、体能、劳力、经验、技术、时间等贡献社会的人。因其无偿、无私、无求，志愿者让人感到温暖和振奋，真乃人性大美之昭示和焕发。

在此次疫情应对中，志愿服务精神再次让我们感受到这种人性之美。从疫情发生以来，在紧急驰援方面，活跃着大量如同许鹏一样的志愿者，他们在危急时刻挺身而出，不畏艰苦、不惧生死，全力以赴；在政府启动一级响应之后，针对武汉地区的医护人员交通问题，也是武汉市民以志愿者身份自发组织爱心队，为医护人员提供服务，不论

早晚，不怕感染；针对各一线医疗机构应急物资紧缺的困境，不知有多少微信工作群因此设立，来自各行各业的人（甚至彼此之间素昧平生）迅速聚集，并彻夜活跃着，快速形成寻找货源、验货、下单、清关、运输、仓储、提供需求对接、发放物资、整理信息、回馈捐赠者……等一条龙服务体系，不计报酬，不顾作息。（这一个月来，就我自己参与的此类工作群不下十个，从口罩、防护服、护目镜、制氧机、呼吸机、安心裤、奶粉、防寒服……只要前线传来需求，立马有求必应，竭尽全力。）

还有由远程医护人员组成的专业志愿者团队，陪伴当初不得不居家隔离的患者，从远程给予专业指导和心理安抚，给这些人群带去希望之光。价值敏感度高的人一旦卷入，便惊讶地发现自己迅速成为“公益游侠”，激发出极大的潜能，可以不眠不休还精神抖擞，支撑他们的便是志愿精神。

志愿服务是承担公共责任的公众参与行为，而对于社会责任的主动自愿地担当恰是公民意识的觉醒。志愿服务能够填补因市场失灵和政府失灵而导致的缺憾，扩大社会公共福利的能量。在历次救灾行动和此次公共卫生事件应对中，志愿服务已经因为其灵活性、贴近个体、及时发现并填补盲区等特色引起人们的关注，也彰显其难以替代的功能。

在志愿服务中，市场规律黯然失灵，因为志愿者提供的是无偿服务，不计报酬；职场规则悄然隐退，因为志愿者是在职业之外提供服务和帮助；法律义务默然离场，因为志愿者并非基于任何的法律规定或者合同约定。的确，如果说有什么能够驱使志愿者的话，那只能是来自内心的需求和召唤。诚如前联合国秘书长安南所言，“志愿精神的核心是服务、团结的理想和共同使这个世界变得更加美好的信念。”

志愿服务的基本秩序

但是志愿服务不能仅仅凭靠热情、诚意和付出。疫情开始之初，民政部发文劝阻外地志愿者前往武汉等疫情重点地区，原因在于因传染病而引发的公共卫生事件应对实属特殊，若无专业知识和技能，不仅无法助人，反而会让志愿者身陷险境。

回想起 2008 年汶川地震时，团中央和四川当地有关部门也曾发出婉谢信：恳请志愿者另择适当时机前往灾区。原因在于数量众多的、毫无组织的、热情的志愿者为灾区增添了食宿和交通方面的负累；但是几乎同时，也有组织不断有向社会发出招募合格志愿者的公告：急需大货车驾驶员、女性医护人员、专业心理医师……。在特定事件或者场合中，提供劳力和时间的志愿者的简单需求容易饱和，反观对于具备某些专业技能和经验的志愿者的需求却有增无减。所以，亟待构建志愿服务信息平台，以沟通供求，整合资源，有效提供服务。

志愿服务并非职务行为，却依然需要专业技能和职业精神。且不谈生命救援、心理抚慰、遗体处理均需要专业技能，即便是应急物资的发放也需要恪尽职守。无偿和无私并不能成为降低服务水准的充分理由。

无私不等于无约束。在形成团队提供服务时，尤其当已经为志愿者确定特定服务对象时，若志愿者已经承诺承担某一特定工作，那么一旦承诺，就得有始有终，并践履相关职责。即便有适当理由需要退出志愿服务，也该做好交接工作。

无偿不等于无责任。志愿服务并非基于任何法定或者约定义务，但是却依然有法律规则可循。如果在志愿者提供服务和帮助的过程中，因过失致人损害或者因意外自身遭受到损害，法律责任的承担将成为问题。由于其中任何一方当事人都是满怀善意和真诚，让志愿者

或者志愿服务的接受方承担相关赔偿都有失公允，易产生社会不妥当性。于是，在遵循民法基本规则的基础上，志愿者的保护和责任限制成为立法宗旨之一。

为何需要志愿服务组织作为中介？

至此，志愿服务组织的介入成为有效途径。志愿服务组织将在招募志愿者的信息披露、对志愿者的必要培训、告知志愿者其所服务区域内所存在的危险、为志愿者提供必要的工具、设备和防护器具、食宿条件等等方面发挥重要功能和作用。甚至，为志愿者购买人身伤害险和第三人责任险也应该纳入其考虑的范畴。与此同时，关于志愿服务组织自身的设立、权利义务、运行等又将遵循必要的规则。

鼓励和支持也是不可或缺的内容：政府为志愿服务组织提供资金支持 and 税收优惠政策，对于志愿者予以表彰和奖励都将有助于志愿服务的良性成长。

所以当许鹏殉职的消息传来，我特别关注他所在的机构有没有为他购买意外险，也很关心是否有慈善组织为像许鹏这样的志愿者的家属提供抚慰金。我得到了肯定的答案：蓝天救援队为许鹏上了保险，同时天使妈妈基金会也为许鹏家属及时支付援助金。（尽管无论多少资金都无法与生命等值，但是当生命逝去的时候，为他的亲人提供必要的经济援助则是我们唯一能够分担的事情。）而此番武汉新冠肺炎疫情防控指挥部要求各街道办事处招募志愿者，并让社区负责管理和使用时，请务必让街道和社区承担起作为志愿者组织应该承担的义务和责任。

一言以蔽之，为了确保善意和真诚能够如志愿者所愿顺利、有效地转化为善行，章法不可丢。但是，无论如何，关于志愿者、志愿服务机构和志愿服务活动的规则并非要抑制源自志愿者内心的善意和

真诚，更不该成为志愿者实现精神追求、承担社会使命、丰富人生体验和促使心理完善的障碍。任何人都可以成为志愿者，只要他（她）愿意。甚至，从事志愿活动也并非一定要通过志愿服务组织作为中介，因为志愿服务本质在于遵从人自愿的给予。

认真对待志愿者权利

首先有必要区分志愿者各种层次的权利：第一层次，志愿者基于志愿服务所享有的权利；第二层次，志愿者作为志愿服务组织成员所享有的权利。

第一层次的权利要考虑到志愿服务本身的特殊性，即无偿服务。但需要澄清的是，志愿服务的无偿性意味着志愿者不享有报酬请求权，即志愿者不能够要求志愿服务组织或者志愿服务对象因其提供了志愿服务而支付报酬，但这并非意味着志愿者不享有任何物质权利。具体而言，志愿者可以享有费用返还请求权，例如在志愿服务中，可以享有误餐和交通费用方面的补助。现在有些慈善组织或者志愿者招募组织，忽视了志愿者的这方面权利，未能为志愿者提供必要的费用，导致志愿者被“隐性索捐”，长期以往，将损害志愿者的积极性和志愿机制的可持续性。

除此之外，为了志愿者能够安全、有效地提供志愿服务，志愿者还应该享有以下权利：

其一，获得与志愿服务活动相关信息的权利。这一权利是为了确保志愿者对于其所服务区域和接受服务对象的必要信息的知情权，例如所服务区域的民风民俗或者所存在的某种特定危险，服务对象是否有特殊需求或者禁忌，等等，以便于其提供志愿服务。

其二，接受培训的权利。志愿者有权接受与志愿服务有关的知识 and 技能培训。这与志愿者提供志愿服务的能力密切相关，同时也是志

愿者参与志愿活动提高和完善自身的要求。在疫情应对中，尤其要培训志愿者做好自身防护和被服务对象安全方面的培训。

其三，获得参加志愿服务活动必要的物质保障和安全保障的权利。一旦志愿者投入到疫情应对之中，那么一定更要为其配备必要的安全防护用具。目前医疗物资紧缺，在首先要保障一线医护人员的需求的前提下，需要调集二级或者三级防护物资，供给志愿者使用；捐赠者和慈善组织也应该意识到为志愿者提供防护用品当然符合“公益目的”的。

其四，获得志愿服务组织为其购买保险的权利。保险的种类至少包括意外险和责任险。志愿者的上述权利首先体现在相关立法中，同时需要在志愿者招募说明和志愿服务协议中予以明确。

第二层次的权利是志愿者基于志愿服务组织成员的身份而获得的权利。在实践中，志愿者往往加入到某志愿服务协会成为其成员。志愿服务协会是依法成立的、从事志愿服务的公益性的社会团体。志愿者作为其成员，一般享有以下权利：参加志愿服务组织的志愿服务活动；行使选举权和被选举权；对志愿服务组织的工作进行监督，提出建议、批评和意见；退出志愿服务组织的自由。这些权利的基础不仅基于法律法规的规定，更是基于志愿服务组织章程的规定。如果志愿者的这些权利受到侵害，往往需要根据章程规定进行救济。

另外，还有一种“权利”，是志愿者所获得的来自政府与社会的认同和奖励的权利。政府往往会采取奖励、扶持等政策来鼓励民众投身志愿服务。具体内容包括：志愿者自身有志愿服务需求时优先获得志愿服务；表现优秀的志愿者可以获得精神奖励和物质奖励；服务达到一定时间的志愿者在升学、就业等方面享有一定的优惠等等。对于这一类“权利”的保障则不属于私法意义上权利救济，而应该借助于行政法的相关规定。志愿者组织和政府有关部门要善用这种激励措

施，既要避免志愿服务的功利主义的倾向，也要对于志愿服务精神和志愿者予以表彰和精神激励。

志愿服务是承担公共责任的公众参与行为，能够填补因市场和政府管理疏漏而导致的缺憾，扩大社会公共福利的能量。随着志愿服务活动的增多和作用的凸显，志愿服务日益为公众所熟悉和认可。在疫情应对中，志愿服务精神蔚然成风，志愿者也业已成为一道亮丽风景。志愿服务是无法以经济学来解释的，因为只有价值理性工具方能对此予以解释。但是受价值理性驱使的人，也有其基本权利，其中包括物资保障方面的权利（例如费用返还请求权和要求具备必要的工作条件）。

如果我们因为志愿者抱有自愿、无偿、无求的心态就予取予求，于一时一地可，于长久难。所以，认真对待志愿服务，尤其是志愿者的权利，既是善待志愿者，同时也是善待所有因志愿服务而受益或即将受益的公众，更是善待我们的社会和未来。

最后，与大家分享十三世纪波斯诗人的一段诗来结束本文：

“所有的人类都来自同一躯体，最初都来自共同的精髓，如果时光用痛苦折磨一条手臂，那么另外一条手臂也甭想安然休息。”所有的志愿者都懂得此句诗歌的意思，并以自己的行动做出了最好的诠释。

另：《认真对待权利》是法理学家德沃金的成名作，我套用了他的书名并做了些许修改来确定了此文的标题：《请认真对待志愿服务和志愿者的权利》。

（本文来源：《南都观察》2020年2月23日，作者系中国社会保障学会慈善分会副会长、北京大学非营利组织法研究中心主任）