

中国志愿服务联合会主办 Hosted by China Volunteer Service Federation

德立善介



中国志愿 CHINESE VOLUNTEER

中国志愿服务联合会主办 Hosted by China Volunteer Service Federation



Chinese Volunteer

第十期 2016 / 12

中国志愿



2016年12月

首届

“寻找最美教师志愿者”

评选结果揭晓

2016年9月8日，由教育部和中国志愿服务联合会指导，北京师范大学、全国教师志愿服务联盟和中国教育报刊社联合主办的首届“寻找最美教师志愿者”颁奖典礼在北京师范大学隆重举行，共有来自全国各地的10位优秀教师被评为首届“最美教师志愿者”，5个团队荣获“最美教师志愿服务团队”的称号。



开展寻找最美教师志愿者活动，充分展现了教师志愿者的高尚道德情操和崇高精神追求。自4月13日启动以来，得到了各地教育主管部门，各级各类学校和广大教师志愿者的热烈响应和支持。通过自荐、他荐和组织推荐，经过主办单位审核，经过初评、终评，获奖结果最终揭晓。此外，在同期举办的“我的志愿服务故事”征文活动中，推选出55篇优秀征文编辑出版《大爱至美——我的志愿服务故事优秀征文选集》一书，真实记录了教师志愿者的超人付出和积极努力。

作为中国志愿服务联合会分支机构，全国教师志愿服务联盟成立以来，坚持把“知识服务、专业帮扶、理想教育”三位一体有机结合起来，先后推出“名师公益大学堂”“烛光行动”“寻找最美教师志愿者”等系列品牌活动，有力地推动了教师志愿服务事业的发展。在中央电视台《2016寻找最美教师》晚会上，全国教师志愿服务联盟被授予年度唯一的“最美教师团队”荣誉称号。





# 志愿服务迈入重大战略机遇期

volunteer service enters the period of important strategic opportunities

文 / 毛晓刚

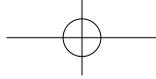
2016年是我国志愿服务事业走向制度化、规范化、常态化的关键一年。在全面深化改革的大潮中，中央深改组会议今年先后审议通过了《关于支持和发展志愿服务组织的意见》《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》，国务院也正加紧出台《志愿服务条例》。可以说，中国志愿服务事业已经步入全面提速升级、提质优化阶段，一个大有可为的重大战略机遇期已经摆在我们面前！

这个重大战略机遇期，源于中央立足战略高度，以战略思维来思考和谋划中国志愿服务事业发展的新格局。不论是填补法律空白，还是完善政策基础、健全制度保障，不仅彰显了中央对志愿服务事业的空前高度重视，更实质性地反映出志愿服务事业已经上升到了国家发展战略层面，成为具有根本性、全局性和长远性的重大课题。我们应该树立战略眼光，重新认识和看待所从事的这项事业，以强大的战略定力来推动这项事业。

这个重大战略机遇期，源于中央着眼改革大局，以改革精神来指引和规划中国志愿服务事业发展的新方向。当前和今后一个时期，是全面深化改革的施工高峰期，是落实改革任务的攻坚期。志愿服务作为全面深化改革的一个重要领域，中央已经给出了时间表、路线图，关键还在于突出问题导向，强化基础支撑，注重系统集成，完善工作机制，加快落地见效。我们应该激发改革热情，不断夯基垒台，积厚成势，全力取得突破性进展。

这个重大战略机遇期，源于中央追求治理文明，以治理能力来定位和筹划中国志愿服务事业发展的新优势。志愿服务体现着一个国家和社会文明进步的水准，也是国家治理体系和治理能力走向现代化的重要标志。中央明确要支持和发展志愿服务组织，普及推广志愿服务，不仅在于可以培育和践行社会主义核心价值观、满足人民群众日益增长的社会服务需求，还在于可以有效汇聚社会资源、凝聚社会共识、增强社会合力、提升综合国力。我们应该突出能力建设，充分发挥组织化、体系化的桥梁纽带作用，为不断提升全社会共建共治共享水平而尽责担当。

“潮平两岸阔，风正一帆悬。”中国特色志愿服务事业必将迎来前所未有的发展航程。让我们紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，认真贯彻落实中央明确的各项任务目标和工作要求，满怀信心，紧抓机遇，谱写我国志愿服务事业的时代新篇章！



# CONTENTS 目录



## P57 记录 / RECORDS

### 精彩!“小青荷”

杭州G20峰会的志愿者有一个美丽的名字——“小青荷”。一提起这个名字，人们就仿佛看到了“接天莲叶无穷碧，映日荷花别样红”的西湖，一股清新之风扑面而来。

## 卷首语 / PROLOGUE

P01 志愿服务迈入重大战略机遇期 / 毛晓刚

## 领导讲话 / SPEECHES BY THE LEADER

P04 深入推进学雷锋志愿服务工作 / 刘 淇

## 会内信息 /

### THE INFORMATION ON THE MEETING

P07 学雷锋志愿服务工作座谈会在京举行

P07 全国志愿服务信息系统将于近期上线

美术编辑 / 黄 琴 英文翻译 / 姚铄姿

**3周年专题 / TOPICE ON THE  
THIRD-YEAR ANNIVERSARY**

P08 行贵有恒 久久为功  
——中国志愿服务联合会成立三周年巡礼  
/董城高春

**研究 / RESEARCH**

P13 《关于支持和发展志愿服务组织的意见》解读  
P17 发展志愿服务组织 壮大志愿服务事业 / 顾朝曦  
P20 利用“互联网+”平台 实现志愿服务新形态  
——对美国志愿服务的调研及思考 / 杨兵

**志愿人物【西北篇】 / VOLUNTEERS IN  
NORTHWESTERN REGIONS OF CHINA**

P23 焦裕禄学院的特聘教授  
——记新疆哈密阿布列林·阿不列孜 / 菊芳  
P27 行走在乡间小路上  
——记全国海关优秀志愿服务个人乐宏 / 芳君  
P32 一心换“三心” / 叶灵高春

**关注 / FOCUS**

P36 关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见

**城市行动 / ACTONS IN THE CITY**

P40 若水锡城  
——城市志愿行动巡礼之九 / 商明  
P44 20人中就有一个志愿者  
——城市志愿行动巡礼之十 / 杨楠  
P46 “濮阳探索”走入人们视野  
——城市志愿行动巡礼之十一 / 张岚岚  
P48 让志愿服务成为城市基因  
——城市志愿行动巡礼之十二 / 和平  
P50 草原上有一座温暖的城  
——城市志愿行动巡礼之十三 / 赵磊 刘洋

**记录 / RECORDS**

P53 共同的名字  
——河北省抗洪救灾志愿服务活动回眸 / 叶娟娟  
P57 精彩!“小青荷” / 眸子

P61 哺育志愿文化的摇篮  
——记青岛志愿服务学院这些年那些事 / 赵鹏  
P65 一道文明旅游的风景区 / 郭绿

**凡人义举 / GOOD DEEDS**

P68 走好，达哥 / 刘振兴 雷宇  
P69 她和春苗共成长 / 孙莹  
P70 爱心修鞋匠 / 曹曦  
P71 真情代代传 / 渝轩

**环球 / GLOBAL**

P72 中国代表团出席2016全球伙伴关系论坛 / 代恒猛  
P74 德国志愿服务的经验与启示 / 鞠春彦

**杂谈 / TOPICS**

P76 点滴善念滋养心灵 / 雷红寰  
P77 感谢有你，真心英雄！ / 蔡建军

**微信息 / MICRO INFORMATION**

P78 微信息  
P80 “中国志愿服务卡通人物形象”征集优秀作品选登

**《中国志愿》编委会**

顾问：刘淇  
主任：赵津芳  
副主任：史秋秋 刘陈德 段桂青 郭新保  
执行总编辑：刘陈德  
执行副总编辑：宋阳  
编委：代恒猛 刘亚玲 刘耀霞 董城  
康宏志 毛晓刚 杨菊芳 魏晔玲  
高春 赵阳

编辑出版：中国志愿服务联合会  
电话：010-63089738  
传真：010-63089735  
官方微博：<http://weibo.com/cvforfgcn>  
官方微信：ChinaVolunteer2013  
电子邮箱：bgs@cvf.org.cn  
地址：北京市东城区建国门内大街28号  
民生金融中心B座9层  
准印证号：京内资准字201410074号  
印刷：北京强华印刷厂



# 深入推进学雷锋志愿服务工作

## Pushing Forward the Development of Learning from Lei Feng Volunteer Work

刘 淇

今天，我们召开学雷锋志愿服务工作座谈会，旨在深入贯彻落实中央全面深化改革领导小组第二十四次会议精神，交流各地经验，进一步扎实推进学雷锋志愿服务工作。下面，我谈几点意见：

### 一、在实践中深化对学雷锋志愿服务的思想认识

党的十八大以来，党中央高度重视志愿服务工作，党的十八大和十八届三中、四中、五中全会都对开展志愿服务提出了明确要求，习近平总书记也多次作出重要批示。中央审议和通过《关于支持和发展志愿服务组织的意见》，进一步为志愿服务事业发展指明了方向。现在，学雷锋志愿服务活动蓬勃发展，新举措不断涌现。凡人善举、好人模范不断亮相。一些地方提出了“志愿之城”的目标和规划，则是以城市为单位，整体提升志愿服务的新鲜经验。从他们的生动实践中，我们加深了对学雷锋志愿服务的认识。

一是开展学雷锋志愿服务，是提升城市文化软实力的有效载体。志愿服务是社会主义核心价值观的重要载体，展示的是城市发展的文明程度，体现的是城市进步的文化软实力。在2008年北京奥运会、2010年上海世博会、2014年南京青奥会和APEC会议期间，广大志愿者和军队支援人员以激情和梦想，以热情和服务，赢得了国内外人士的广泛赞誉，打造了城市的闪亮名片。开展学雷锋志愿服务，组织广大社会成员传递爱心和正能量，有助于进一步增强城市发展

的凝聚力和向心力，提升软实力。

二是开展学雷锋志愿服务，是推进城市治理能力现代化的重要创新。推进治理体系和治理能力现代化，是深化城市工作改革发展的重要目标。志愿服务是人们参与社会治理、扩展社会资源和实现自身价值的重要渠道。开展学雷锋志愿服务，有助于完善城市治理体制，通过各类志愿服务活动，优化城市治理方式，充分发挥人民群众在加强和创新社会治理中的主体作用，及时消除不稳定、不和谐现象，构建和谐社区。

三是开展学雷锋志愿服务，是促进城市文明进步的重要内容。志愿服务是推进文明城市建设的重要内容，也是各级党委政府加强精神文明建设的一项重要职责。深圳等地将志愿服务纳入精神文明总体部署，纳入党委政府的中心工作，开展了“志愿之城”等创建活动，促进了文明城市创建工作。以城市为基础开展学雷锋志愿服务，有助于加强党委政府领导，强化志愿服务资源的统筹协调，形成整体合力。近期，部队系统还对官兵参与志愿服务提出了要求，并开展了各项活动，为社会树立了榜样。

四是开展学雷锋志愿服务，是满足城市群众日常需求、让群众得实惠的具体体现。做好城市工作，要坚持以人民为中心，确保群众得实惠。志愿服务能够广泛动员社会资源服务群众，满足人们多样化社会服务需求，成为城市公共服务的有益补充。坚持以群众需求为导向，组织开展生活照料、文化娱乐、法律援助等帮扶活动，有助于提升居民幸福指数、促进城市文明进步。



## 二、认真总结各地学雷锋志愿服务实践经验

在推进学雷锋志愿服务发展过程中，各地坚持从基层中来，从群众中来，从实践中来，提出开展“志愿之城”等创建活动，得到了各地党委政府的高度重视，受到了群众的欢迎和支持。前一阶段，中国志愿服务联合会组成三个调研组分别赴8个城市开展志愿服务调研，实地考察了26个社区（村）、44个志愿服务站点、社会组织孵化基地，200多家志愿服务组织、公益机构，与市有关领导、部门、区县、街乡、社区及志愿服务组织负责人、专家学者、骨干志愿者400多人进行了座谈交流，形成了数万字的调研报告。从调研情况来看，各地因地制宜，突出特色，积极探索，富于创新，在开展“志愿之城”等创建工作中形成了很多好经验、好做法，深化了对学雷锋志愿服务工作的规律性认识。认真总结各地“志愿之城”的工作经验，有利于进一步形成可复制、可推广的发展模式，示范带动全国志愿服务事业深入开展。

**一是学雷锋志愿服务之城活动促进了培育和践行社会主义核心价值观。**8个城市将培育和践行社会主义核心价值观贯穿志愿服务的全过程，将志愿服务融入群众日常生活，使人们在互帮互助中感悟认同主流价值，使之成为社会生活的基本遵循。

**二是学雷锋志愿服务之城活动深化了文明城市创建活动。**在创建全国文明城市过程中，深圳、广州等城市提出建设“志愿之城”，明确了6个方面20项具体指标，丰富和深化了文明城市创建活动，使志愿服务成为创建文明城市的重要领域。

**三是学雷锋志愿服务之城活动完善了志愿服务组织体系建设。**厦门、泰安等地依托社区书院、社会组织孵化基地、社会组织服务中心，通过政策引导、业务支持、能力培养、项目资助等方式，支持发展志愿服务组织，培育扶植了一批有影响、有作为、有示范的品牌团队。

**四是学雷锋志愿服务之城活动推动了志愿服务制度化、常态化发展。**贵阳、吉林坚持以制度促规范，

制定了注册登记、服务记录、党员参与、管理运行、激励回馈等一系列制度。在军民共建方面建章立制，促进军地联动，共同开展志愿服务活动。贵阳按照中央文明办、民政部关于《志愿服务信息系统基本规范》要求，通过“志愿云”信息系统，依托大数据发展战略优势，实现志愿服务的全域化、精准化和制度化，吸纳服务对象和群众参与评价志愿服务。

**五是学雷锋志愿服务之城活动彰显了先进典型示范引领作用。**鞍山充分挖掘“一座钢城、两代雷锋”的独特优势，发挥“当代雷锋”郭明义的示范引领作用，深入开展“跟着郭明义学雷锋”志愿服务活动，形成了郭明义式党员先锋岗、先锋队、365阳光驿站等特色品牌，有效促进党员志愿服务的注册率和参与率。郭明义爱心团队在全国有1100多支分队、140余万名志愿者。

**六是学雷锋志愿服务之城活动增进了群众实实在在的获得感。**嘉兴探索构建“市党员志愿服务中心+县（市、区）党员志愿服务总站+镇（街道）党员志愿服务分站+基层党员志愿服务队”的四级服务网络，突出需求导向，坚持“党内带党外，党员带群众”，引导并发挥群众的积极作用，涌现出一批接地气、求实效、受欢迎的品牌项目，满足了群众服务需求，促进社会和谐。

“志愿之城”等活动不是上级评出来的，而是本地群众认可的结果。希望8个城市继续发挥优势，将中央关于志愿服务的精神和要求内化为推动志愿服务发展的强大动力，让广大群众拥护满意，创造出更多更好的做法经验。希望大兴区、延边自治州、无锡市等其他“志愿之城”创建城市也要面对本地实际，创出自己的特色和品牌。

## 三、进一步深入推进学雷锋志愿服务工作

“十三五”时期是全面建成小康社会的决胜阶段，也是构建中国特色志愿服务体系的关键时期。党的十八届五中全会提出“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，对志愿服务工作提出了更



高要求，学雷锋志愿服务依然任重道远。

**一是认真学习贯彻中央全面深化改革领导小组第二十四次会议精神。**今年3月全国人大四次会议审议通过《慈善法》，年内《志愿服务条例》也有望出台。这次中央专题研究志愿服务工作，体现了对志愿服务工作的关心和重视。我们要认真学习贯彻会议精神，坚持以培育和践行社会主义核心价值观、满足人民群众日益增长的社会服务需求为出发点，以能力建设为基础，以建立健全政策制度、完善体制机制、增强法律保障为重点，积极扶持发展志愿服务组织，形成布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿服务组织体系，在更广领域、更大范围、更高层次上推进志愿服务事业。

**二是突出志愿服务工作重点，进一步增强志愿服务的针对性、实效性。**中央强调，要把志愿服务工作重点放在扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学等方面。2013年以来，我们开展了“邻里守望”志愿服务活动，以空巢老人、留守儿童、农民工、残障人士等为主要服务对象，受到了群众的欢迎，各地还要继续坚持抓好。今年是“十三五”打赢脱贫攻坚战的第一年。要积极组织教育、卫生、文化、科技、法律等专业团队深入贫困地区开展志愿扶贫，充分发挥志愿服务在改善民生特别是扶贫济困中的重要作用。中国志愿服务联合会将协助民政部，开展志愿服务相关政策落实情况监测和评估，拟在北京市、福建省、广东省和云南省等地设立监测点，形成对志愿服务参与率、志愿服务记录工作覆盖率等数据指标的动态监测。

**三是加强志愿服务品牌建设，进一步创造出更多群众满意、社会认可的志愿服务品牌。**坚持品牌化发展战略，有助于提升知名度和影响力、促进社会参与。近年来，各地区、各行业、各部门结合自身实际，形成了一批志愿服务特色品牌。比如，全国教师志愿服务联盟“名师公益大讲堂”、中国文艺志愿者协会“到人民中去”主题活动、解放军医

疗卫生系统“白金十分钟——全国自救互救志愿服务联盟”、无锡市“网络大V志愿者队伍”等。我们还将继续支持团中央举办第三届中国青年志愿服务项目大赛，并将在全国支持一批志愿服务示范点。

**四是继续探索推进“志愿之城”建设，进一步完善志愿服务组织体系。**“十三五”规划提出到2020年“注册志愿者人数占居民人口比例达到13%”，按照目前人口基数计算，接近1.8亿人的规模。要组织好、引导好这么庞大的队伍，必须有健全的组织体系和完善的信息管理平台。截至目前，26个省市区和71个地级市(区)接入“志愿云”系统，注册志愿者突破2124万，注册志愿服务组织19.6万个，发布志愿服务项目27.5万个。要深入推进“志愿之城”创建活动，充分发挥各级志愿服务联合会的优势和作用，进一步扩大志愿服务组织覆盖面，强化志愿服务工作统筹协调、形成工作合力。

**五是抓好志愿服务典型宣传，进一步在全社会凝聚爱心、汇聚正能量。**志愿服务是群众性道德实践活动，要加大宣传，抓榜样引领、抓舆论氛围。3月5日“学雷锋日”，我们和中央文明办、中宣部宣教局共同推出图说我们的价值观之“学习雷锋好榜样”公益广告。近期，与中国网络电视台等联合推出“学雷锋志愿服务”主题公益广告和中国志愿服务卡通形象征集活动。《中国志愿》杂志还专题报道了8个城市的经验做法。我们还与《党建》杂志合作编辑“七一”特刊，集中报道100个党员志愿服务故事。在中央网信办支持下，酝酿成立全国网络志愿者联盟，组织实施“中国网络志愿公益行动”，设立中国网络志愿公益行动专项基金，进一步建设网上精神家园。要积极开展对外宣传和交流。今年5月联合会对获邀参加里约奥运会、残奥会的中国志愿者进行了培训，近期还将与中国扶贫基金会等合作开展国际志愿者项目。

(本文系中国志愿服务联合会会长刘淇同志2016年6月24日在学雷锋志愿服务工作座谈会上的讲话，标题为编者所加)

责任编辑：康宏志



## 学雷锋志愿服务工作座谈会在京举行

A Forum on Learning from Lei Feng Volunteer Work Held in Beijing

6月24日，中国志愿服务联合会在北京召开学雷锋志愿服务工作座谈会。中国志愿服务联合会会长刘淇出席会议并讲话。中国志愿服务联合会副会长傅思和主持会议。中国志愿服务基金会理事长石大华、中国志愿服务联合会副会长兼秘书长赵津芳、中央文明办二局局长吴向东、民政部社会工作司巡视员许启大、中央军委政治工作部群众工作局副局长巴谋国等领导出席会议。中国志愿服务联合会部分会员单位代表、部分城市代表共100余人参加会议。

在推进学雷锋志愿服务发展过程中，各地坚持从基层中来，从群众中来，从实践中来，提出开展“志愿之城”创建活动，得到了各地党委政府的高度重视，受到了群众的欢迎和支持。会上，广州市文明办调研员、市创建办副主任刘辉，深圳团市委副书记蓝涛，厦门市委宣传部分副部长、市文明办主任黄鹤麟，贵阳市文明委副主任朱元俊，鞍山市委常委、宣传部长王守卫，吉林市委常委、宣传部长房立群，嘉兴市委常委、宣传部长陈越强，泰安市副市长成丽作为8个带头开展“志愿之城”创建活动

的城市代表分别进行了发言，介绍了各自在学雷锋志愿服务工作方面的经验和做法。北京市大兴区委常委、宣传部长、统战部长沈洁，延边朝鲜族自治州州委常委、宣传部长、文明委主任金基德，无锡市委常委、宣传部长、市文明委主任王国中作为3个陆续开展“志愿之城”创建活动的城市代表也作了交流发言。

会上，中央文明办二局局长吴向东、民政部社会工作司巡视员许启大对相关城市开展“志愿之城”创建活动进行了肯定，同时结合各自工作领域就如何更好地开展学雷锋志愿服务工作，促进志愿服务制度化、常态化发展提出了相应的要求。

刘淇会长强调，要认真学习贯彻中央全面深化改革领导小组第二十四次会议精神，突出志愿服务工作重点，进一步增强志愿服务的针对性、实效性，加强志愿服务品牌建设，创造出更多群众满意、社会认可的志愿服务品牌，继续探索推进“志愿之城”建设，进一步完善志愿服务组织体系，抓好志愿服务典型宣传，在全社会凝聚爱心、汇聚正能量。

责任编辑：高 春

## 全国志愿服务信息系统将于近期上线

The National Volunteer Service Information System Will Be Put Into Use

民政部9月7日在京举行新闻发布会，民政部社会工作司副司长黄胜伟在会上透露，民政部开发建设的全国志愿服务信息系统，即将于近期上线试运行。目前，系统中已经注册超过2374万名志愿者，22.5万个志愿团体，累计记录了志愿服务时间33750万小时。

下一步，民政部还将通过制定《社会组织信息公开办法》《社会组织年度报告办法》《社会组织

负责人组织及其负责人信用记录制度》，修订《社会组织评估办法》等工作，建立健全慈善组织的信息公开、年度报告、社会信用、评估制度。同时，还将按照《慈善法》的授权，着手研究制定“慈善组织财产保值增值投资管理”的具体办法，启动统一慈善信息平台的建设。力争在2017年年底，初步形成慈善组织管理的基本体制。

责任编辑：高 春



Chinese Volunteer



中国志愿



中国志愿  
服务联合会  
三周年

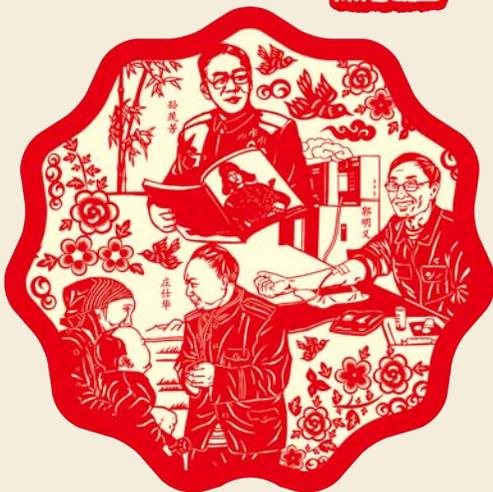
# Persistence counts on the way to success

—A Review of China Volunteer Service Federation Held  
on the Third-Year Anniversary

## 行贵有恒 久久为功

### ——中国志愿服务联合会成立三周年巡礼

文/董城 高春



## 行善立德

光阴荏苒。2016年12月，中国志愿服务联合会将迎来三周岁的生日。

党的十八大以来，以习近平为核心的党中央高度重视志愿服务工作，提出一系列富有创见的新思想、新论断、新要求。作为志愿服务的“国家队”，三年来，中国志愿服务联合会牢记使命，不忘初心，高举“奉献、友爱、互助、进步”的志愿大旗，充分发挥“联合、服务、促进、交流”的职能作用，在举国上下同心共筑中国梦和全面建成小康社会的伟大进程中，奏响了一曲持续推进中国特色志愿服务的时代强音。

### 坚持价值引领，强化精神内涵

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志，是加强精神文明建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。

三年来，中国志愿服务联合会牢牢抓住培育和践行社会主义核心价值观这个根本，不断拓展志愿服务的发展理念、发展思路和发展成效，使志愿服务精神与社会主义核心价值观深度融合，相得益彰。

2015年3月24日，中央宣传部、中国志愿服务联合会在西安召开社会主义核心价值观建设与学雷锋志愿服务工作座谈会。会议提出，“四个全面”战略布局为社会主义核心价值观建设与志愿服务工作提供了新的遵循，要深刻把握社会主义核心价值观与学雷锋志愿服务的内在联系，努力在全社会形成志愿服务的价值自觉、文化自觉、行动自觉。

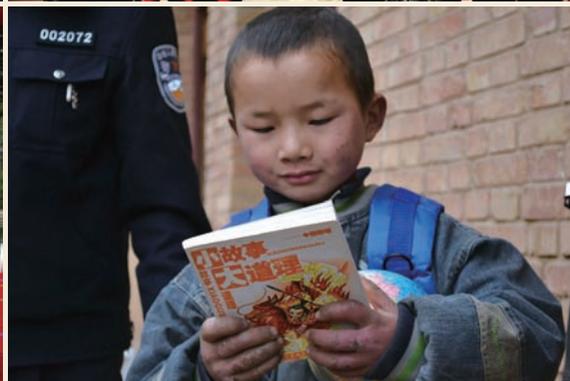
党的94岁生日前夕，中宣部、民政部、中国志愿服务联合会、全国党建研究会联合主办的“践行社会主义核心价值观 推动共产党员志愿服务现场交流会”又在党的诞生地浙江省嘉兴市召开……

2016年春天，“图说我们的价值观之‘学习雷锋好榜样’公益广告”经媒体广泛传播，在社会上引起强烈反响。其背后是中国志愿服务联合会会同中央文明办、中宣部宣教局利用“公益广告”形式营造志愿服务浓厚氛围的积极实践。

2016年6月24日，中国志愿服务联合会在北京召开学雷锋志愿服务工作座谈会。旨在以各地自发创建“志愿之城”为契机，进一步促进培育和践行社会主义核心价值观的行为自觉，继续深化文明城市创建活动，不断完善志愿服务组织体系建设，从而推动志愿服务制度化、常态化发展，彰显先进典型示范引领作用，增进群众实实在在的获得感。

普及志愿服务精神，倡导志愿服务理念，开展志愿服务活动，中国志愿服务联合会成立三年来，开展工作扎扎实实，成效真真切切。温暖你我他，感动全社会，如今，从城市到乡村，从生产到生活，哪里有需要，哪里就有志愿者的身影。从磨刀、理发到维修家电这样细致入微的小事做起，从“邻里守望”到“终极关爱”的全程滴灌，志愿者们用实际行动储蓄“爱心”，带动全社会形成“我为人人、人人为我”的良好风尚。通过这些让百姓看得见、摸得着、感受得到的志愿服务活动，进一步推动了核心价值观落细落小落实，如春风化雨般渗入日常生活，浸润着人们的心田。

越来越多的志愿者成为弘扬社会主义核心价值观的参与者、传播者、践行者，赋予传统文化和传统美德新的时代符号，丰富着雷锋精神的时代内涵。积小流而成江海，这些正能量、这些新风尚，逐步构建和夯实精神文明自信的基础，鼓舞和激励着人们为实现每个人的“中国梦”、为实现全体中国人的“中国梦”不断奋斗前行。



## 创新动员机制，打造品牌工程

倡议既出，一呼百应。2013年12月19日，成立伊始的中国志愿服务联合会即向全国发出第一个倡议——积极开展“邻里守望”志愿服务活动。如今，经过三年来的持续深化和不断拓展，“邻里守望”已经成为中国特色志愿服务事业的品牌工程。

三年来，中国志愿服务联合会充分发挥行业组织的引领作用，把开展“邻里守望”作为一项长期任务，作为推进志愿服务事业的一项重点工程，不断加大工作力度，加强组织引导、开展调查研究，营造舆论氛围、凝聚社会共识，搭建服务平台、强化培训交流，评选表彰先进、树立推广典型……多措并举，擦亮了“邻里守望”活动的金字招牌，有力推动了全国志愿服务进基层、进社区、进家庭。

三年来，全国各地高度重视，不断探索新思路、创造新办法、运用新形式，扎实推进“邻里守望”志愿服务工作，激发群众的参与热情。全国4万多志愿服务组织、数千万志愿者踊跃参与，坚持

从关爱做起、从身边做起、从我做起、从日常做起，组织开展了形式多样、卓有成效的志愿服务活动，为百姓分忧，为政府助力，使志愿服务领域不断拓展，覆盖面不断扩大，影响力和感召力不断提升。其中，北京开展“综合包户”、武汉百步亭搭建“邻里守望”社区关爱网络、吉林推进“邻里守望”进村屯、解放军304医院打造“白金十分钟——全国自救互救志愿服务联盟”等，都取得了良好社会成效。

2015年，联合会广泛征集“邻里守望”志愿服务成果，组织开展全国“邻里守望”志愿服务主题展览和“邻里守望情 志愿中国行”志愿服务文艺演出，集中展示和推广各地的经验做法。召开“邻里守望”志愿服务实践与理论创新圆桌会议，进一步深化“邻里守望”志愿服务的理论与实践工作。

实践表明，“邻里守望”富于中国传统文化底蕴，体现社会发展的内在价值，直接对接广大群众的服务需求，创新了社会动员机制，接地气、惠民生、促和谐、正能量。



## 深化理论研究，推进制度建设

近年来，我国志愿服务事业取得长足进步，呈现蓬勃发展的良好态势，但在志愿服务法制化、制度化等方面还存在短板、需要不断加强。2014年2月，中央精神文明建设指导委员会印发了《关于推进志愿服务制度化的意见》。三年来，围绕志愿服务制度化这一核心，中国志愿服务联合会不断深化理论研究，在推动体制机制建设上下真功，求实效。组建了专门的专家委员会和培训专家资源库，围绕重大理论和实践问题，深入推进志愿服务领域宏观性、战略性和前瞻性研究，并加强志愿服务专题性研究，深化对志愿服务工作的规律性认识，掌握志愿服务的主导权、主动权、话语权。联合会将深入全国各地，特别是基层一线开展调查研究作为一项长期工作制度，累计调研20多个省区市，先后组织了不同层面、不同区域的座谈会、研讨会，研究推进志愿服务事业长效机制建设。

2015年9月，以“传承、创新、发展”为主题的首届中国志愿服务论坛，组织专家学者和一线志愿服务骨干，围绕中国特色、法制保障、国际视野、典型培育等关系志愿服务事业发展的深层次问题深入研讨，进一步强化了志愿服务的法制意识，拓展了制度化建设的理念和思路。

中国志愿服务联合会积极推进中国特色志愿服务理论体系研究。组织编写《中国志愿服务发展报告》，开展“中国志愿服务价值调查”研究。受民政部委托，开展在北京、云南、福建、广东四省市“志愿服务政策落实监测与评估”工作。

2016年7月11日，中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、共青团中央、全国妇联联合印发《关于支持和发展志愿服务组织的意见》，进一步为志愿服务事业发展指明了方向。中国志愿服务联合会认真贯彻《意见》精神，为志愿服务组织发展争取有力支持。



## 搭建服务平台，构筑综合体系

作为“枢纽型”组织，中国志愿服务联合会自成立以来，充分发挥“联合、服务、促进、交流”职能，积极联合各方力量，依靠政府相关部门，协同部队政治机关和基层单位，联系共青团、妇联、工会等群众团体，文化、医卫、教育等专业领域，积极推进志愿服务制度化、常态化，在志愿服务理论研究、业务培训、信息化建设、对外交流交往和组织体系建设等方面都取得了重要的进展，为各级各类志愿服务组织搭建服务平台，提供了专业化支撑。

通过大力推动各省区市志愿服务组织建设专项工程，实现全国31个省区市组织区域全覆盖，覆盖志愿者超过1亿人。

重视培育志愿服务文化，着力抓典型宣传和经验推广。建立与主流媒体联动机制，与中宣部联



合发布“时代楷模”——浙江省皮肤病防治研究所上柏住院部医疗队和武汉长江救援志愿队的先进事迹；推出学雷锋志愿服务公益广告；与中国网络电视台联合推出中国志愿服务卡通人物形象征集活动；参与首届“寻找最美教师志愿者”颁奖典礼，共有来自全国各地的10位优秀教师被评为首届“最美教师志愿者”，5个团队荣获“最美教师志愿服务团队”的称号……同时，全面提高《中国志愿》杂志的覆盖面和认知度，加大投入，打造精品，使之成为全国志愿服务领域最专业的、最权威、最具影响力的传播、交流平台。

探索志愿服务信息化管理，建立全国统一的志愿服务信息系统，切实破解了全国志愿者实名注册、服务记录转移接续、志愿服务供需对接、志愿服务组织在线管理等问题，实现全国志愿服务数据库互通互联。截至目前，26个省区市和71个地级市(区)接入全国志愿服务信息系统，注册志愿者超过2757万人，注册志愿服务组织24.1万个，发布志愿服务项目38万个。

三年来，志愿服务培训工作得到稳步推进，并建立了中国志愿服务培训基地。先后组织了秘书长培训班、信息化培训班、理论研讨班、法制化专题培训班、全国志愿服务组织负责人培训班、基层社区志愿服务培训班、志愿服务信息化基层师资培训班、全国巾帼志愿服务工作培训班、全国志愿助残工作骨干培训班等全国性志愿服务培训，总结和推广各地志愿服务培训经验。初步构建了分层分级、整体联动的志愿服务培训体系。

### 加强国际交流，展示中国风采

中国志愿服务联合会成立至今，持之以恒，久久为功，着力打造的“邻里守望”品牌项目不仅在国内外引起热烈反响，而且成为中国面向世界展示志

愿精神、志愿文化的重要载体，成为世界志愿服务领域的“中国名片”。

2015年10月，国际志愿服务交流大会在北京召开。来自世界五大洲27个国家的近百名专家、学者、志愿服务组织负责人参加此次会议，这是我国第一次举办关于志愿服务领域的多边会议。

2016年7月，中国志愿服务联合会应邀参加二十国集团民间社会会议；10月，参加在德国波恩举办的联合国志愿人员组织2016年全球伙伴关系论坛并作主题发言。发言就志愿服务与落实2030年可持续发展议程等问题做了阐述。作为世界上最大的发展中国家，2030年可持续发展议程同中国全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴“中国梦”目标紧密契合。中国志愿服务联合会愿意与UNV、各国社会组织和机构携手，加强志愿服务领域的交流与合作，进一步坚持以人为本，助力政府推进可持续发展；进一步突出生态保护，强化可持续发展绿色理念；进一步激活伙伴关系，实现人人参与可持续发展，为全面落实2030年可持续发展议程做出积极努力。发言受到了参会各方的广泛关注和高度评价。会议期间，代表团通过与印度、日本、韩国等国家会谈，进一步交流和分享了经验。在论坛交流和实地调研过程中，代表团充分感受到中国在国际舞台上越来越受到关注，充分感受到各国政府对志愿服务的重视程度和与中国志愿服务组织加强合作的强烈愿望。

志愿服务，是服务社会、传递爱心、弘扬社会主义核心价值观的伟大事业。在全党全国为实现两个一百年奋斗目标和中华民族伟大复兴的“中国梦”而不懈努力的 key 时期，中国特色志愿服务事业必将迎来新的发展机遇，也必将为时代注入一股温暖、持久的道德力量，成为中国精神、中国文化在世界的交流激荡中，独特的价值名片。



# 《关于支持和发展志愿服务组织的意见》解读

Interpretation of the Comments on the Support and Development of  
Volunteer Organizations

中宣部、中央文明办、民政部等8部门联合印发了《关于支持和发展志愿服务组织的意见》（以下简称《意见》），指明了我国志愿服务组织的发展方向，为志愿服务健康持续深入发展奠定了政策基础。近日，记者就这一《意见》的出台采访了民政部有关负责同志。

## 通过发展志愿服务组织推动我国志愿服务的制度化、规范化、常态化

问：近年来，中央文明委和中央文明办、民政部等部门出台了一系列关于志愿服务的政策文件，规范和推动了志愿服务的发展。这次出台支持和发展志愿服务组织意见，对促进志愿服务发展有怎样的现实意义？

答：志愿服务是社会文明进步的重要标志。志愿服务组织是志愿服务主要的提供主体，是志愿服务的中坚力量。通过志愿服务组织汇聚志愿资源，为他人和社会提供服务，服务会更有序、更长效。党的十八届三中全会专门作出“支持和发展志愿服务组织”的决策部署，就是要充分发挥志愿服务组织的桥梁纽带作用、资源汇集作用，通过志愿服务的组织化推动志愿服务健康持续深入开展。

据不完全统计，目前我国正式登记和在社区内部成立的志愿服务组织数量已有18万多个，团结凝聚了超过6600万名志愿者，在推进精神文明建设、推动社会治理创新、解决群众实际困难、维护社会和谐稳定等方面均发挥了重要作用。但总体上看，组织数量还不足、服务能力还不强，与人民群众的企盼相比还有较大

差距。专门出台支持和发展志愿服务组织的政策，就是要传导中央明确要支持和发展志愿服务组织这个重要信号，集各方之智、举各方之力予以支持，以进一步优化志愿服务组织的发展环境，培育和发展更多的志愿服务组织，推动我国志愿服务事业的发展。

问：志愿服务组织的数量和质量是社会文明和进步的标志，我国在推动和支持志愿服务组织发展上有无具体的目标？将如何实现？

答：《意见》提出，到2020年，基本建成与经济社会发展相适应，布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿服务组织体系。志愿服务组织发展环境得到优化，初步形成登记管理、资金支持、人才培养等配套政策。志愿服务组织服务范围不断扩大，基本覆盖社会治理各领域、群众生活各方面，涌现一批公信度高、带动力强的志愿服务组织。志愿服务组织功能有效发挥，成为推进人们相互关爱、传递文明的重要渠道，成为提升社会服务水平、改善民生福祉的有力助手，成为增进社会信任、维护社会稳定、促进社会和谐的有效力量。

要实现这个目标，必须明确方向，找准着力点。一是要坚持以党的建设为正确引领，坚持以培育和践行社会主义核心价值观、满足人民群众日益增长的社会服务需求为出发点；二是要坚持以能力建设为基础，不断提升组织能力，为社会提供优质服务，实现可持续发展；三是建立健全政策制度、完善体制机制、增强法律保障，进一步优化志愿服务组织发展的政策环境。



## 《意见》致力于解决志愿服务组织发展难题

问：目前志愿服务组织的发展存在着不少困难和问题，您能谈谈这些具体困难和问题吗？《意见》将会给他们提供哪些支持，来促进这些困难和问题的解决？

答：据了解，目前有大量的志愿服务组织没有取得合法身份，还有相当数量的志愿服务组织存在着内部治理不规范、经费不足、人才短缺、能力有待提升等困难和问题。出台《意见》的主旨是“支持和发展”，坚持扶持引导和规范发展并重，着眼于这些困难和问题，着力推进志愿服务组织登记管理、能力建设、服务功能发挥。第一，《意见》对推进志愿服务组织依法登记、建立健全组织孵化机制、积极推进志愿服务组织承接公共服务项目、完善志愿服务组织监督管理和强化志愿服务组织示范引领提出了明确要求，这是对培育志愿服务组织提供的支持。第二，《意见》对完善组织内部治理、创新人才培养机制、增强组织造血功能、加强志愿服务行业自律作出的规定，这是对志愿服务组织能力提升提供的支持。第三，《意见》对强化志愿服务供需对接、推广“社会工作者+志愿者”协作机制、全面推行志愿服务记录制度、创新志愿服务方式方法提出了要求，这是对志愿服务组织深化服务方面提供的的支持。第四，《意见》对健全工作机制，加大经费支持和保险保障，营造志愿服务组织发展的良好环境提出了具体要求，这是对志愿服务组织发展的组织领导方面的支持。总体上说，《意见》的每一条举措都是针对志愿服务组织发展中的困难和问题提出来的，《意见》的出台对解决志愿服务组织的发展困境无疑将发挥重要作用。

## 把志愿服务组织纳入依法管理的范畴

问：《意见》提出，引导和鼓励志愿服务组织依法登记。在促进依法登记上，有哪些具体措施？

答：据不完全统计，截至2015年底，全国依

法在民政部门登记的志愿服务组织仅有2.5万个，也就是说，我国多数志愿服务组织尚未在民政部门进行登记。对于志愿服务组织来说，没有法律身份的确认，不利于建立自身公信力、吸引壮大志愿者队伍，也不利于培养责任意识 and 风险管控能力，更无法获得政府采购和公益创投资格以及享受优惠政策。大量的志愿服务组织未登记，也不利于党政部门准确掌握志愿服务组织相关情况、有效指导志愿服务组织发展。从保护志愿者的切身权益、推动志愿服务组织规范化发展的角度出发，应该引导志愿服务组织去民政部门登记。依法登记是能够实现志愿者、志愿服务组织和政府“三赢”局面的制度安排。为此，《意见》明确提出要推进志愿服务组织依法登记，要求各地提供便捷高效的服务，引导符合登记条件的志愿服务组织依法登记。在不违背社会组织管理法律法规基本精神基础上，可以按照活动地域适当放宽成立志愿服务组织所需条件，各有关部门要在活动场地、活动资金、人才培养等方面提供优先支持，激发志愿服务组织依法登记的积极性与主动性。

问：现在，许多单位和社区都成立了志愿服务队和志愿服务站，《意见》对这些志愿服务组织是怎么规定的？

答：对于单位和社区成立的志愿服务组织，《意见》从三个方面予以支持：一是只要经单位领导机构和基层群众性自治组织同意即可在相应单位和社区范围内开展志愿服务活动；二是要求单位和社区要对这些组织开展活动给予经费支持，也鼓励单位和社区为其提供活动场所；三是鼓励已登记的志愿服务组织积极吸纳它们作为会员单位或分支机构，提供规范指导和工作支持。通过扶持、引导、规范，这些组织在发展中达到登记条件的，可以申请登记。循序渐进，逐步将更多的志愿服务组织纳入依法管理的范畴。



## 内外齐发力 破解志愿服务组织经费难题

**问：**志愿服务是无偿的，但组织志愿服务活动是有成本的。实践中，一些志愿服务组织开展活动的经费是自筹的，难以将志愿服务持续下去。《意见》对解决这类问题有哪些突破？

**答：**资金短缺是影响志愿服务持续性的一个主要问题。要破解志愿活动经费难题，需要志愿服务组织、政府、社会共同发力：一是从提升组织自身造血功能的角度，志愿服务组织要提升组织的战略谋划、项目运作和宣传推广能力，通过优秀的服务项目和服务品牌吸引资助者。二是从加大资金扶持的角度，逐步扩大财政资金对志愿服务组织发展的支持规模和范围，加强对志愿服务组织的财税政策支持；积极推进政府购买服务，支持志愿服务组织立足自身优势，承接相关服务项目。单位领导机构和基层群众性自治组织对单位、社区内部志愿服务组织开展志愿服务活动，要给予经费支持。三是从减轻志愿服务组织经费支出负担的角度，孵化基地要扶持志愿服务组织的培育与建设，鼓励多渠道筹资为志愿者购买保险，银行、会计师事务所、律师事务所等专业机构为志愿服务组织提供免费专业服务等。通过引导志愿服务组织充分挖掘内部资源，主动争取外部资源，形成组织发展的持续动力。

**问：**志愿者保险是激励志愿者投身志愿服务，保障志愿者权益的重要措施。《意见》对志愿者保险提出了什么具体举措？

**答：**为参加可能存在一定人身危险性志愿服务的志愿者购买保险，分担志愿者在开展志愿服务过程遭遇的人身伤害、财产损失等风险，是免除志愿者后顾之忧、激励群众广泛参与的有效措施。《意见》提出“鼓励多渠道筹资为志愿者购买保险，鼓励保险公司与志愿服务组织合作，设计开发符合志愿服务特点、适应志愿服务发展需要的险种，为志愿服务活动承

保”，就是要推动建立志愿者保险制度，让志愿服务组织和志愿者没有顾虑地投入到社会志愿服务之中。

具体措施包括：一是拓宽志愿者保险的筹资渠道。有条件的地区可通过财政资金集中投入，为志愿者购买保险；有爱心的组织、单位或个人可捐赠资金为志愿者购买保险；志愿服务组织和志愿者也可以自己购买保险。各地应当结合本地特点，综合考虑，妥善解决志愿者保险的保费问题。二是开发和丰富志愿服务险种。很多志愿服务组织反映，目前缺少符合志愿者特点的险种是一个突出问题。保险公司可以根据志愿服务人数众多、领域广泛、活动灵活等特点，本着保本微利、覆盖广泛等原则研究开发志愿服务险种，丰富志愿者保险内容，切实加强志愿服务保险保障。

## 培养、吸引和留住优秀人才，志愿服务组织才能拥有核心竞争力

**问：**志愿服务组织要想发展得好，必须有优秀且稳定的管理和队伍，《意见》在促进志愿服务组织人才队伍建设方面有什么新的举措？

**答：**志愿服务是完全依赖人来开展的服务，志愿服务组织的服务能力和水平关键取决于其人力资源的规模和质量。缺少人才支撑，组织的管理能力与服务能力就难以保障。根据《意见》规定，一是国家将建立志愿服务示范培训机制，鼓励有条件的地区建立培训基地，加快培养一批志愿者骨干和志愿服务组织管理人才；二是国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和基层群众性自治组织要积极支持本单位、本社区的专业人才加入志愿服务组织，不断优化志愿者队伍人才结构；各级党政领导干部要充分发挥示范带头作用，利用工作之余参与志愿服务活动；倡导鼓励广大公务员、专业技术人员、企事业单位干部职工、公众人物等积极加入志愿服务组织，参加志愿服务活动，共产党员、共青团员要做出表率；三是引导志愿服务组织通过规范招募、科学管理、创新服



务，培养、吸引和留住优秀志愿者从而形成志愿服务组织的核心竞争力。

## 支持和发展志愿服务组织离不开行业组织作用的发挥

**问：志愿服务的发展也需要行业自律，如何发挥志愿服务行业组织在支持和发展志愿服务组织中的作用？**

**答：**志愿服务组织的健康发展需要政府的引导和监管，也需要充分发挥行业组织作用，规范行业行为，实现行业自律。目前全国性志愿服务行业组织已有6家（中国志愿服务联合会、中华志愿者协会、中国青年志愿者协会、中国文艺志愿者协会、中国助残志愿者协会、中国扶贫志愿服务促进会），23个省成立了省级跨领域的枢纽型志愿服务组织，多数较大的市也成立了地区性志愿服务组织，初步形成了志愿服务行业组织体系。《意见》提出要加大志愿服务行业组织扶持发展力度，支持他们充分发挥作用。这个作用主要体现在两个方面，一是在志愿服务组织管理中要发挥先行规范和自我约束作用，引导行风建设，加强行业监督，为志愿服务组织监管提供有力辅助；二是志愿服务组织服务中要发挥牵头和协调作用，促进行业沟通，反映行业诉求，推动行业创新，为志愿服务组织发展争取更多更有力的支持。

## 志愿服务组织开展服务要以需求为本

**问：随着经济社会的发展，老百姓对志愿服务的需求越来越多，要求也越来越高，志愿服务如何发展才能更好地满足人民群众的需求？**

**答：**加强志愿服务组织的培育，提升志愿服务组织的能力，落脚点是为了切实发挥志愿服务组织的作用，提升服务成效和水平。为了让志愿服务更好地满足社会的需要和人民群众的企盼，《意见》提出：一是要强化志愿服务供需对接。有关单位和社区要向志愿服务组织

开放更多公共资源；充分发挥社区综合服务设施，搭建社区志愿服务平台；推广“菜单式”志愿服务经验，逐步建立志愿服务供需有效对接机制和服务长效机制。二是要推广“社会工作者+志愿者”协作机制。《意见》鼓励志愿服务组织招募使用社会工作者，鼓励社会工作服务机构等社会组织在开展公益活动时招募志愿者，建立志愿服务组织与社会工作服务机构等社会组织常态化合作机制，形成社会工作者和志愿者协调配合、共同开展服务的格局，促进志愿服务专业化发展。三是要全面推行志愿服务记录制度。《意见》要求各地各有关部门指导志愿服务组织按照《志愿服务记录办法》和《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》要求做好志愿服务记录、证明开具和志愿者星级认定，建立健全志愿服务时间储蓄制度，不断提高志愿服务组织的服务效能和管理水平。四是要创新服务方式方法。积极探索“互联网+志愿服务”，依托和完善全国志愿服务信息系统，实施应用《志愿服务信息系统基本规范》，实现志愿服务信息的互联互通和数据的有效汇集，利用互联网优化服务，提升志愿服务成效。

**问：今后一段时间志愿服务组织应该将服务重心放在哪些领域？**

**答：**志愿服务组织开展服务，应该紧紧围绕党和政府中心工作和群众所需所盼，同时充分考虑自身能力与优势。当前党和政府的中心工作，就是全面建成小康社会，全面打赢脱贫攻坚战，不让一个人、一个家庭在中国特色社会主义现代化进程中掉队。志愿服务组织在全面建成小康社会的征程中大有可为。今后一段时间，志愿服务组织应当重点关注扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学等领域，重点关心社会弱势群体的服务需求，充分发挥自身优势，打造服务品牌，在全面建成小康社会中发挥积极作用。

（本文来源：民政部网站，请作者与本刊联系）

责任编辑：康宏志



# 发展志愿服务组织 壮大志愿服务事业

Enlarging Volunteer Organization to Develop Volunteer Undertakings

文 / 顾朝曦

志愿服务是现代文明社会进步的重要标志。党和国家高度重视志愿服务事业和志愿服务组织发展。党的十八大以来，党中央对志愿服务组织发展和志愿者队伍建设作出一系列决策部署。习近平总书记多次对志愿者服务提出殷切希望，强调要弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，用爱心温暖需要帮助的人，努力践行社会主义核心价值观，积极向上向善，为实现中国梦有一分热发一分光。经中央全面深化改革领导小组审议通过，2016年6月，中央宣传部、中央文明办、民政部等8部门联合印发《关于支持和发展志愿服务组织的意见》（以下简称《意见》），明确提出到2020年，基本建成布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿服务组织体系。《意见》的出台，标志着我国志愿服务进入组织化、规范化、现代化发展的新阶段，对推动志愿服务事业健康持续发展影响深远。

## 一、发展志愿服务组织意义重大

志愿服务组织是以开展志愿服务为宗旨的非营利性社会组织，志愿服务组织的发育程度是衡量一个国家社会活力的重要尺度。在我国，广大志愿服务组织以践行社会主义核心价值观为基本遵循，以弘扬志愿精神、奉献国家社会为根本宗旨，在促进精神文明建设、推动社会治理创新、增进民生福祉等方面发挥着日益重要的作用。

发展志愿服务组织是传递社会关爱、促进社会主义文明的有效举措。志愿服务是培育和践行社会主义

核心价值观的重要抓手，是传承中华民族传统美德的有效途径。志愿服务组织是教育、引导、培养、塑造志愿者的重要载体。支持和发展志愿服务组织，有助于把志愿服务活动变为我国公民践行社会主义核心价值观的自发行为和自觉行动，以志愿服务凝聚社会共识，弘扬崇德向善、诚信互助的社会风尚；有助于志愿者将服务他人、奉献社会与升华自我相结合，使实现自我价值和创造社会价值相统一，促进公民道德素养整体提升；有助于提高志愿服务水平、扩大志愿服务覆盖，彰显志愿服务文化的影响力和感召力，在推动文明城市创建、国际大型赛事活动服务、深化国际交流合作过程中传播中国价值，讲述中国故事，树立中国形象，提升国家软实力，促进中国志愿服务在与世界交融中发展进步。

发展志愿服务组织是创新社会治理、激发社会活力的重要途径。目前我国正式登记和在社区内部成立的志愿服务组织已有18万多个，凝聚了6600多万名志愿者，是汇集社会资源、扩大社会参与、维护社会稳定、促进社会和谐的重要力量。支持和发展志愿服务组织，能够激活潜在社会资源，优化配置服务力量，提升社会服务效能；能够发挥志愿服务组织类型多样、层次多元、渠道多维的优势，为公众积极主动承担社会责任、参与社会建设提供便捷的参与渠道和坚强的组织保障，从而最大限度地激发社会参与热情，激活公益能量，推动形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的多元治理格局；能够发挥志愿服务组织扎根基层的优势，缓和不同社会阶层、不同群体间的利益冲突，维护社



会稳定、促进社会和谐。

发展志愿服务组织是回应社会需求、增进民生福祉的有力手段。在一些发达国家，志愿服务组织已经成为提供社会服务、改善民生福祉不可或缺的力量。支持和发展志愿服务组织，有利于搭建志愿者和服务对象联通对接平台，解决志愿服务信息不对称、渠道不通畅导致的资源浪费、效率低下等问题，提高志愿服务的整体性、规范性、专业性和持续性；有利于推动志愿服务从传统便民服务、邻里守望相助向现代社会服务领域拓展，从发达地区、大中城市向贫困地区、边疆民族地区和广大农村地区延伸，确保发展成果更多更公平惠及全体人民；有利于团结各种志愿力量，以留守儿童、空巢老人、困难职工、贫困人群、特殊困难群体等为重点，通过实施扶贫志愿者行动计划、邻里守望志愿服务计划、阳光助残志愿服务计划、为老志愿服务项目、关爱农村留守人员和城市困境流动人口志愿服务项目等，实现对特殊群体和困难群众定向帮扶和精准服务，推动形成扶贫济困、扶弱助残的良好社会氛围。

## 二、明确志愿服务组织发展定位

志愿服务组织建设是志愿服务事业发展的基础所在。支持和发展志愿服务组织，是一项复杂的系统工程，也是一项长期而艰巨的任务，需要从经济社会发展大局、慈善事业发展全局和社会组织改革发展大局出发进行科学把握和系统谋划。

从政府、市场、社会三者关系中把握志愿服务组织发展定位。政府、市场、社会是推动经济社会发展的“三驾马车”，实践证明，三者分工配合、适度平衡是实现社会良性运行的基本保证，志愿机制是政府机制和市场机制的有效补充。当前我国正在积极推进政府职能转变、市场经济体制改革、社会治理体系创新，在这个过程中，志愿服务组织是满足群众日益多样化、个性化社会服务需求的重要

力量。发展志愿服务组织，要正确把握政府、市场和社会三者的协同关系，指导志愿服务组织以政府公共服务难以覆盖、市场不能提供但群众需求强烈的服务为重点，充分发挥志愿服务领域宽、渠道广的特殊优势，广泛动员社会资源，为政府分忧、为百姓解难。

从慈善事业发展全局中把握志愿服务组织发展定位。慈善事业是以援助弱势群体和促进社会公益为己任的社会事业，是社会保障体系的重要补充，志愿服务是慈善活动的重要形式。2016年3月，全国人大审议通过了《中华人民共和国慈善法》，对慈善组织招募志愿者提供慈善服务的权利义务进行了明确规定，也为志愿服务组织的规范发展提供了法治保障。要贯彻落实《慈善法》与推动志愿服务组织发展统一起来，通过支持和发展志愿服务组织，壮大志愿服务力量，为慈善事业发展提供人才支持和平台支撑，以培育和践行公益慈善理念、满足人民群众日益增长的社会服务需求为出发点，积极扩大服务范围，使志愿服务覆盖社会治理各领域、遍及群众生活各方面，为全面建成小康社会作出积极贡献。

从社会组织改革发展大局中把握志愿服务组织发展定位。党的十八大以来，党中央对社会组织改革作出系列决策部署，明确提出要加快形成政社分开、权责明确、依法自治的现代社会组织体制。志愿服务组织是社会组织的重要组成部分。发展志愿服务组织既要遵循社会组织发展的一般规律和共性特点，按照社会组织改革要求，理顺体制机制，完善治理结构，加强行业自律，提升服务效能，彰显志愿服务组织动员社会参与、发展公益服务等功能；也要充分认识志愿服务组织是以志愿服务为宗旨、无偿奉献社会的一类特殊社会组织，从政策上给予支持，在培育发展、能力建设、人才培养等方面重点扶持，培育一批以统筹服务为主的枢纽型志愿服务组织，发展一批以资源与专业支援为主的支持型志愿服务组织，壮大一批以开展具体服务为主



的服务型志愿服务组织，加快建成布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿服务组织体系。

### 三、加快促进志愿服务组织发展

《意见》明确了当前和今后一段时期我国志愿服务组织发展的总体目标、原则要求和具体举措，指明了我国志愿服务组织的发展方向。下一步，我们要在《意见》的指导下，细化要求，抓好落实，加快促进志愿服务组织发展壮大。

加大扶持培育。加大对志愿服务组织的扶持培育力度，是《意见》确定的主基调，是促进志愿服务现代化发展的首要任务。各地要落实《意见》的相关要求，重点从四个方面着力推进：一是要解决好志愿服务组织的法人身份问题，按照活动地域适当放宽成立志愿服务组织所需条件，使更多的志愿服务组织得以实现依法登记，享受政策优惠。二是要解决好志愿服务组织能力提升问题，综合运用孵化培育、政策指导、人才培养、项目资助、示范引领等各种方式，帮助志愿服务组织提升管理能力与服务能力。三是要解决好志愿服务组织发展平台问题，搭建好政社、社企以及社会力量之间的合作平台，加快志愿服务信息化建设步伐，为志愿服务组织管理和提供服务提供信息平台支撑。四是要解决好志愿服务组织服务阵地问题，向志愿服务组织开放更多公共资源，为志愿服务组织提供服务场所，鼓励支持志愿服务组织积极参与扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学等重点领域的志愿服务。

强化规范引导。强化规范引导是确保志愿服务组织沿着健康有序道路发展的重要保证。强化规范引导，核心是加强党的领导。坚持党的领导才能确保志愿服务组织发展的正确方向。要根据党中央关于社会组织党建工作要求，指导志愿服务组织建立党组织，充分发挥党组织的领导核心作用，带领志愿服务组织围绕党政中心工作和群众所需所盼开展

工作，使志愿服务组织成为党联系群众、服务群众的重要纽带和载体。强化规范引导，关键是强化依法监管。依法治国是我国的基本治国方略，依法监管是现代社会组织管理体制的重要遵循。各级民政部门、志愿服务组织的业务主管单位和行业管理部门要根据相关法律法规，用好登记、业务指导、年度报告、执法、评估等多种途径，督导志愿服务组织合法、规范地开展活动。强化规范引导，重点是强化行业自律。目前我国志愿服务领域行业组织网络已经初步形成，要进一步加大支持力度，充分发挥行业组织在志愿服务组织管理中的自律作用、在志愿服务组织服务中的平台作用，逐步建立起规范有序的志愿服务行业发展环境。

加强组织保障。强大的组织保障是志愿服务组织和志愿服务事业发展的重要支撑。一是要健全工作机制。积极争取各级党委政府的重视支持，将志愿服务组织发展列入议程，民政部门要在文明办的指导下切实履行好行政管理工作职责，与相关部门、人民团体和群众团体共同推进志愿服务组织发展，形成推进志愿服务组织发展的合力。二是要完善政策法规。加快推动志愿服务立法，不断完善志愿服务政策和标准体系，为志愿服务组织提供政策依据。经济、政治、文化、社会、生态等方方面面政策都要把鼓励志愿服务纳入其中，形成有利于志愿服务发展的政策导向。三是要加大资源投入。按照《意见》要求，将支持和发展志愿服务组织作为全面深化改革的一项重要任务，落实政策优惠、加大资金投入，建立健全支持和发展志愿服务组织的长效机制。四是要优化社会环境。通过舆论宣传，大力弘扬雷锋精神和志愿精神，培育志愿服务文化。坚持党政领导干部带头，共产党员、共青团员作表率，团结社会各界志愿服务组织和广大志愿者，汇聚各方力量，努力在全社会营造开展志愿服务的浓厚氛围。

（作者系民政部副部长）

责任编辑：康宏志



# 利用“互联网+”平台 实现志愿服务新形态

## ——对美国志愿服务的调研及思考

Utilizing the Internet+ Platform to Realize New Normalization of Volunteer Work

- A Study and Reflections on American Volunteer Work

文 / 杨 兵

2015年7月4日，国务院《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》正式公开发布。这一文件的发布，意味着“互联网+”正式从概念上升为国家行动。互联网时代如何顺势而为、乘势而进，利用“互联网+”推动中国志愿服务发展，形成互联网时代物质与精神文明“双轮驱动”的“新形态”，成为摆在我们面前的新课题。

美国志愿服务工作历史悠久，拥有比较完善的机制和丰富的经验，在美国社会建设中起着举足轻重的作用。美国志愿服务组织利用互联网开展志愿服务活动一些好的经验和做法，值得我们结合我国当下志愿服务的实际加以借鉴。

### 一、美国志愿服务的运行特点

2012年9月至2013年7月在美学习期间，我加入了芝加哥当地的一个志愿服务组织——芝加哥爱心联盟（www.chicagocares.org），利用业余时间参加了美国不同类型的志愿服务活动，对芝加哥爱心联盟执行主席进行了专访，共同探索了志愿服务的国际交流与合作空间，并参加了爱心联盟对志愿

服务组织领导的培训，翻译完成了《志愿者领导手册》，对美国志愿服务组织利用互联网开展志愿服务活动的情况进行了调研。美国志愿服务发展的主要特点如下：

一是政府引导。美国政府鼓励团体和个人参与志愿活动，并对做得好的给予奖励。美国扶持青少年义工力量的《全国与社区服务法案》明确规定，对于做满1400小时的青年义工，政府将每年奖励其4725美元的奖学金。这笔钱可用来抵作上大学的学费，也可以作职业培训或偿还大学贷款之用。美国还制定《志愿服务法》，包括三大计划：全国反贫穷志愿服务、志工计划，以及志工协助小型企业暨动员商界人士加强参与志愿服务计划。在政策优惠方面，美国税法对慈善组织、社会福利团体和宗教组织所获得的捐款都给予了不同程度的免税资格；个人或公司向慈善组织捐款捐物，也可抵销部分个人所得税。

二是社会支持。社会对于志愿服务的支持来自多方。一是资金的支持，美国70%以上的家庭都作过志愿服务等方面的捐助。各种企业、教会等也乐意捐助志愿活动，成立了许多公司基金和科学文



化福利基金。二是场地的支持。大部分志愿服务组织都与当地的社区或者学校等社会服务机构保持密切联系，得到他们的场地支持。三是企业的支持。有的公司出台规定，凡是公司员工每年可请一天事假，参加各类志愿者活动，志愿服务也作为征信记录被记录在案。一些著名企业也把这一记录作为招聘员工的一个标准。

三是学校鼓励。美国学校将志愿服务工作纳入中小学校的德育教育课程。从小学开始，孩子们就会接受到社会志愿者对他们的服务，同时，老师从小学开始就注意培养孩子感恩回报的理念，引导学生多做好事、善事，积极参与志愿服务活动；美国中学的德育教育中规定，学生必须参加志愿活动，并把从事社区服务作为学生的一门必修课，学生只有完成了一定时间的志愿服务才能毕业。各高校录取过程中非常注重学生参加志愿服务的简历，往往将其作为优先录取的条件，确保录取的学生品学兼优。

## 二、美国志愿服务组织运行机制

美国志愿服务包括“健康与救济项目”、“关爱环境项目”、“关爱儿童项目”、“关爱老年人项目”、“成人教育项目”等类别，有一套非常完善的机制，包括对志愿服务组织的管理、志愿活动开展的模式、志愿服务的财务运营等等。尤其是充分将互联网技术运用到志愿服务活动中，产生了非常好的效果。

一是细致的事先准备。美国的志愿服务活动最大的特点是以人为本，按需服务。提供志愿服务的人知道去为谁服务，需要服务的人知道从哪里得到志愿服务。首先是做需求调查。芝加哥爱心联盟每月都有超过200个项目，项目是通过与社区或者是学校合作的方式进行的，每个项目都是根据需求来

设计的。学校或者社区先期提交申请表，芝加哥爱心联盟会利用网络媒体，对该需求进行调查，以调查结果决定项目的可行性和范围。其次就是项目规划。在调查的基础上，爱心联盟会实地对该项目进行综合评判，然后决定哪些项目在现有的基础上可以深入开展，做出详细的计划书在他们官方的媒体上公布。再就是志愿者招募。在项目确定之后，就需要招募志愿者。这是非常关键的一个环节。通常提前两个月，通过官方网站、社交媒介发布志愿服务活动信息，同时不断完善内部志愿者注册平台，以及网站后台系统的各种信息，想参加活动的志愿者，可通过互联网完成项目的注册，并得到整个项目的详尽信息。

二是规范的事中管理。在项目开始前，活动组织者会通过网络媒体对参加活动的志愿者进行提醒。例如特别的服装要求、工具、饮食，以及可能产生的花费，以进一步确认是否能参加该项目。志愿者们都会在参加志愿服务活动的当天按要求提前半小时左右到达现场，签到之后就会在胸前贴上带有自己名字的标签。志愿者领导对参加项目的志愿者进行简短的培训。培训结束之后，志愿者们才可以按照计划和要求，正式开展志愿服务活动。参加志愿服务的人一定要有“责任感”，要信守承诺，一旦确实有事情参加不了，需要及时在网站上取消注册，以便在等候名单里的志愿者可以随时补充。每次志愿服务活动都是事先规定好人数，一般不会超过20人，按照计划进行，确保当天参加活动的志愿者既不会多，也不会少。这些也都是通过互联网平台来进行管理的。

三是科学的事后评估。每次志愿服务活动的结束并不是真正的结束，志愿者领导还要完成对项目的评估工作。这是一个非常重要的环节。在项目结束后的48小时，志愿者领导必须利用领导后台系统，迅速向芝加哥爱心联盟汇报参加项目的人员、服务时间，以



及他们对项目的反馈，同时在网上更新当日参加志愿服务活动人员的志愿服务活动时间和项目信息。另外还要提交费用明细，以便人们从网站上，可以清楚地看到自己捐赠的钱是否真正用在了支持志愿服务的项目中，是否产生了实际效果。

美国志愿服务的整个过程，从事先到事中一直到事后，充分利用了互联网的技术，尤其是充分利用社交网站，建立志愿服务组织的社区，让大家随时了解即将开始的志愿服务活动，展示已经开展的志愿服务活动成果，分享志愿服务的细节，最大限度地宣传普及志愿服务理念。

### 三、对提升我国志愿服务水平的思考

近年来，在社会各界的大力支持和广泛参与下，我国的志愿服务各项工作稳步推进，志愿服务领域不断扩展，志愿服务队伍不断壮大，志愿文化逐步完善，遍布全国的志愿服务组织网络基本建立，“关爱他人、关爱社会、关爱自然”成为一种新的社会风尚。在社会对志愿服务的需求越来越大，社会组织参与社会管理和服务的功能越来越强的形势下，如何利用“互联网+平台”，建立以人为本、按需服务的长效机制，任重道远。

一是利用互联网做好项目调查，增强志愿服务活动策划力。一次活动是否成功，前期策划非常重要，尤其是做好项目调查这个环节。利用互联网做好调查，充分了解被服务者需求，制定科学的项目规划，使项目更接地气，更符合实际，这样的项目才具有更强的生命力。充分利用媒体，发布具有深刻内涵，并且能被公众接受和认可的公益广告，宣传优秀志愿事迹，大力弘扬新形势下志愿服务理念，把握志愿服务精神的时代内涵，挖掘志愿服务精神的时代意义，彰显志愿服务精神的时代价值，大力传承、弘扬和践行志愿服务精神。

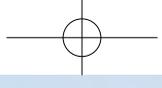
二是利用互联网做好项目管理，增强志愿服务活动传播力。利用互联网做好志愿者服务的体系建设，充分发挥志愿服务组织领导的作用，利用志愿者领导的个人影响力和活动的吸引力，扩大志愿者的年龄范围，让各个年龄段的人士都能参加到志愿服务中来。更加注重志愿服务活动的计划性、规范性和实效性，加强志愿者信息库的采集管理，建立完善的志愿服务与个人征信绑定的体系，根据民众需求进行志愿服务。要进一步完善多层次多方式的志愿者招募工作体系，使更多的人投身志愿服务事业。

三是利用互联网做好品牌推广，增强志愿服务活动影响力。要积极培育志愿服务的品牌，注重社会品牌项目的建设，利用志愿服务活动的品牌，扩大志愿服务的社会影响，要充分利用互联网，做好品牌推广。尤其是利用好各种微博、微信等公众平台，深化网络文明传播志愿活动，将志愿服务所产生的效果、所产生的影响推广出去，使志愿服务理念深入人心，自愿的量力而行的从事志愿服务，从而确保志愿服务工作取得实效，推动志愿服务工作的快速发展，为志愿服务常态化普及化奠定坚实的基础。

习近平总书记在接见全国精神文明建设先进典型时指出，“互联网等新技术新媒介日新月异，我们要审时度势、因势利导，创新内容和载体，改进方式和方法，使精神文明建设始终充满生机活力”。习总书记的话阐述了当前精神文明建设中要充分利用好“互联网+”这个平台的要义。志愿服务是精神文明建设的重要内容，必须利用好“互联网+”这个快捷高效的大数据平台，深刻领悟、充分实践“互联网+”在志愿服务中的作用，以人为本，服务需求，创新内容和载体，改进方式和方法，让“互联网+”志愿服务发挥出最大的效能，实现我国志愿服务的新形态。

（作者单位：辽宁省大连市委宣传部）

责任编辑：康宏志



# T 焦裕禄学院的特聘教授

## ——记新疆哈密阿布列林·阿不列孜

### The Distinguished Professor of School of Jiao Yulu – Ablelin Abulez

文 / 菊 芳

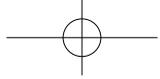
1966年2月，在哈密地区一中读高一的维吾尔族学生阿布列林·阿不列孜从新疆日报维文版上读到了新华社记者穆青写的通讯《县委书记的好榜样——焦裕禄》。这篇通讯是如何震撼了这个15岁少年的心啊！他反复地读，一些章节甚至可以背诵下来。从此焦裕禄成了阿布列林仰慕的英雄，一生学习的榜样。

1968年，阿布列林和5位维吾尔族同学来到兰考，拜谒了焦裕禄的坟墓，看望了焦裕禄的亲人，在焦裕禄的家门前，留下一张和焦裕禄家人的合影。

转眼48年过去。青年时代的阿布列林当过知青，创造过一天割1亩4分地麦子的纪录；做过工人，在最艰苦而危险的翻砂工岗位上干就是9年。1979年10月他进入了哈密县检察院，从助理检察员开始，做到县检察院的副检察长，之后又调到县改

市后的哈密市法院任法院院长。2005年调到地区法院任副县级审判员。他在检察院和法院一共工作31年，努力做一个焦裕禄式的好干部、好党员，没有占过公家一分钱便宜，没有收过犯案者一个核桃的贿赂，把自己经手的案件，每一件都办成了铁案。

2010年阿布列林从哈密地区中级人民法院退休，成为了一名法律服务志愿者，以继续传播焦裕禄精神、普及法律知识，维护民族团结和社会稳定



为国家继续奉献。

他被评为2014年度“感动新疆”人物、全国民族团结进步模范个人，2015年被最高人民法院授予一等功。2016年9月，他获得了中宣部颁发的“时代楷模”光荣称号。

### 用法律知识拨亮各族民众的心

从北京领受了中宣部颁发的“时代楷模”纪念章和荣誉证书回到哈密，旅途的劳累还没有恢复，阿布列林就拖着带病的身体来到惠康园社区的办公室，为一堂有关法律的新讲座做案头的准备。

退休后的阿布列林被惠康园社区特聘为义务法律宣讲员。

惠康园社区是2010年4月成立的新小区，居住着维、汉、回、哈、蒙五个民族的2415户，6038口居民，少数民族占67%。在这个社区里，既有别墅，也有简易平房；既有商品房，也有安居房、廉租房。贫富差距大，人口成分复杂；弱势群体多，拆迁户多。社区成立之初，邻里之间矛盾较多，时不时还会发生个上访事件。

阿布列林在惠康园社区讲的第一堂法律课是刑事、民事和行政的三大诉讼。那是2013年3月的一天，哈密刮起了沙尘暴。可遮天蔽日的黄沙没能阻止惠康园社区的居民听课的热情，能够容纳80多人的社区会议室一下就坐满了。社区工作人员惊叹：“社区干部开会人也没有这样齐！”阿布列林讲了一个半小时，下面没有一个人讲话。课后，许多人就自身遭遇的问题向阿布列林进行法律上的求教，

从拆迁、占地到低保、婚姻纠纷，包括非常隐私的个人问题，让阿布列林感受到社区居民对自己的信任，也感受到社区居民对法律知识的渴求。

第二堂课讲的是十八大提出的“依法治国”和第二次新疆工作会议提出的“依法治疆，团结稳疆，长期建疆”。这堂两个小时课的讲义，他在家足足写了半个多月。他讲依法治国、依法治疆的重要意义，讲公民要提高自己的法律意识，依法办事，加强民族团结，维护祖国统一。他讲团结是福，动乱是祸，讲公民要和非法宗教活动和极端势力做坚决斗争。他在惠康园社区讲，也去维族传统歌舞木卡姆传承中心讲，还去农村、企业和学校讲。

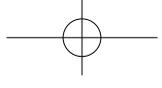
到2016年9月，阿布列林一共为惠康园社区居民做了20多次法律讲座，听众达3000多人次。凭坚定的党性和敏锐的政治头脑，他的每次课都能结合对中央精神和自治区党委中心工作的宣传贯彻；积41年法律知识和办案实践，他的课讲得深入浅出，生动有趣，能够给居民提供许多有实用价值的法律知识，每次讲堂都座无虚席。除了搞讲座，他还和居民座谈，到休闲娱乐场所与居民交流，对行动不便的居民上门讲解法律知识，接受各族民众、认识不认识的人法律方面的咨询，帮助居民撰写起诉书。在社区领导的支持下，他在惠康园社区成立了法律援助中心，这是哈密迄今为止唯一的一个社区法律援助中心。

低保户梁英，运用阿布列林讲授的法律知识，为专程从四川老家来应聘却被雇主爽约了的亲戚要回了经济补偿。

热夏来提·买买提在惠康园社区开烤肉店。一天，两个人因酗酒打架，追赶到她店里来，其中一个人一巴掌打在她脸上。热夏来提正准备拿起拖把和那人对打，突然想起阿布列林说的“遇到事情不要着急动手，可以先打110”。后来，警察来了，打架的向她赔礼道歉。“当时要是动起手来，后果不知是什么样。”事后，热夏来提感叹。

阿布列林说：“新疆最大的群众工作就是民族团结和宗教和谐。我讲的就是用法律维护民族团结和宗教和谐，让新疆成为美丽安定的新疆。”

他连续数年尽心尽力的法律服务，换得了惠康园



社区居民对法律的敬畏和信任。过去居民们在工作和生活上一遇到难题，首先想到的是找政府；现在，居民们会首先考虑运用法律来解决。上访事件绝迹了，三年来社区没有发生非法宗教活动和刑事案件，呈现出邻里和睦，民族团结，社会稳定的喜人局面。2015年5月，惠康园社区被中共新疆维吾尔自治区委员会，新疆维吾尔自治区人民政府授予“自治区民族团结进步模范单位”。

### 一次奠定人生坐标的旅程

2014年6月，河南省委为组织部邀请哈密先进模范代表团访问焦裕禄生前战斗过的地方——兰考，阿布列林和一位当年同去兰考的同学也在邀请之列。

飞往河南省会郑州的飞机上，46年前去往兰考的情景，如同昨天发生的一样，一幕一幕在阿布列林脑海里重现。

火车到兰考县时是清晨，二月的兰考春寒料峭。17岁的阿布列林和5位维族同学在火车站洗了脸，吃了从家里带的馕，进了县城。马路边有农民在卖烤红薯，香味猛烈扑进阿布列林和他同学的鼻孔。在家乡，他们从来没有吃过红薯，买一块大家分着尝一尝，黄黄软软的，就和家乡的哈密瓜一样甜。阿布列林向卖红薯的大叔打问焦裕禄的墓地在哪里，大叔告诉了他们方向。几个人商量，带什么去祭奠这位大家敬仰的县委书记呢？维族人是不用花圈的，他们就敲开一家花店的门，每人出1.5元，买了一个鲜花做的花篮。

焦裕禄的墓地正在重修，遍地都是沙土。看到焦裕禄的照片，他们是那样激动，在墓碑前一字排开，用维语唱起了《焦裕禄，毛主席的好学生》这首当时风行全国的歌。

歌声惊动了墓地管理员。一位50多岁的汉族男同志走出来，问：“你们是从新疆来的？”他把阿布列林和他的同学请进了值班室。天很冷，他给他们倒了开水喝，还请他们吃热腾腾的红薯。他问：“你们干吗来的？”“我们想看看焦裕禄为兰考人民做了哪些事。”“我带你们去看。”管理员说。他带阿布列林和他的同学，一路搭顺道的马车和拖拉机，先去了兰考最大的风沙口东坝头乡，看了焦裕禄带领村民为抵

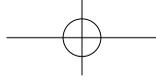


御风沙在田头栽种的泡桐树，有的有烟筒样粗了。他又带他们去到沙丘上，沙丘上也栽种着成排的泡桐。最后他带他们来到黄河边看焦裕禄带领兰考人民建造的水利工程。下午，他们回到焦裕禄陵园，阿布列林问管理员：“焦裕禄的家在兰考吗？”“在。他的大儿子焦国庆和二女儿焦守云就在兰考中学上学。”管理员把他们带到了兰考中学。6个维族少年和焦裕禄的两个儿女就这样第一次见面了。

姐弟俩把阿布列林和他的同学带回了家。焦裕禄的老母亲坐在家门口一把竹子做的旧椅上，问姐弟俩：“他们是什么人？”焦守云把嘴贴到奶奶的耳朵边，大声说：“他们是从新疆来的学生，给爸爸上坟来的。”老人一听，激动了，颤巍巍站起身来，一把拉住阿布列林的手说：“你们大老远来给我儿子上坟，我谢谢你们！谢谢你们！谢谢你们！”老人一连说了三遍“谢谢你们！”

焦裕禄的妻子徐俊雅拿出红薯和花生招待远道而来的小客人。此行，阿布列林和他的同学不仅见到了焦裕禄的亲人，更见到了一个真正共产党员的形象——焦裕禄留给家人的旧报纸糊墙、没有一件像样家具的家，只有一张桌子和一把椅把上有一个破洞的藤椅的办公室——那破洞是焦裕禄生前为抵抗肝病的疼痛顶出来的，以及兰考大地上的泡桐树和水利工程，都是一个真正共产党员的注释。

这一次兰考之行，奠定了阿布列林的人生坐标，让长大后的他成为焦裕禄精神的传承人。



## 46年后的重逢

46年后的兰考，变得让阿布列林认不出来它原来的面貌。

再一次来到了焦裕禄的陵园，陵园已经整修一新，和新建的焦裕禄博物馆连为一体。再一次把鲜花敬献到焦裕禄的墓碑前，再一次对焦裕禄的遗像鞠躬下深深一躬。当年带阿布列林和他的同学去寻找焦裕禄足迹的管理人员不在了，按照年龄推算，这位对焦裕禄真心热爱的老人，应该已不在人世。

该对自己追逐了一生的老县委书记说些什么呢？让我们替阿布列林告诉焦裕禄书记：从学习榜样，到成为榜样，您的好学生阿布列林用一生的坚守，实现了自己许下的诺言。

阿布列林对在场的人说：“46年前我和我的同学在这里唱过《焦裕禄，毛主席的好学生》这首歌，今天让我们重新唱一遍吧。”同样是用维吾尔语，已经变得苍郁的声线，把这首48年前诞生的歌曲演绎得别有深情。歌声刚落，陵园里响起一片掌声。

阿布列林和当年的同学，在河南省开封市见到了焦国庆、焦跃进、焦守凤姐弟，焦裕禄6个孩子中的3个。阿布列林把46年前的合影，放大成枕头一样大，赠送给了焦家姐弟。照片上的少男少女，如今再见，都已经成了年过半百的人。照片上慈爱的老奶奶和温存的徐阿姨，都已经辞世多年。而46年的时间，也让兰考人民脱离了贫困，让祖国变得更加强盛，让照片上的年轻一代，成了各自领域的栋梁之才。

在有开封市委书记参加的座谈会上，阿布列林被聘为焦裕禄干部学院特聘教授。

## 把传承焦裕禄精神的旗帜授给下一代

2016年8月，因为严重的颈椎病，阿布列林到郑州的河南省人民医院做了手术。月底，阿布列林带着脖套回到哈密，第二天，地改市后的哈密市委宣传部领导到家里慰问，带给他一个好消息——中宣部决定授予阿布列林“时代楷模”光荣称号。

阿布列林带病接待了一拨又一拨从中央到地

方的记者。一次，他在和一位小记者谈到焦裕禄当年和兰考人民共度艰辛的事迹，对自己日后面对艰难日子时的激励时，小记者问了两遍：“是什么样的苦啊？”阿布列林突然激动了。他对小记者说：

“当时解决人民群众的温饱问题，是我们党和各级政府的头等政治大事。现在有些年轻人，不知道今天的生活是多么幸福，而这种幸福生活是多么来之不易。我希望我们的年轻人，要懂得什么叫人民，什么叫劳动，什么叫财富，什么叫幸福，要到基层去锻炼！”他的声音特别大，小记者吓坏了，不知道阿布列林为什么发这样大的火。

而在阿布列林心里，久已集聚着一种忧虑。当他在各处宣讲焦裕禄精神时，深深感到，一些出生于中国改革开放之后的年轻人，尤其是一些“90后”，对中国的昨天并不了解，也就对焦裕禄当年带领兰考人民所做的奋斗及焦裕禄精神无法有更深的理解。如何让焦裕禄精神一代代薪火相传？是他一直在思考的问题。这也是他为什么要把焦裕禄二女儿焦守云赠给他的焦裕禄铜像转赠给自己母校哈密一中的原因了。

哈密一中团委用一场“榜样的力量促我前行——学习传承焦裕禄精神”主题团会，迎接了焦裕禄铜像。一中团委还成立了“焦裕禄薪火社”，阿布列林在主题团会上为“焦裕禄薪火社”授了旗。

天真无邪的孩子问阿布列林：“过去老一辈人学习焦裕禄，今天还学，有什么意义呢？”阿布列林告诉孩子们：“2014年3月17日，习近平总书记到兰考调研时说，焦裕禄同志虽然离开我们50年了，但他的事迹永远为人们传颂，他的精神同井冈山精神、延安精神、雷锋精神等革命传统和伟大精神一样，过去是、现在是、将来仍然是我们党的宝贵精神财富，我们要永远向他学习。”阿布列林语重心长对孩子们说：“和50年前比较起来，今天我们的国家有了天翻地覆的变化，但千变万变，党为人民服务的宗旨不能变，焦裕禄的精神要世代代传下去。”

这是2016年9月5日。阿布列林清楚地记得，这天哈密的天气特别好。



【图七篇】 Volunteers in northwestern regions of China

# W 行走乡间小路上

## ——记全国海关优秀志愿服务个人乐宏

### alking on the Country Lane -Le Hong, the Excellent Volunteer Individual in National Customs

文 / 芳君

2011年，在武警新疆兵团指挥部服役21年的正营职中校乐宏，转业到了乌鲁木齐海关。这年他39岁，希冀在自己人生的第二战场，为祖国建立新的功业。

一天，乐宏在海关网站上看到新疆有一个乡村校园志愿者协会，致力于为贫困地区小学和贫困小学生提供帮助，发起人是新疆很有影响力的公益人、乌鲁木齐海关风险管理处副处长亚力坤·奥斯曼。在部队，乐宏就是一个以热心助人出名的人，他立刻决定加入这个志愿团队。

他去到亚力坤的办公室。亚力坤打量着这个长着一张娃娃脸的新同事，问：“你可以为协会做什么呢？”

乐宏说：“我在部队当过十多年新闻干事，还是新疆摄影协会会员。我会写新闻报道，会摄影，会用新媒体，协会需要出体力和智力的事，我都可以干。”



亚力坤笑了，对乐宏伸出手：“欢迎你！”

第二天，乐宏在乡村校园志愿者群里看到一条简讯：“重磅消息！曾任《解放军报》《法制日报》《人民武警报》等媒体特约记者的乐宏加入乡村校园志愿者！”

协会正在开展“爱+餐”活动，即每天中午免费为新疆部分贫困地区的小学生提供一个鸡蛋、一根香肠和一块馕。乐宏成为乡村校园志愿者后做的第一件事，是为这个活动捐助了200元钱。

### 有一种角色，叫公益合伙人

2015年4月12日，著名公益品牌爱心衣橱要向托克逊县郭勒布依乡光荣小学的192名小学生举行新款冲锋衣捐赠仪式。

爱心衣橱是中央电视台经济频道主持人王凯、马洪涛在2011年共同发起，由中国青少年发展基金会管理的公益项目，通过社会各方力量筹集资金，给偏远、高寒地区的孩子们定制保暖新衣。亚力坤是爱心衣橱新疆站站长，乐宏则是新疆站的核心团员之一。

托克逊离乌鲁木齐有100多公里。头一天晚上，乐宏就和亚力坤及协会的另一位成员乘坐末班长途车到了托克逊县城。在县城的一个小餐馆，他们和光荣小学的校长以及其他志愿者组织的成员会

合了。大家一边吃晚餐一边交流冬衣发放的准备工作。同桌只有乐宏一个汉族，可乐宏还是从大家热烈的表情和手势中，读懂了责任和热心。

4月12日成了这个偏远的乡村小学校的节日。县教育局和驻村工作组都来了人，许多学生家长也来了。新衣发放仪式上，县教育局领导和志愿者代表讲了话。领到崭新的冲锋衣的孩子，举行了饶有趣味的穿新衣比赛。穿得快的获得了志愿者发的额外的小奖品，穿得慢的，当众做15个俯卧撑。

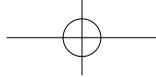
新疆知名盲人表演艺术家、也是乡村校园志愿者的依布拉音·库尔班，在台上高歌一曲改进版的“江南style”《吐鲁番欢迎你》，孩子们和志愿者们一起跳起了欢快的骑马舞，小小的操场上掀起一股股欢欣的热潮。

乐宏穿梭在欢声笑语的人群中不停地拍摄。他的镜头对准哪一个孩子，孩子就对他伸出剪刀手露出格外灿烂的笑容。当天下午，光荣小学新衣发放的报道就上了乡村校园志愿者网站。

爱心衣橱官网的编辑找到乐宏，希望他为爱心衣橱制作一期此次新衣发放现场维吾尔语和汉语的双语微信。在维吾尔族志愿者伙伴的通力合作下，乐宏加班整理好了有关的文字和图片。第二天，爱心衣橱官网就发出了当期的微信推送：“四月花开，我们相约——新疆，爱洒托克逊”。

夜晚，乐宏收到了爱心衣橱总监乔颖发给他的微信：“谢谢你这些年一直在为孩子们奔走。孩子们很欢乐，照片拍得很棒，新疆的伙伴们太给力了！”

他感到温暖，也很感慨，他突然感到自己有些泪湿，往事一件一件浮现在他脑海里。他想起了2014年12月的一天，爱心衣橱捐赠给新疆柯尔克孜自治州和伊犁州14所乡村小学的2029套冲锋衣到了乌鲁木齐。为了分装这批衣服，自己早饭都没有顾上吃，直到下午4点才坐下来啃一块馕饼。这是一次路途遥远的分发，最远的学校距乌鲁木齐1300公里。他为这次分发写下了长篇纪实，还有组诗《爱之三部曲》。他想起了2013年元旦，也是去吐鲁番的一所乡村小学发放爱心衣橱新衣，和两位志愿者借住在一位乡村老师家里，没有人知道他是在几千



公里外的苏州接受一个月的业务培训后，刚回到家又离开了家，而新年的第一轮朝阳是怎样温暖了他眷恋妻子女儿的心啊。最刻骨铭心的还是2012年5月里的一幕。那天一早，他带着6岁的女儿去鄯善县连木沁镇中心小学巴克教学点参加一个爱心捐助活动，归途上遇到了12级大风。当夜，乌鲁木齐铁路局5趟客货列车被迫4次停轮。载着这群志愿者的小客车由于体量小不能在风区停下，只有冒着随时可能被掀翻的危险在暗夜的戈壁滩上艰难前行。司机紧紧抓着方向盘，眼睛死盯着道路，乐宏紧抱着熟睡的女儿，心像打翻了五味瓶，他唯有默默祈祷人车平安。经过3个小时，车才开出风区。

他是个海关关员，并不富有，而公益活动，有时需要他自掏腰包。多数时候他上班在边境口岸阿拉山口，回乌鲁木齐休假的日子，也成为他开展公益活动的时段。为了那些素不相识的乡村的孩子，他牺牲了多少和家人团聚的宝贵时光！

但是他喜欢——喜欢乡村的孩子，喜欢乡村校园志愿者这个团队，更喜欢自己从事的公益事业。

这些年，除了爱心衣橱，由记者邓飞发起、中国社会福利基金会管理的“免费午餐”、壹基金的“温暖包”等全国性公益项目也陆续走进了新疆，乐宏都热情地参与到其中，从策划、执行到宣传，从不懈怠。他给自己的角色定了个义，叫“公益合伙人”。

迄今，他已经跑过了新疆十几个县市几十个乡镇几十所乡村小学，他发愿继续跑下去。

他用微信回复了乔颖：“谢谢鼓励，谢谢信任，也感谢你们的辛苦工作。”

## 今天你是微信红人

照片上，一个小男孩捧着一只不锈钢大碗，弯弯的小眼睛流露着心满意足的笑意，嘴上还沾着好几粒白米的饭粒。

这是2014年11月12日，新疆第3家免费午餐，地处罗布泊大沙漠边缘的鄯善县迪坎乡迪坎村小学开餐，乐宏拍的系列照片《用餐》中的一幅。



第一次吃到免费午餐的维族孩子

它让人想起了25年前，著名摄影家解海龙拍摄的《我要读书》中的主角“大眼睛”。两张照片的主题不同，却有一条共同的主线、一派共同的情愫贯穿了它们。

每一次公益活动，相机都是乐宏不离身的“重武器”。他拍下在黄沙漫天的荒原上，志愿者艰难前行的图景；拍下在被沙漠包围的村落里，志愿者和村民们共同起舞的场面。他拍下形形色色奔忙在公益活动中的身影，拍下许许多多向社会捐款捐物被爱心映亮的面庞。他拍得最多的还是乡村校园里的孩子。他拍他们的生存状态，拍他们的快乐和悲伤，拍他们第一次触摸电脑时的惊喜和惶恐，拍他们穿上新衣服时的欢悦和珍惜之情，拍他们对给他们送来关爱的志愿者们们的崇敬和依恋……2015年，新疆亚欧通国际贸易有限公司董事长、心理学讲师



斯迪克·托合提用维吾尔语编辑了一期乐宏的公益摄影作品，在自己的维吾尔族微信朋友圈中传播，引来众多的点赞和转发，乐宏的微博也被刷了屏。亚力坤对乐宏说：“今天你是微信红人！”

这些照片，和乐宏为公益活动写下的多篇报道，在众多志愿服务品牌的推广中起了极大的作用。

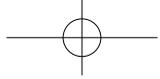
那一天，乐宏和几位乡村校园志愿者在和硕县曲惠乡榆树园小学发放“爱心衣橱”冲锋衣。轮到四年级回族女生毛锁叶了，她却没能领到。工作人员告诉她，她的冲锋衣已经被领走了。小姑娘失望地躲在同学们后面，伤心地哭了。

乐宏发现了，赶紧告诉她，冲锋衣每个学生一套，一定能够找到的。工作人员果真为小姑娘找到了。小姑娘紧紧抱着自己的新衣服，小脸笑成了一朵花。

这过程被乐宏拍摄了下来，并把这组图片以图片故事的形式发给了“爱心衣橱”总部。他在这组图片的末尾写道：“在新疆乡村，像毛锁叶这样的孩子很多，他们的愿望很简单，只想拥有一套御寒的冲锋衣。”“爱心衣橱”总部的同志也被深深感动了，把这组图片推送到“99公益日”募捐平台，专

门为新疆贫困乡村孩子的过冬衣服募捐，短短3天，募集到90余万元。

2013年3月3日，乐宏和同伴一起去往鄯善巴克教学点为11名孩子送新衣。活动结束后，志愿者们准备上车的时候，乐宏发现一对母女正抱着刚领到的衣服，走在回家的路上，远远的前方，是微泛绿意的白杨。这画面感太强了，他端起相机连拍了三张。从事乡村校园志愿服务，走过的多是戈壁荒滩，踏上的多是贫瘠的土地，面对的多是从出生就品尝着饥饿寒冷滋味的孩子。而乐宏看到的，不仅有这些孩子和他们的家长接受捐赠时的感激，还有他们对于未来的希望。这希望来自志愿者们带来的爱和物质，为他们打开的眼界，通向外部世界的路，更来自一年比一年更加强有力的党和政府的扶贫政策，让当地的村民们萌生并一点点壮大起来创造新生活的力量。乐宏在发布这张照片的微博上写道：“走过冬天就是春天，走过荒漠就是绿洲，走过困境就是希望！”这对母女温暖的背影定格在他的镜头里也刻印在他的脑海里，激励着他继续记录好这世间的真善美。



## 一封家书开启的助人为乐路

44年前，乐宏出生在重庆市奉节县一个贫困乡村。

1990年12月，18岁的乐宏高中毕业参军来到新疆。荒凉的戈壁刮着刺骨的寒风，走进军营，用砖头砌成的地铺上铺着一层稻草。

第一个夜晚，乐宏偷偷地掉了眼泪。他给父亲写信，说自己想回家复读考大学。

父亲很快回了信，信里面有这样一段话：“雷锋一生是怎样做的，他的精神你要学要做！年轻人要吃得苦要耐得劳，今后才有好日子过，没有苦中苦，也没有甜中甜！”

读完信，乐宏又哭了。父亲是乐宏最敬重的人，雷锋则是乐宏从小学习的榜样。擦干眼泪，他决心做一名雷锋式的解放军战士。

班里地脏了，他主动去扫；战友有困难，他主动帮忙。

当通讯员时，他常在去邮局取报纸的时候帮助邮局工作人员打扫卫生、搬运大宗邮件。秋收时节，他利用双休日和战友们一起帮助果农采收苹果、红枣、棉花。春季遇上灾害天气，他和战友们一起帮助当地农民抗灾补苗。

军校毕业当了排长，他组织战士们帮助驻地的孤寡老人和贫困户搞生产，送医送药，送米送面，开展共建活动。驻地肖尔河滩村一名叫艾买提的小学生因贫辍学，他捐款并做家长工作，让孩子得以重返校园。

他曾经在从库尔勒到且末县的长途车上，把自己的座位让给一位维吾尔族老大爷，自己在过道里站了两个白天。800多公里的“搓板路”，他一次次协助司机取杠、垫杠、推车，一次次把车从沙窝里推出来。

他曾经和战友一起到甘肃临泽县鸭暖乡接兵。在一户人家家访时，附近的农家院坝突然起火。他当即组织同行人员和乡亲们救火，保护了乡亲们的生命和财产安全，自己却被烟熏成了“黑脸包公”。

他曾经在湖北恩施州中医院陪护生病的父亲

时，救助了一位同病房的小伙子。小伙子已在医院住了几个月，积蓄花光了，病却没有好，把自己锁在病房的厕所里割腕自杀。敏锐的乐宏看到小伙子迟迟不出来，叫来医护人员打开厕所门，经过急救挽回小伙子的生命。乐宏还给他打饭，耐心开导他，并在父亲出院时悄悄在他枕头下放了500元钱。

他曾经在回家探亲时，在长途车上见义勇为制止了一起斗殴。他曾经在乌鲁木齐乘出租车勇敢地追截闯红灯撞人致伤的无牌照车，直到把肇事者交给交通警察。服役期间，他先后五次荣立三等功，一次荣立二等功，还被新疆生产建设兵团团委评为“第五届兵团十大杰出青年”。

一条多么悠长的助人为乐的路呵。

新疆的沙漠里生长着一种被称为“生态保护神”的树，叫梭梭树。乐宏写过一首《梭梭礼赞》：

“你本是生命最短暂的一粒种子  
你却是生命最顽强的一粒种子  
你本是大漠中最普通的一种植物  
你却是大漠中最特殊的一种植物  
……

星星之火 可以燎原  
梭梭之绿 可以蔓延  
让青春在奋斗中飞扬  
让人生在奉献中闪光”

这首诗也像是乐宏，不，是所有志愿者的写照。



# A 一心换“三心” Truly Loving Heart for the Students' Confidence, Perseverance and Gratitude

文 / 叶 灵 高 春

“我不是什么志愿者，做这一切，只是因为 I 是一名教师，我要用自己的一颗心唤起学生们的自信心、恒心和爱心。有了这‘三心’，他们以后走向社会，我才能放心啊！”这是全国首届最美教师志愿者冯生广在接受采访时说的最多的一句话。

## 找回丢失的信心

1998年，现在的宁夏财经职业技术学院还叫宁夏财经学校，30来岁的冯生广是该校96级审计班的班主任。他的班上共有49名学生，冯生广溺爱地叫他们“娃娃”。虽然性格迥异、家庭条件也各有不同，但与孩子们相处久了，冯生广发现了这些孩子身上普通存在的一个问题：缺乏自信心。

大家都知道，考入职业学校的孩子之前的学习成绩都不算太好，差等生、落后、小笨蛋……很多孩子从小就被贴上了这样的标签。对于人们的评价，有些孩子选择默默承受，有的孩子一副满不在乎的样子，还有的因此变得逆反甚至“破罐子破摔”。无论是哪种表现，身为教师的冯生广知道，这都是缺乏自信、没有安全感的表现。孩子们尚未步入社会，他们的路还很长，冯生广觉得自己应该



做点什么。

这时候，学生自发组织了一次拉练活动。12月的银川，天气异常寒冷，呼啸的西北风刮到脸上像一把把小刀。出乎冯生广预料的是，尽管天气恶劣、尽管路途遥远，但是学生们的积极性很高，班里一多半的学生都报名参加并坚持走完了全程。

那天晚上，躺在床上的冯生广久久不能入睡。孩子们那一张张半是因为寒冷半是因为激动而绯红的脸，在冯生广的眼前晃来晃去。冯生广从孩子们的眼睛里发现了久违的东西。他意识到，自己或许找到了打开孩子们封闭心门的一把“钥匙”。

于是，冯生广开始留意各种机会，希望能组织班里的孩子们多参加一些有意义的活动，尤其是一些社会活动，不仅能提升孩子们的自信心还能帮助他们了解社会，为今后步入社会打下良好基础。那段时间，冯生广只要一没事，就往学校周边的大街小巷、单位社区里钻，四处走走、到处问问，以便能找到一些适合学生们参与的活动。为此，冯生广没少吃“闭门羹”。“你是老师？我怎么觉得你像坏人啊？”“哪有你这样的老师？”面对质疑，年轻气盛的冯生广只能耐住性子，一遍遍解释自己的来意。

第一个向冯生广师生敞开欢迎的大门的，是宁夏社会福利院，后来改名为宁夏儿童福利院。也许是碰了太多次壁了，听到这个消息，一向沉稳的冯生广竟拍了一下大腿、大叫一声“好”。兴冲冲的冯生广赶紧把这个消息告诉了班里的孩子：“大家自愿报名，我们周末一起去。”

然而，一进福利院，冯生广和学生们就被当头泼了盆“冷水”。这里虽然与外面仅一墙之隔，但完全是另外一种景象。福利院里收养的孩子有的是孤儿，有的身患疾病，还有的精神不正常。其他的倒也还好，几个精神病儿童哇哇乱叫、看到有人走近就开始拳打脚踢，着实把这群十几岁的学生孩子吓住了。有几个女生开始下意识地往冯生广身后藏，一步都不敢离开老师，更别说开展志愿服务活动了。

冯生广利用自己善于做思想工作的特长，现场说法，给学生们上了一堂如何面对困难的思想课。

听了冯老师的话，学生们开始尝试着克服内心的恐惧去做各种力所能及的事情。从打扫房间，到与福利院的孩子互相介绍，再到一起做游戏、学知识，几次下来，学生们内心的恐惧早已飘到九霄云外，与福利院的孩子们成为了好朋友。学生们带着福利院的孩子们做游戏，给他们讲外面的世界和各种新奇的故事。福利院的孩子们听得睁大了眼睛。一次，一个福利院的孩子抱着冯生广的一个学生，轻声轻语地说：“大哥哥，你真了不起。”十几岁的大男孩竟因为这句表扬涨红了脸。他满脸激动，开始在人群中找寻冯生广的身影，发现冯老师目睹了这一切时，冲着冯老师一个劲地点头，仿佛在说：“冯老师，你看到了吧？有人在夸奖我呢！”会意的冯生广冲着学生高高举起了大拇指。

慢慢地，冯生广发现他的娃娃们变了，变得有自信心了。福利院孩子的信任和依赖，是他们之前从未有过的体验。我是一个被人需要的人，这种意识开始在学生们心里生根、发芽。因为被需要，学生们开始变得积极向上，开始爱学习、开始讨论未来的打算……

看到这些，冯生广由衷地笑了。

## 树立做事的恒心

18年来，冯生广的学生们来了又走，换了一茬又一茬，冯生广却一直守护着这份志愿服务事业。这期间，冯生广经历了多少困难、挫折、误解和打击，旁人谁也无法真正体会。没有坚强的决心和毅力，一般人是很难坚持下来的。成名后的冯生广总是说：“其实也做也没做什么惊天动地的大事。”而我们知道，18年的坚守本身就足以惊天动地。

通过志愿服务活动，把这种坚守传给学生，是冯生广的初衷和心愿。

2012年夏天，冯生广的这支学生志愿服务团队遇到了前所未有的困难。7月18日，冯生广带着7个学生前往宁夏西吉县沙沟阳庄小学开展为期20天的暑期“三下乡”活动。7个学生中有4个男生、3个女



生，最小的那个女孩子才16岁，叫杨嘉滢。嘉滢妈妈送她出发的时候，看着从未出过远门的姑娘肩扛手提一通忙乎，不由得有点心疼，她对冯生广说：“这孩子哪吃过这个苦？我敢打赌，超不过3天她就得哭鼻子、嚷嚷着要回家。”“我保证，不会有一人半途而废的。”冯生广拍了拍胸脯，踏上了前往阳庄的汽车。

冯生广也知道那里条件艰苦，出发前，他已给学生们打好了“预防针”，“只是没想到能苦成那个样子”，冯生广至今想起来仍印象深刻。

坐了七八个小时的汽车、拖拉机、马车，一路颠簸，冯生广一行8个人来到了沙沟乡阳庄村。此时，已近黄昏，山村人家炊烟袅袅升起，被折磨的七荤八素的学生最大的愿望就是饱餐一顿然后倒头就睡。没想到，在眼前这个贫困的小乡村，这两个愿望竟成了奢望。学校校舍在维修，无法住人，8个人的住宿问题成了难题。几番商量，村长决定把废弃不用的村委会给冯生广一行人居住。学生们兴冲冲地提着行李赶到村委会，推开大门，立刻就傻在了那里：由于长久空置，院子里长满了1人多高的野草。拨开野草，艰难地走到房前，情况更是糟糕。3间年久失修的平房，挂着几扇摇摇欲坠的木窗。走进房门，厚厚的灰尘到处飞扬，在屋顶做窝的麻雀也被惊得叽叽喳喳地乱飞。虽然出发前已做好了吃苦的准备，但此情此

景，仍让人一时难以接受。这时，一个叫刘坤的男孩子小声嘟囔了一句：“这还是人住的地方吗？早知道是这样，我就不来了。”刘坤家境很好，他哪里吃过这样的苦？其他的人虽然没有吭声，但冯生广知道，一些学生的内心已开始动摇。冯生广突然变得很严肃，他只说了一句“谁也不许打‘退堂鼓’，要走，也得在这儿待够5天才行”就撇下面面相觑的学生去打扫房间了。学生们见状，也赶紧开始一起收拾。8个人忙乎了好几个小时才刚刚有了下脚的地方。那天晚上，冯生广和学生们睡在几张桌子拼成的“床”上。也许是太累了，从小养尊处优的学生们竟然躺下就睡着了。

接下来的几天，冯生广托村民从远处的集市买来了米、油、菜和炊具，他们终于可以自给自足，再也不用到村长家蹭饭了。住的地方虽然简陋，但也收拾妥当，两间房子白天当教室、晚上分成男女宿舍，另外一间正好做厨房。冯生广和学生们轮流做饭。由于之前学生们谁也没有做过饭，冯生广还特意立下了个规矩：“只要做熟就行，谁也不许嫌弃饭不好吃。”

更让人欣慰的是，他们的支教活动开展得有声有色。朴实的孩子喜欢这些从外面世界来的老师，每天到居委会上课的积极性非常高。一天清晨，下着倾盆大雨，乡间小路变得泥泞不堪。冯生广和学



生们一边为上课做着准备，一边心里犯着嘀咕：这么大的雨，孩子们应该不会来了吧。快8点钟的时候，刘坤望了望窗外的雨帘，突然发现有三个打着雨伞的小孩在深一脚、浅一脚地往居委会这里走来。刘坤赶紧擦去玻璃上的雾气，没错，是来上课的孩子。孩子们虽然满脚的泥，身上也被打湿了很多，但脸上依旧洋溢着开心的笑容。到上课的时候，竟然一个孩子都不少。那天晚上的例会上，刘坤说：“我为自己刚来就吵着要回去的行为感到羞愧，我还不如这里的孩子。”

20天的支教生活很快结束了，正如出发前冯生广保证的那样，没有一个学生提前放弃。杨嘉滢的妈妈在车站看到远远走来的女儿：黑了、瘦了，但是长大了！

### 唤醒潜在的爱心

你静静听 有一种声音 曾打动你和我  
这呼唤虽然微弱 但是却传递着人与人之间的爱  
相信爱 相信爱会无处不在

这是冯生广的学生党员志愿服务中心的会歌。歌词是学生自己创作的，冯生广很喜欢，因为他觉得写出了他的心声。

整天与学生打交道的冯生广了解这些孩子，在家都是父母的心肝宝贝，少不更事、很少经历过生离死别，对他们而言，感恩、报答父母养育之恩、关爱身边的人都是非常陌生的字眼。冯生广说：“希望能让娃娃们学会感恩，越早越好！”

冯生广带着学生们帮扶困难家庭、福利院的儿童、养老院的老人、偏远山区的孩子……帮扶对象各不相同，冯生广的愿望只有一个：就是在给别人带去爱的同时，让这些孩子们感受到幸福生活的来之不易，从而更加珍惜身边人、眼前事。

郑晓云是2014级会计（4）班的一名学生，现在，她每个星期都要抽时间到西夏区亲情一家老年公寓，陪那儿的老人聊聊天、散散步。平日寂寞、沉闷的老年公寓因为这些孩子的出现平添了活力和

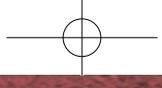
生机。对郑晓云最好的，是唐爷爷，今年已经96岁了。虽是近百岁的老人，但唐爷爷的精神头特别好。每次一看到郑晓云，就拉着她聊这聊那，还把家人给他送来的好吃的拿给郑晓云吃。郑晓云也把唐爷爷当作自己的亲爷爷。今年9月的一天，郑晓云陪唐爷爷聊了一下午，还把他的房间打扫得干干净净的。眼看天就要黑了，郑晓云便跟唐爷爷告别。那天，唐爷爷似乎特别舍不得郑晓云离开，拄着拐棍一直送到老年公寓大门口。郑晓云抱了抱唐爷爷：“唐爷爷，你赶紧回屋，下个星期我再来看您，您接着给我讲您年轻的故事。”郑晓云没想到，这竟然是她跟唐爷爷说的最后一句话。当她再去老年公寓的时候，唐爷爷已经去世了，那间熟悉的房门紧紧关闭着。郑晓云伤心了很久，这次生死离别使她意识到“树欲静而风不停，子欲养而亲不待”的道理。她想起了自己的父母和爷爷奶奶。郑晓云仿佛一夜之间就懂事了，每次回家，她再也不指使爸爸妈妈给自己干这干那，而是跑前跑后地帮家里人做事情。

这样的转变，发生在很多学生身上，他们对待家人、朋友、社会的态度在一点点转变。冯生广觉得，他没有白忙活。

今年9月8日，第31个教师节即将来临之际，冯生广穿着平时很少穿的西装，郑重地坐在首届最美教师志愿者的颁奖现场。接过获奖证书的那一刻，冯生广感慨万千。“从来没想过要争得什么名利，也从来没觉得自己做的这些事情有多了不起，组织给我这么高的荣誉，我真觉得当之无愧啊！”

远在银川的学生们一直惦记着去北京领奖的冯老师。他们发自内心地替自己的老师高兴。晚上，50多个学生聚在一起，想要送冯生广一个特别礼物。商量来，商量去，最后，冯生广的手机上收到了一个50多个学生合唱的小视频。学生们满含深情地合唱了一首冯生广最喜欢的歌——《小草》。

这首上世纪80年代风靡全国的老歌，由这些90后学生唱出来，依旧是那么动听。当学生们唱到高潮之处时，冯生广早已泪流满面。



# 关于公共文化设施开展 学雷锋志愿服务的实施意见

## Comments on Initiating Learning from Lei Feng on the Basis of the Public Cultural Facilities

围绕发挥公共文化设施培育和弘扬社会主义核心价值观、传播社会主义先进文化的重要作用，根据中宣部、中央文明办、民政部等8部门《关于支持和发展志愿服务组织的意见》（文明办〔2016〕10号）精神，现就深入推进公共图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、科技馆和革命纪念馆（以下统称公共文化设施）学雷锋志愿服务，提出以下意见：

### 一、总体要求

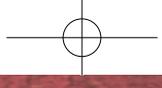
（一）指导思想。全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，紧紧围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，牢固树立并贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，坚持中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，以培育和践行社会主义核心价值观、满足人民群众日益增长的精神文化需求为出发点，以提高国民素质和社会文明程度为目标，以公共图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、科技馆和革命纪念馆为平台，稳步推进公共文化设施志愿服务站点建设，广泛吸引志愿者参与文化志愿服务，发

展壮大学雷锋志愿服务队伍，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，丰富人民精神世界，增强人民精神力量，建设社会主义文化强国，助推实施国家创新驱动发展战略和建设世界科技强国，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦提供坚强的思想保证、强大的精神力量和丰润的道德滋养。

（二）基本原则。坚持正确导向。牢固树立以人民为中心的工作导向，树立红色阵地意识，把社会主义核心价值观贯穿结合融入文化志愿服务，引导人们服务他人、奉献社会，主动承担社会责任，共同建设美好生活，促进在全社会形成积极向上的精神追求和健康文明的生活方式。

坚持文化育人。突出爱国主义主旋律，用中华民族创造的一切精神财富来以文化人、以文育人，大力宣传中华民族的光荣历史、优秀文化和科技成果，继承五四运动以来的革命文化传统，让收藏在禁宫里的文物、陈列在广阔大地上的遗产、书写在古籍里的文字活起来，引导人们树立和坚持正确的历史观、民族观、国家观、文化观，增强做中国人的骨气和底气。

坚持示范带动。立足公共文化设施实际，自上而下、逐次推进，率先搞好国家级文博单位和科普场馆的志愿服务，抓点带线、以线促面，建立示



范带动机制，建设一批活动规范有序、作用发挥明显、社会影响力强的示范单位，为公共文化设施开展志愿服务树立榜样和标杆，示范带动各类志愿服务组织和服务项目健康发展，促进学雷锋志愿服务制度化常态化。

坚持改革创新。把支持和发展公共文化设施志愿服务纳入文化体制改革，促进基本公共文化服务标准化、均等化。深化志愿服务内容和形式创新，因地制宜，科学规划，突出特色，打造品牌。深化文化志愿服务管理模式创新，鼓励志愿者自我教育、自我管理、自我服务，提高志愿服务效率，提升志愿服务水平。

**（三）工作目标。**到2020年，基本建成公共文化设施志愿服务组织体系、志愿服务项目体系和志愿服务管理制度体系。公共文化设施志愿者队伍不断壮大，志愿服务组织充满活力，志愿服务活动广泛开展，成为全社会学雷锋志愿服务的品牌、传承和弘扬中华优秀传统文化的窗口、培育和践行社会主义核心价值观的重要阵地。

## 二、壮大公共文化设施志愿者队伍

**（四）志愿者服务内容。**公共文化设施志愿者，是指以自己的时间和知识、技能、体力等，在公共文化设施提供志愿服务的个人。公共文化设施志愿者一般从事三类服务：一是社会教育，主要是讲解导览、公共教育、文化活动等；二是专业服务，主要是参与文创开发、藏品登记、专业研究、文献翻译、陈列展览等；三是辅助管理，主要是行政运行、信息咨询、环境秩序维护等。

**（五）志愿者招募范围。**公共文化设施要以需求为导向招募社会志愿者，也可招募本单位职工利用业余时间参加志愿服务。鼓励面向社会招募身体健康的低龄老年志愿者，发挥他们时间充裕、服务热情高、生活阅历丰富的优势，形成公共文化设施志愿者的稳定力量。鼓励从文化单位、研究机

构、专业院校招募志愿者，支持专家学者和社会知名人士积极参与，发挥他们的专业优势，提升志愿服务专业化水平。支持依法登记的社会组织特别是慈善组织及其志愿者队伍，协同公共文化设施开展志愿服务、培训和管理。倡导青少年学生到公共文化设施参加力所能及的志愿服务，培养志愿服务意识，提高社会实践能力，增强社会责任感。在校大学生参与公共文化设施志愿服务，原则上应由学校统一组织。

**（六）志愿者招募条件。**公共文化设施志愿者一般应年满18周岁，具备与从事志愿服务相应的民事行为能力、身体条件、服务时间、服务技能和人文素养，能够参加志愿服务培训及相关活动。自觉遵守国家法律法规，具有良好品行，工作负责，热情礼貌，友好协作。不满18周岁的未成年人经其监护人同意或由其监护人陪同，可参加与其年龄、身心状况相适应的文化志愿服务活动。

## 三、推进公共文化设施志愿服务

**（七）成立志愿服务组织。**公共文化设施可根据志愿服务需要，经单位领导机构同意，在本单位成立志愿服务组织。公共文化设施成立的志愿服务组织可以申请成为已登记志愿服务组织的会员单位或分支机构，接受其规范指导和工作支持。达到登记条件的，可向民政部门申请依法登记。鼓励社会组织孵化基地支持公共文化设施志愿服务组织的启动成立、初期运作、项目开发、合作交流等，帮助提升公共文化设施志愿服务能力。

**（八）设立志愿服务站点。**公共文化设施结合自身实际，建立志愿服务站点，搭建志愿服务平台。建立健全科学有效的志愿服务管理制度，编写志愿服务手册或服务指南，为志愿者开展志愿服务提供基本遵循和依据。要安排工作人员做好志愿服务的组织、管理和保障，引导志愿者与公共文化设施工作人员协同配合，合力提高服务效能。



**（九）坚持项目化运作。**把面向群众、服务社会摆在首位，结合公共文化设施自身特点，精心设计开展志愿服务项目。项目定位要准确，紧密结合志愿服务对象的需求，合理安排志愿服务内容和志愿者岗位，明确岗位职责、服务标准和工作流程。志愿者招募要精准，明确每一个岗位对志愿者知识、技能、年龄、教育背景等方面的具体要求，把合适的人放在合适的岗位上，使人尽其才、才尽其用。项目实施要规范，运用管理制度规范志愿者行为，提高服务质量，打造品牌项目，扩大志愿服务社会影响。

**（十）积极拓展服务范围。**要立足单位、聚焦服务，不断拓展志愿服务领域，扩大志愿服务覆盖面。支持公共文化设施开展面向老年人、未成年人、残疾人、农民工和生活困难群众的志愿服务，大力弘扬中华民族尊老爱老、扶危济困、助人为乐的传统美德，促进社会和谐，维护社会稳定。鼓励公共文化设施与大中学校结对子，成为大中学生课外活动和社会实践基地，设计适合学生年龄特点的志愿服务项目。倡导公共文化设施加强社会合作，组织志愿者走进党政机关、企事业单位、城乡社区，举办知识讲座、巡回展览、文艺演出、阅读推广等，传播先进文化，普及科学知识。积极探索“互联网+志愿服务”，安全合规利用信息技术手段，助推志愿服务专业化、特色化和精准化。鼓励符合规定条件的公共文化设施志愿服务组织，积极承接政府购买公共文化服务项目。

#### 四、建立健全公共文化设施志愿服务制度

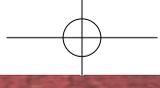
**（十一）做好志愿者招募和注册。**公共文化设施要根据志愿服务的需要，及时发布招募信息，明确志愿服务所需的条件和要求，组织开展经常性招募和临时性招募，使志愿服务有人做、做得好。依托全国志愿服务信息系统，建立完善志愿者注册制度，保护志愿者个人隐私。志愿者应在注册时，提

供真实身份信息、服务技能、服务时间、联系方式等个人基本信息。

**（十二）加强志愿者培训和管理。**公共文化设施要根据志愿服务要求，以提升志愿者素质和能力为重点，组织学习培训，开展研讨交流，不断提高志愿者的服务意识、服务能力和服务水平。加强志愿者骨干的培养，使他们成为公共文化设施志愿服务的中坚力量。跟踪掌握志愿者接受培训、参加服务的情况，评估服务效果，及时改进提高，实现志愿者、服务对象和服务项目的有效衔接。坚持管理与服务并重，尊重志愿者意愿和劳动成果，保护志愿者的合法权益，吸引和留住优秀志愿者。

**（十三）健全志愿服务考核激励机制。**公共文化设施要建立和完善志愿服务记录制度，开展以志愿服务时间和服务质量为主要内容的综合评价，调动和保护志愿者的积极性和服务热情。按照《志愿服务记录办法》（民函〔2012〕340号）和《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》（民发〔2015〕149号）要求，采用统一的内容、格式和记录方式，及时、完整、准确记录志愿者参加公共文化设施志愿服务的信息，规范出具志愿服务记录证明，做好志愿者星级认定工作。要充分体现志愿服务自愿、无偿、利他、平等的特点，建立志愿者嘉许制度，褒扬和嘉奖本单位招募的优秀志愿者，积极探索优秀志愿者激励回馈制度。按照“谁证明谁负责”的原则，逐步建立志愿服务虚假证明责任追究制度和监督检查制度。

**（十四）加强志愿服务保障和支持。**公共文化设施要将开展学雷锋志愿服务纳入事业发展规划，列入重要议事日程，制定保障措施和支持措施，促进志愿服务持续健康发展。要结合实际制定实施方案，明确具体责任部门和责任人，扎实推进工作落实，不断提高志愿服务的科学化、规范化和社会化水平。要保障志愿者必要的工作条件，为开展志愿服务提供必要的经费支持。根据



志愿服务活动的需要，为志愿者提供适当的交通、误餐等补助，购买必要保险、提供基本保障，切实维护志愿者的正当权益。

## 五、加强组织领导

**（十五）明确工作职责。**落实中央文明委工作部署，把公共文化设施志愿服务纳入学雷锋志愿服务总体工作，统筹安排、共同推进。各地文明办发挥好牵头作用，民政部门要切实履行行政管理工作职责，宣传、教育、文化、文物、科协等有关部门要结合工作职能，发挥自身优势，加强宣传引导，按照有关规定对作出突出贡献的志愿者和志愿

服务组织进行表彰奖励，积极营造支持和参与公共文化设施学雷锋志愿服务的良好社会氛围。

**（十六）发挥示范作用。**制定公共文化设施学雷锋志愿服务首批61个示范单位具体工作方案，逐一明确志愿者数量、岗位、条件和报名方式，在中央媒体公布，形成社会声势，广泛吸引志愿者参与，激励示范单位发挥带头作用，走在前列。公共文化设施的党政领导干部、共产党员、共青团员要作出表率，积极参加学雷锋志愿服务。公共文化设施行业组织和全国性志愿服务总队要发挥好联络协调作用，推动行业性和区域性学雷锋志愿服务活动开展，促进地区间文化志愿服务协同联动，形成合力。

### 附件：公共文化设施开展学雷锋志愿服务首批示范单位名单

#### 图书馆：

国家图书馆、上海图书馆、重庆图书馆

#### 博物馆：

故宫博物院、中国国家博物馆、中国人民革命军事博物馆、首都博物馆、山西博物院、内蒙古博物院、辽宁省博物馆、吉林省博物院、上海博物馆、南京博物院、浙江省博物馆、安徽博物院、山东博物馆、河南博物院、湖北省博物馆、湖南省博物馆、广东省博物馆、广西壮族自治区博物馆、海南省博物馆、重庆中国三峡博物馆、四川博物院、云南省博物馆、西藏博物馆、陕西历史博物馆、甘肃省博物馆、敦煌研究院、宁夏回族自治区博物馆、新疆维吾尔自治区博物馆

#### 文化馆：

天津市群众艺术馆、福建省艺术馆、山东省文化馆、广东省文化馆、四川省文化馆

#### 美术馆：

中图美术馆、中华艺术宫（上海美术馆）、浙江美术馆、湖北美术馆

#### 科技馆：

中国科学技术馆、山西省科学技术馆、上海科技馆、浙江省科技馆、山东省科学技术宣传馆、青海省科学技术馆

#### 革命纪念馆：

中国人民抗日战争纪念馆、西柏坡纪念馆、唐山抗震纪念馆、抚顺市雷锋纪念馆、阜新万人坑死难矿工纪念馆、大庆铁人王进喜纪念馆、侵华日军第七三一部队罪证陈列馆、中共一大会址纪念馆、侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆、井冈山革命博物馆、兰考焦裕禄纪念园、韶山毛泽东同志纪念馆、湖南雷锋纪念馆、遵义会议纪念馆、延安革命纪念馆



## 若水锡城

### ——城市志愿行动巡礼之九

Wuxi City – The Ninth Tour of Urban Voluntary Action

文 / 商明

进入新时期新阶段，江苏省无锡市自觉将学雷锋志愿服务工作作为推进精神文明建设的重要载体和实践平台，引导人们在点滴积累中弘扬和践行社会主义核心价值观，服务他人、奉献社会，自觉集聚和放大正能量，取得较好成效。2010年，中宣部、中央文明办主办的全国志愿服务工作研讨会在无锡召开，力推志愿服务“无锡模式”。2012年，无锡获“中国城市十大年度生活现象”之志愿服务典型代表城市称号。2014年，无锡3名全国优秀志愿者致信习近平总书记，汇报自己参与志愿服务的感受和体会，中共中央办公厅调研室给他们回信并给予充分肯定。2015年，无锡环太湖生态文明志愿服务大行动、网络大V文明传播志愿服务等品牌工作先

后在中宣部、中央文明办全国大会上作典型交流。同时获得2015年“邻里守望”志愿服务成果征集活动“优秀组织奖”。2016年2月，全国志愿服务“四个100”名单发布，无锡志愿典型包揽最美志愿者、最佳志愿服务项目、最佳志愿服务组织、最美志愿服务社区四大奖项。

#### 规则制度实打实 制度设计护航志愿服务

2015年10月，第四届世界佛教论坛在无锡正式开幕，800余名志愿者全程参与、热情服务，赢得海内外嘉宾的充分肯定。今年3月，无锡国际马拉松赛鸣枪开跑。3万名来自全国乃至全球的“马友”跑



过这座城市的山水画廊。风景不只在赛场。赛道边共有5000名志愿者，向来自五湖四海的“马友”展示了一张张无锡笑脸。无锡目前有注册志愿者73万名，将如此庞大的人群打造成一支“拉得出、打得响”的队伍，离不开行之有效的制度保障。无锡以“制度设计”护航志愿服务，制定了岗位培训、供需对接、表彰激励等10项规则制度，使奉献爱心也有了“ISO认证体系”。

无锡应急救援车队的志愿者装备精良，接受过专业的急救知识培训。每逢节假日，他们总会出现在各个旅游风景点附近，为自驾车主们提供车辆应急服务。该车队负责人余雷更是利用自己在探险中积累的野外生存与急救知识，先后参与过尼泊尔、汶川、玉树、雅安、鲁甸等地的地震现场救援。这次的盐城风灾，他们也是第一时间前往现场进行救援，成为救援体系中不可或缺的中坚力量。

为提高志愿服务专业水平，无锡市挂牌成立志愿者培训基地，组织实施“万名志愿者培训计划”，编写培训教案10余例，定期对新报名的志愿者进行培训，内容涵盖外语、礼仪和服务技术等。根据各个志愿者的不同特长进行分配，提供劳务奉献、智力服务和应急救援等不同的志愿服务。重大活动进行专门的集中培训，例如，对第四届世界佛教论坛的800名志愿者召开培训大会，进行了佛教礼仪、历史背景、注意事项和常用英文词汇等方面的通用知识讲解、专业知识教学和实地培训演练。

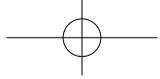
今年4月，27000余名网民齐聚无锡大剧院广场，参加网民公益体育大会徒步活动。志愿者依然是维持秩序、提供服务的主力军。什么样的场合，需要什么样的服务；什么样的人群，需要什么样的服务，通过建立供需对接机制，对志愿服务进行供给侧结构性改革，较好解决了志愿服务“供不应求”“供非所求”“供过于求”等结构性供需失衡矛盾。“做志愿服务，仅有热情是不够的，也要讲求科学与规范。”无锡市文明办负责人告诉记者。



无锡开通志愿无锡网站、QQ群、微信群等信息平台，实时动态掌握志愿服务供需信息，有针对性地开展志愿服务活动。建立项目调查、信息发布、资源整合制度，《无锡市志愿服务公益地图》、“菜单式”志愿服务基地、公益伙伴计划等，施助者与受助者一目了然。

“志愿者为社会提供服务，社会不会忘记他们。通过互助积分卡进行星级评定，伴有物质与精神奖励。”太二社区副主任张红宇告诉记者。一张小小的积分卡，大大激发了志愿者服务社会的积极性。“公益储蓄”成为无锡志愿服务社会回馈机制、表彰激励机制的形象比喻。通过“雷锋互助社”“爱心储蓄卡”“志愿微服务互助积分卡”等形式，按照服务时长对志愿者进行星级评定，使原本的“软服务”有了质量认证“硬指标”。不同等次“星级”的志愿者、优秀志愿者，在享受游园、观影、就医等社会基本公共服务时，享有免票、优惠、优先等待遇。对于重大志愿服务典型，从中央到省、市，各级各类媒体时常进行集中报道，“我为人人、人人为我”的氛围在无锡日益浓郁。

除此之外，项目推进机制、政策保障机制等，



均为无锡志愿服务事业持续健康发展营造了良好的氛围。

### 真情服务心贴心 文明单位共筑和谐之梦

每月的学雷锋志愿服务广场，号召全市文明单位和青年文明号集体，现场为广大市民提供用电用水、金融理财、医疗保健、土地房屋、法律维权等与群众日常生活息息相关的26个大类、100余个服务项目，服务群众数千名。

志愿服务具有一种春风化雨、润物无声的感召力，凝聚了真善美的道德力量。在无锡市824个市级文明单位中，积极开展“一堂（道德讲堂）、一队（学雷锋志愿服务队）、一牌（公益广告宣传牌）、一传播（文明交通、旅游、餐桌和网络文明宣传）、一推荐（身边好人推荐）、一结对（与社区、村镇帮扶）”等活动。其中，277个单位被光荣评为“江苏省文明单位”，6个单位获得“江苏省文明单位标兵”荣誉称号。各级文明单位组织志愿者们走进社区，了解社情民意、开展便民服务、投身帮困助弱，为结对社区发展献计献策，解决实际困难。

被评为江苏省文明单位的无锡市第三人民医院连续多年举办中青年医疗骨干专家健康社区服务行，利用自己的休息时间来到社区卫生服务中心为当地社区居民免费提供义诊服务。来自消化科、烧伤整形科、骨科、心内科等10个科室的中青班骨干专家一大早在社区卫生服务中心设点展开义诊，为居民们免费咨询、提供健康指导。其中部分医生在夜间值班后不顾劳累直接赶到义诊现场服务市民。据不完全统计，每年约有200名志愿者先后奔赴各个社区、广场、敬老院、老年公寓开展义诊、专题讲座等送健康服务。除此之外，第三人民医院在无锡市率先设立专职“爱心志愿沟通员”“爱心陪护”志愿服务岗，加强医患之间的沟通与交流，用爱心

架起了一座医患友爱桥梁，真正为患者营造充满人性的治疗环境。

为倡导健康生活方式，提高市民的自我保健意识，一项面向社会的系列公益性教育活动“健康大讲堂”在无锡市各大医院每月展开，由医院各专科医疗专家组成强大阵容宣讲团，针对危害百姓健康的常见病、多发病定期安排授课，为各种群体提供不同的爱心公益志愿服务。

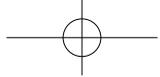
针对双休日、节假日人流量大、出行车辆多的问题，无锡市各级文明单位派人积极参与学雷锋文明交通志愿服务周周行活动。在锡城的30多个主要交通路口和20多个公交站台，都有来自文管中心、自来水公司、无锡卫校等各级文明单位的志愿者开展交通协勤志愿服务。他们在路口协助交警，对过往行人和非机动车的不文明交通行为进行劝导，给市民安全出行、便捷出行创造条件。

### 邻里守望面对面 志愿社区用爱守望文明

志愿服务开展的广度和深度，标志着个城市文明的厚度和高度。作为无锡志愿者队伍中的一支重要力量，社区志愿者们“邻里守望”，从关爱做起、从身边做起、从你我做起、从日常做起，用实际行动诠释着这座城市的大爱和文明。

邻里守望，用爱包裹社区。“志愿服务惠民大篷车”在无锡已连续开展4年，以巡回服务、现场活动的形式，走进7个城区100个社区，开展“送文化”“送健康”“送平安”“送服务”“送新风”“五个送”活动，真正打通志愿服务最后一公里”。

上个周末，住在新惠路的盲人高鸿喜又有了一个新决定——跟随街道的志愿者服务队伍进敬老院，给老人们免费按摩。在此之前，他还在新惠路社区居委会有一个临时的“工作室”，每周三为居



民们免费按摩。虽然生活条件并不宽裕，但是他却坚持当着义务志愿者。到如今，高师傅已经为他人免费服务了600多次。2009年，通过社区和街道介绍，高师傅得到了免费职业培训的机会，学上了盲人按摩。学成后，他就成了社区里第一位盲人志愿者，每周按时来社区居委会为居民义务服务。高师傅说，他得到了许多人的帮助，所以自己也要做志愿者，继续传递和扩散爱心。困难时接受了志愿者的帮助，而当别人需要时，自己也成为一名志愿者。在锡城，正是有千千万万个“高鸿喜”，无锡的志愿者队伍才能不断壮大。

无锡市有1253个社区学雷锋志愿服务工作站和分布于火车站、汽车站、广场、公园、主要街区的83个公共场所学雷锋志愿服务工作站，他们将“邻里守望”志愿服务送到百姓家门口。社区志愿者们深入敬老院、大型厂企、农民工子弟学校、社会福利院等重点地区，面向空巢老人、农民工、新市民子女和残障人士等重点人群，通过综合包户、结对帮扶、亲情陪伴等多种形式，用邻里守望编织爱心网，用志愿服务使每一个遇到困难、渴望帮助的人得到及时的关爱。

专业指导，让社区志愿之路行得更远。在北塘区山北街道、滨湖区尚贤社区等地设立志愿服务孵化

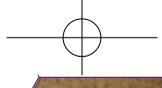
园，为40余家NGO组织免费提供必要的办公用房和办公设备，带动志愿服务活动蓬勃开展。精心设计、创新推出志愿服务项目，社区提供受助人群和活动场地，运作资金由企业来支撑，公益组织专心提供公益服务，三方各司其职的协作发展，使得公益服务价值能够得到最大化体现。注重抓住节假日及重要时间节点，组织开展集中性的“邻里守望”志愿服务活动，又以“结对帮扶”“接力互助”等形式，长期结对开展“邻里守望”志愿服务，使“邻里守望”志愿服务真正在社区长流水、不断线。

志愿者“全民时代”的到来。“最美志愿者”周明珠、免费给困难学子送考的爱心车队、每天在城市义务巡逻的市民寻访团……无锡的志愿者，几乎每一个市民都能说起一段他所熟悉的志愿者故事。

有着14年历史的市民寻访团，他们深入广场公园、大街小巷、窗口行业巡查暗访，被无锡市民亲切地称为城市“啄木鸟”。14年来，巡防团编写简报3600余份，拍摄各类图片2.5万余件，促进了一大批疑难问题的整改和解决。

现在，“志愿者”这一名词，正在被越来越多的无锡人所牢记。越来越多的无锡市民纷纷加入志愿者队伍，用爱心播撒阳光，用行动奉献社会。

责任编辑：魏晔玲



## 20人中 就有一个志愿者

### ——城市志愿行动巡礼之十

There is One Volunteer Out of Twenty  
People – The Tenth Tour of  
Urban Voluntary Action

文 / 杨 楠



绵阳，四川省第二大城市，是大诗人李白的出生地，中国唯一的“科技城”。悠久的历史文化与灿烂的现代科技交相辉映，使这座城市充满了无穷的魅力，而蓬勃发展的志愿服务，更是为她增添了不尽的温情与和谐。

### “总队模式”

在绵阳，人人都能感受到志愿者的存在，人人都是志愿服务的受益者。绵阳市志愿服务健康有序开展，每一个敬老院，每一个“流动儿童之家”，都有志愿者的身影。全市注册志愿者达26万余名。

绵阳志愿服务得以迅猛发展，始于“5·12”那场特大地震。绵阳是重灾区，灾后上百万志愿者和数百家志愿服务组织主动前来参与救援，在抗震救灾中形成了空前的“社会参与”洪流。在切身感受到志愿服务的巨大力量后，“感恩祖国、回馈社会、奉献他人、提升自己”成为灾后绵阳人民的强烈意识和自觉行动，绵阳本地的社会志愿服务组织如雨后春笋般涌现，绵阳志愿服务以星火燎原之势迅猛发展。

但是，快速发展的志愿服务面临着一个难题：如何将这些零散的志愿组织和志愿者聚合起来，让他们拥有一个“共同的家”，让志愿服务变得更加组织化、规范化和系统化，更好地为地方经济社会发展与和谐社会建设服务好？为此，绵阳市文明委多次专题研究，积极

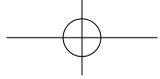
探索出一条党委政府启动、志愿者组织推动、全社会整体联动的志愿服务新路子，绵阳的“总队模式”应运而生。

所谓“总队模式”，即成立由市委副书记任总队长的绵阳志愿服务总队，以地区、党群组织、行业为依托建立志愿服务支队，下设大队、中队、分队，并在街道、社区和村镇设立志愿服务站，形成以总队为统揽、支队为骨干、大队中队分列为支撑、志愿服务站为平台的组织体系，构建起“横向到边、纵向到底、纵横交错”的志愿服务网络。

在总队大旗的号召下，绵阳的志愿者服务，已经从个体化的、零散的公益慈善行为，发展成为社会化、组织化的志愿服务事业，并成为社会治理的重要组成部分，不断推动绵阳精神文明建设跃上新台阶。如今，可借鉴、可复制的绵阳志愿服务“总队模式”已在全川进行推广。“总队模式”，让零散的志愿服务组织有了共同的家。

### “四化”驱动

党政主导，突出参与的社会化。一是充分发挥党员干部的引领作用。在绵阳，每个党组织每年要到联系社区完成1个以上的服务项目，每名在职党员要到居住地社区认领1个以上公益岗位或加入1个公益性



社会组织，每名党员干部服务时间不少于48小时。领导干部带头，利用周末休息时间开展助农收割、秸秆禁烧、文明劝导、小流域水环境整治等志愿服务。二是积极发挥社会公益组织的示范作用。每个社区引进1—3支社会公益组织，社会公益组织要结对1个以上社区，带动社区志愿服务蓬勃开展。三是充分发挥社区志愿者的主体作用。各社区都建立了8支以上的志愿者队伍，汇集了强大的社区志愿服务力量。

资源整合，突出平台的社区化。一是在全市所有社区建立志愿服务工作站，将志愿者的舞台搭建在社区，充分整合辖区内各类资源，把志愿服务做到基层、做进社区、做进家庭。从2014年开始，集中建设了100个社区志愿服务示范站，用以奖代补的形式给予每个站点3万元补助，并计划用3到5年的时间完成全市所有志愿服务工作站的提档升级。二是制定社区志愿服务工作制度。制定了《社区志愿服务工作流程》《社区志愿者注册登记制度》《社区志愿者培训制度》《社区志愿服务记录办法》和《社区志愿服务嘉许办法》等规章制度，形成了志愿服务活动规范化运作、常态化开展的工作格局。

常态开展，突出活动的项目化。绵阳精心设计了一批社会关注度高、针对性强的志愿服务项目，吸引社会爱心人士和公益组织参与服务。比如2012年绵阳市志愿服务总队公开招募并资助志愿服务组织活动资金50余万元，为城区70周岁以上的223名空巢老人提供不期一年的志愿服务，取得了良好的社会反响，也开启政府资助志愿服务项目的新路子。今年，仅涪城区就从财政拿出120余万元，精心设计了包括关爱留守儿童、关爱空巢老人、文明劝导等9个方面的志愿服务项目。经过大力实施项目化运作，绵阳一批志愿服务项目已形成品牌，在全社会产生了良好反响。

机制创新，突出工作的规范化。一是大力加强志愿服务的信息化建设。建立了绵阳志愿服务联盟网站，为14个县市区、园区和100个社区建立了子网站，构建起了强大的绵阳资源服务信息交流平台。二是准确开展志愿服务记录。利用信息管理系统对志愿者服务时间进行实时记录，并作为志愿者星级认定、

创先评优、推荐就业、回馈嘉许的依据。三是建立绵阳志愿服务培训基地，加强对志愿服务组织、志愿者骨干、志愿服务的项目等方面进行培训。四是积极探索志愿服务嘉许回馈机制。每年组织评定一至五星志愿者，评选优秀志愿服务组织、优秀志愿服务社区、优秀志愿服务项目、优秀志愿者。五是加强志愿服务保障。各级财政将志愿服务经费纳入预算，并逐年增加。市志愿服务总队与国有保险公司合作，统一为全市注册志愿者签订保险协议，各级志愿服务组织为注册志愿者缴纳1元钱，最高享受20万元的保险。此举切实解除了志愿服务组织和个人的后顾之忧，深受志愿者的称赞。

## 培育沃土

志愿服务在绵阳源远流长，其源头可以追溯到上世纪60年代。当时全民学雷锋运动方兴未艾，涌现出了许多助人为乐、无私奉献的典型。与之同时进行的全国“三线”建设，大批科技工作者和建设者远赴绵阳山区，为国防建设事业默默地贡献青春和力量，其所包含的奉献精神 and 利他思想，与志愿服务精神一脉相承。上世纪80年代兴起的以“学雷锋树新风”为主要内容的群众性精神文明建设活动，是绵阳志愿服务的新起点。志愿服务的价值和社会影响被社会更多地关注，志愿服务的理念和精神植入到社会生活之中，成为不可或缺的社会建设要素。

经过几十年的发展，如今，绵阳的志愿服务已根深叶茂。但绵阳深知，要让志愿服务之花常开不败，必须加大力气继续营造气氛，培育沃土，建设“志愿文化”。对此，绵阳采取多种形式，利用各类渠道，加大宣传力度，进一步普及志愿服务理念。最近三年，绵阳还连续开展以“弘扬雷锋精神”为主题的知识竞赛、征文比赛、公益广告征集以及优秀志愿者巡讲等活动，不断培育志愿服务文化。“有困难找志愿者，有时间当志愿者”已在全市蔚然成风，助人为乐、和谐友善的社会氛围已悄然形成。

责任编辑：赵一鹏



## “濮阳探索” 走入人们视野 ——城市志愿行动巡礼之十一

The Exploration of Volunteer Work  
in Puyang City— The Eleventh Tour  
of Urban Voluntary Action

文 / 张岚岚



近年来，濮阳市把志愿服务作为创建全国文明城市、打造道德建设高地的重要抓手，着力在推进志愿服务制度化、常态化上下功夫，志愿服务在濮阳呈现出生机勃勃发展态势，推进志愿服务机制建设的“濮阳探索”逐渐走入人们视野。目前，全市23万余名志愿者、1000余个志愿服务队常年活跃在濮阳的大街小巷，活跃在每一个有需要的地方。他们用爱心温暖着这座城市，使志愿服务成为濮阳最闪亮的名片，志愿服务不知不觉中成了濮阳人民的一种生活方式。

### 1993：温暖起航

早在1993年，濮阳第一家民间爱心助学的团体——濮阳恩来爱心志愿服务队就开始在濮阳这座新兴的小城温暖起航。这个由中原油田和濮阳市各界爱心人士自发组成的以助学助残为主的志愿服务机构，常年无偿捐助河南、贵州、内蒙古等贫困落后地区的失学儿童，并为落后的农村学校捐献爱心图书室。多年来，这家温馨的爱心团体坚持公益服务，2006年被团中央授予“中国青年志愿服务银章”，2007年获得河南省十大爱心人物集体奖。

2004年6月，一个以扶危济困、弘扬慈善理念为宗旨的爱心团体——濮阳三月爱心社在龙都诞生。三月爱心社大力开展助学、助残、助困、敬老等各种公益活动，努力为社会构建帮贫扶弱平台，为社会各界人士搭建奉献爱心的桥梁。

2005年8月15日，濮阳龙乡阳光爱心协会宣告成立。成立以来，会员们本着“参与、互助、奉献、进步”的义工精神，踊跃投身到献爱心活动中，涌现出许多感人事迹。

2008年，濮阳市无偿献血志愿者服务队建立，8年来，这个队伍用热血传递真情，累计出勤22700多次，服务工时77200多个小时，拯救了一个又一个急需帮助的生命。

2010年以来，濮阳以“学习雷锋、奉献他人、提升自己”为基本理念，以广泛开展大规模道德实践活动为基本定位，在推进志愿服务机制建设方面积极探索，更是涌现出了一大批像“老李服务热线”这样的志愿服务品牌，龙都广场等一批优秀志愿服务站，以及宋丽萍、韦德华、冯铁良等一批志愿服务先进典型。

### 宋丽萍：“好好干下去！”

骑着一辆破自行车，穿着一身工装，黄河滩区、希望小学、社会福利院、敬老院、医院……到处都留下了宋丽萍行色匆匆、奔走施助的身影。

她先后资助8名贫困失学儿童，个人累计捐款5万余元，义务奉献17年，累计无偿献血1万多毫升，成功捐献造血干细胞，先后为15个重症患者募捐50余万元。

宋丽萍，河南省濮阳市中原油田第十社区的一名工人。这位来自最基层的一名普通员工，却有着多重身份：中国重症儿童救助网濮阳站的志愿者、无偿献



血服务志愿者、造血干细胞捐献志愿者、濮阳红十字会志愿者、多家爱心协会义工、龙乡爱心协会义工、红十字会爱心联盟服务队队长、中原油田“油嫂”爱心帮扶服务队队长、宋丽萍爱心服务队队长……

“有困难，找宋丽萍。”不知道什么时候，像一阵风，宋丽萍的名字在中原大地上不胫而走，成为濮阳市的一张名片。求助者纷纷通过各种途径找到宋丽萍，这些求助者不仅仅有中原油田的，还有濮阳县、范县等濮阳市五县一区的，甚至还有洛阳、云南等全国各地的朋友。无论求助者来自哪里，宋丽萍都竭尽全力帮助他们。她用爱滋润了一个个绝望者干涸的心田，用爱托起一个又一个生命的希望。在她身上发生的一个个感人肺腑的故事，犹如一颗颗生命乐谱中奔腾跳跃的音符，将她平凡的青春过往串缀成了一段华美动听的乐章。

2013年9月26日，作为第四届全国道德模范提名奖获得者，宋丽萍有幸见到了习近平总书记，这是石化系统迄今为止获此殊荣的第一人。习总书记握着她的手亲切地说：“好好干下去！”2014年4月，宋丽萍作为中国石化“精神文明十大标兵”受到了中国石化集团的表彰。

在濮阳，像宋丽萍这样的“好人”和“好人队伍”还有许许多多：组织“益点爱”志愿服务队的宋亚萍；为1.7万居民提供长达10年义务维修服务，并与10余户孤寡老人结成帮扶对子的“老王帮你修”志愿服务队；数年来真心实意关爱17位空巢老人，成为老人们贴心“小棉袄”、心灵“按摩师”和家庭矛盾“减压阀”的白鸽志愿服务队等等。

一批批不同岗位、不同类别的“好人群体”，支撑起濮阳志愿服务精神的天空，织就闪亮的时空经纬，凝聚着这座城市的荣光。

### 小红帽：在每一个平凡日子里闪光

濮阳的志愿服务，总是在每一个平凡的日子里书写温暖与感动。每月的第一个周六，到中原油田任何一个小区，都能看到头戴小红帽热心的志愿者在为居

民提供水、电、气、暖、医疗保健、理发磨刀、疏通下水道等免费服务。志愿者还开展配送上门服务，解决老弱病残家庭的困难。这是濮阳市打造的“爱国周六”志愿服务平台，已形成拥有300多支志愿服务队伍、1600名志愿者的服务团体，服务覆盖10个居民管理站的18个居民小区。

濮阳还围绕“讲文明、守秩序、爱濮阳”主题，坚持志愿服务常态化。在每周一、三、五早晨7点半至8点半，上班高峰期，在全市60多个交通路口，都能看到头戴小红帽、手执小红旗的志愿者，疏导文明交通，维护交通秩序，广受市民好评。濮阳已连续6年组织开展文明交通劝导志愿服务，参与志愿者人数达到3万余人，志愿者执勤达到40余万人次，城市交通秩序明显改善。

“蚕老丝不断，奉献步不停。”濮阳还有173名“爱管闲事”的老头老太太，平均年龄65岁。每周五上午，都会统一穿上蓝马甲，骑着自行车到各个社区巡逻，把脏乱差、基础设施损坏、群众需求等记下来或用相机照下来，反映给相关单位解决落实，成为提升城市文明程度的“啄木鸟”。

来自医疗、法律、科普等40多个部门和单位的志愿者和自行车维修、家电维修等社会志愿者，常年每周六上午9点至11点在龙都广场志愿服务站、濮上公园志愿服务站、油田第八、第九社区志愿服务站等进行志愿服务活动，形成了志愿服务小集市。

每月最后一个周六的“全民公益日”，濮阳全市五县四区、中原油田和131家市直单位，20余家志愿服务组织都会开展轰轰烈烈的志愿服务活动。头戴小红帽的志愿者们在小区或公共场所进行清洁家园、法制宣传、便民服务、免费义诊、慰问孤寡老人及留守儿童等爱心行动，志愿服务之花开遍龙都大地。

中央文明办四次在濮阳举行志愿服务活动启动仪式，濮阳市五次在全国志愿服务经验交流会上作典型发言，濮阳市志愿服务联合会被命名为全国最佳志愿服务组织，这是对濮阳市志愿服务成就的最大肯定。

责任编辑：赵 鹏



# 让志愿服务成为 城市基因

## ——城市志愿行动巡礼之十二

Making Volunteer Work One of the  
Characteristics of the City – The Twelfth  
Tour of Urban Voluntary Action

文 / 和平



多年来，天津市和平区在区、街道、社区建立了三级社区服务志愿者协会，使志愿服务活动由志愿者自发松散的活动变为有组织成规模的活动，形成了众多志愿服务品牌。其中，“心目影院”为盲人讲解电影志愿服务项目、和平区新兴街“阳光奶奶”志愿服务队、和平区新兴街朝阳里社区分别荣获全国志愿服务“四个100”最佳志愿服务组织、最佳志愿服务项目、最美志愿服务社区称号。目前，和平区共有志愿者7.1万人，其中在“中国志愿者队伍建设信息管理系统”注册志愿者6.5万，占全区常住人口的18.8%。

### 老传统：薪火相传27年

天津人以古道热肠著称，朴素的志愿精神早已有之。如今，这种精神在朝阳里社区被不断传承、优化。

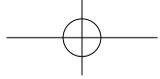
1988年10月，朝阳里社区13名党员、积极分子在社区党组织的引导下与13户困难群众结对帮扶，开展邻里互助志愿服务活动。27年来，新兴街朝阳里社区一代又一代的志愿者们默默地讲述了一个又一个感人的故事，义务为居民们理发30年的孙香兰大娘，义务为大家修车20多年的赵章义师傅，默默照顾非亲非故孤寡老人19年的孟昭梅大姐……他们用自己的行动践行了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神。2009年3月，新兴街被国家民政部认

定为全国社区志愿者组织发祥地。

上世纪90年代初期，朝阳里社区志愿者服务内容大都是为群众解决一些日常生活中遇到的问题，大都是单向服务和一对一服务。如今，服务对象由过去单纯地面向社区困难群体，转变为面向全体社会成员；服务内容也由单纯地帮助人买煤、买大白菜等转变为开展社区文化、精神文明创建等精神上互助。社区志愿者利用自己的特长，从不同的方面建设社区这个大家庭。

朝阳里社区通过社区党组织、居委会与社区志愿者组织负责人交叉任职，加强了对志愿服务工作的引领和指导。他们从最初包户服务发展衍生出单向、双向、楼院挂牌、协同包户等多种形式，方便受助者的同时，更为志愿者量力而行、经常参与提供了多种选择。多年来形成的“三送”“三认”“三关爱”“扶危济困”“绿色环保”“义务婚介”等特色品牌项目，成为服务社区的普惠活动。

志愿服务“无时不有、无处不在”的浓厚氛围里，学雷锋志愿服务站、残疾人之家、老年人日间照料室、“快乐营地”儿童之家都成了开展志愿服务活动的阵地。文化艺术团、太极拳队、书画组、京剧队等也都化身为志愿服务团队。如今，朝阳里社区又设立了“小天使助残”“智能手机培训”等新内容，年轻志愿者和老志愿者结对帮扶，不仅让送温暖的人得



到回报，同时，也激发了更多的居民参加志愿服务活动的热情，使志愿服务精神更加深入人心。

### 新举措：打造“服务群众升级版”

志愿服务，拓展了政府购买服务的新模式，通过有偿、抵偿和无偿的办法，把政府的关心送到老百姓的身边。现在，在居家养老、医疗保健、就业培训等领域，天津市和平区都有许多有益的探索：通过政府购买服务为老人佩戴“黄手环”，安装“呼叫器”，提供居家养老上门服务，请志愿者教老人使用智能手机……及时了解群众所需，围绕群众不断变化的需求精确制导，打造“服务群众的升级版”。

2011年，和平区启动关爱农民工的志愿服务项目，2012年又相继启动“爱心助空巢”、关爱“老雷锋”志愿服务项目，实现了志愿服务活动规范化管理，常态化运作。为更好弘扬志愿服务精神，和平区设立“三关爱”志愿服务项目工作室，以常态化服务、专项服务、专业社会组织对接服务、志愿者集中教育培训等为主，提供理发、测量血压、心理疏导、法律咨询、小家电维修、电子阅读、网上购票、棋牌娱乐等便民服务。

除了民间志愿服务组织，和平区不少行政机关、事业单位纷纷成立学雷锋志愿服务队，开展各种形式的服务活动，为志愿服务注入了强大的生机与活力。和平区检察院的学雷锋志愿服务队就是其中的典型代表。他们始终把开展志愿服务活动作为加强检察队伍素质建设、提高干警执法为民服务意识的基础性工作来做，志愿服务队伍不断发展壮大。和平检察院交通志愿服务队成立以来，每年临近寒暑假，组织检察干警深入周边中小学、幼儿园，以假期安全出行为主要内容，加强未成年人交通安全教育，大力推进平安交通宣传；以深入社区义务服务、参加社区法制宣传日、参加社区“邻里节”等活动为契机，大力宣传文明交通，营造“交通平安人人有责，平安交通人人共享”的良好氛围；制定《和平检察院交通志愿服务队

工作章程》，建立起交通志愿服务团队学习、例会、活动等制度，坚持每季度有例会、每半年有总结，每年度有计划，使志愿服务活动更加制度化、规范化。

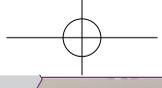
### 搭平台：催生更多志愿服务组织

为了更好地为社区居民服务，让社会组织更好地发挥作用，和平区成立了社会组织孵化服务中心。中心具有社会组织孵化、能力建设培训、组织管理咨询、社会资源对接、项目交流展示、项目建设评估等功能，旨在搭建政府、企业、社会组织之间交流平台，凝聚资源，全面推进社会组织可持续发展。

孵化服务中心依托专业团队作为技术支撑，引入社会组织专业服务人才，为入壳孵化的社会组织、承接运营的典型示范项目提供系统性、专业性的技术指导，有步骤、有方法地推动入驻项目成长、壮大。孵化中心对社会组织实施全过程管理、综合性服务，纵向对社会组织全链条管理，开通登记备案、信息审核、活动监管、服务评估等功能，每一个在社会组织网登记注册的组织都会获得一个统一编码，作为跟踪管理、服务评估的依据，一定程度上增强了社会组织的公信力；横向对社会资源多渠道互联，不仅组织与组织之间可互相发布信息，而且开放的网络平台让百姓可不出家门就了解到相关信息动态，实现了多方资源联动。

孵化中心致力于创建一批创新型、示范性的社会组织典型和公共服务项目品牌，是社会组织培养、发展、壮大的摇篮，引领全区社会组织的发展方向。本着“立足居民需求，创新社会治理”的理念，筛选一批符合区情、社情发展，与百姓生活息息相关的社会组织枢纽入壳孵化，借此催生社会组织发展的内生动力，让志愿服务精神成为城市基因，辐射带动全区社会组织的科学发展，为美丽和平区建设增添新动力，注入新活力。

责任编辑：赵 鹏



## 草原上有一座温暖的城

### 城市志愿行动巡礼之十三

A Warm City on the Prairie – The Thirteenth  
Tour of Urban Voluntary Action

文 / 赵磊 刘洋

文艺名家进九原音乐培



包头，素有“鹿城”“草原钢城”的雅称，而如今，随着志愿服务理念的普及，又为这座城市标明了新的注解——“志愿之城”。志愿服务，如一颗颗文明的种子，播撒爱心，传递文明，为这座城市注入越来越多的关爱和温暖。

#### 温度

包头志愿服务最早可以追溯到上个世纪50年代末期，1959年1月19日《人民日报》一版发表社论《保证重点 支援包钢》，成千上万的“志愿者”从祖国各地奔赴包头，掀起了建设包钢的热潮。由此，志愿服务在包头起源、发展并不断壮大，成为包头道德建设的优良传统和广大市民的行动自觉。

以打造“志愿之城”，推动志愿服务制度化、规范化、社会化为目标，包头市的一些经验做法和工作成效走在了全自治区乃至全国前列。在自治区率先实施《包头市志愿服务条例》，法治化工作取得新突破；率先成立全区首家志愿服务学院，专业化培训迈上新台阶；率先在全区启动政府购买社会组织公共服务，项目化运作模式取得新成效；成功承办“全国雷锋车队志愿服务经验交流会”并成为“中国志愿服务联合会”会员单位，志愿服务交流合作取得新进展。

截至2016年年初，全市注册志愿者达38.3万，占建城区常住人口比例为16.2%，常态活动人数达30.6万，

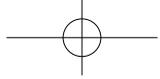
开展活动43000余次，注册志愿者每年人均活动时间48个小时。各类志愿服务队达1552余支，其中文明单位学雷锋队伍996支，党员学雷锋队伍155支，社区志愿服务队251支，各级各类社会公益组织150个……

一组组数据之中，涵盖的不仅仅是志愿服务工作的发展和进步，更包含着包头人的爱心、热心、真心。

大力弘扬志愿服务理念，积极倡导志愿服务精神，着力加强志愿服务阵地、品牌、队伍和机制建设，全市志愿服务工作呈现健康发展的良好态势。经过几年来的努力，志愿者的人数有了一定规模，而且活动由原来单一、简单、粗放式，向精细化、专业化层次转变和发展，更多的志愿组织涌现，加上物质生活水平的提升，城市越来越美丽，人们的精神需求通过志愿服务来体现，成为广大市民的一种生活方式、一种风尚，使这座城市变得更加的有温度。

#### 温暖

在青山区都兰社区的烘焙室里，老师正在耐心地给社区居民介绍着制作蛋挞的步骤，居民有的称重、有的搅拌，欢声笑语撒满了室内每个角落。自从今年社区建起烘焙室，热爱美食的冯阿姨就成了这里的常客，像这样的特色活动社区几乎每星期都举办。“自从社区里建起了烘焙室，我和几个邻居大姐，只要一



有时间就来这里，这里不仅有全套的烘焙设备，还有老师手把手地教我们，我学会了回家给小孙子做，他也想自己亲手做，我就领着他一起来了。”小小的烘焙室里弥漫着浓浓的甜香。

都兰社区是包头市首批评选出的“文明社区”。社区根据志愿服务发展情况，以其中颜色作为代表，创建了七彩之光志愿服务队，并组织志愿者广泛收集整理居民服务需求，及时联系专业的社会组织，安排志愿者上门开展服务。

家政服务、文体活动、心理疏导、医疗保健、法律援助……随着社会体制改革的深化，社会服务越来越社区化。这些与群众利益、社会和谐息息相关的服务既需要专业机构的参与，也需要志愿服务的补充。为此，包头市出台了社区志愿服务制度化实施意见及工作方案，在全市建成标准示范站45家，90%以上的社区建有志愿服务站（点）。

在昆区，社区志愿服务一直是包头汇美社会工作服务中心着力加强的重点工作，在白云路街道办事处党工委的指导下，汇美社会工作服务中心成立了定期从事志愿服务和社工服务的党支部，目前联合三个社区60多名党员的志愿服务队，为辖区居民开展有针对性的特色服务。乌兰社区则以“邻里守望、互助圆梦”为主题，以“多彩人生”学雷锋志愿活动为载体，广泛开展学雷锋志愿服务活动。目前，已注册社区学雷锋志愿者805人。

青山区保利社区开展了“三工联动乐老汇”居家养老服务项目，由社工提供专业化服务，对空巢老人建立个性档案，注重心理调适和关怀慰藉；义工提供菜单式服务，从社区失业人员中选定有意愿并且有能力为空巢老人服务的人员，以邻里照护的方式每天到老人家探望一次，帮助购物、做家务、洗澡等，并以“为老服务券”抵偿购买义工服务；助工提供精细化服务，为老人发放爱心呼叫电话，一键接通12349呼叫平台，就近提供服务，以这种邻里互助的形式建立起了无围墙的养老院。目前，保利社区已拥有专业社工6人，助工26人，义工568人。

东河区北梁新区北一社区以“情系北梁”系列

志愿服务活动为载体，整合辖区资源，组建了文化艺术、医疗卫生、再就业服务等19支社区志愿者服务队。目前，已有注册志愿者736名，建立了市级社区志愿服务示范站，两年来积极开展各种志愿服务活动300多次，提供“菜单式”志愿服务，畅通联系服务群众的“最后一公里”。

随着人们对于精神层面的需求越来越强烈，文艺志愿服务在文艺工作者与人民群众中间架起一道桥梁，包头市文联成立了文艺志愿服务中心，确定“三级联动、四层推进”的工作思路，建立“三传五定一展示”的工作机制，稳步推进文艺志愿服务工作；2014年，依托包头轻工职业技术学院建立了西部地区首家志愿服务学院，设立项目培训室、志愿服务展览馆、“互联网+公益”媒体工作室等各类阵地18个，使志愿服务培训工作有固定师资、有规范课程、有固定场地，专业化、制度化程度越来越高。

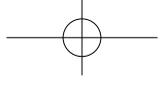
当志愿服务与人们的生活愈发贴近，志愿服务所带来的温暖更多地传递到了人们的身边，越来越多的人加入到志愿服务队伍中，涓涓细流日渐汇聚成“爱的海洋”。

## 温情

关爱空巢老人、关注青少年成长、扶助困难家庭、丰富居民文化生活……在包头这片四度蝉联文明城市桂冠的土地上，随处可见志愿者们辛勤耕耘的身影。

自2010年包头市开展“我们的节日·红红火火过大年”主题活动以来，内容不断充实、形式不断创新、规模不断扩大。挂灯笼、贴春联、年画、祭祀祈福，看冰灯、逛庙会、逛花市，乡村大集演出、自办“春晚”……每一次活动，都是传统文化的大发扬，民族情结的再凝聚，乡音、亲情、欢乐，固根、圆梦，交织着传统与现代、乡村与城市丰富内涵的“我们的节日”正成为老包头文化的一个镜像。而“我们的节日·红红火火过大年”也成为了包头人心照不宣的默契，只要年在那里，大伙儿就一定准时赴约。

除了“红红火火过大年”，围绕春节、端午节、国



庆节以及学雷锋月等重要节庆节点，包头还开展“祥和端午”“邻里守望”等内容丰富、形式多样的志愿服务活动。“有时间做志愿者，有困难找志愿者”，逐步成为包头市民的一种生活习惯、一种社会风尚。

志愿服务工作者的脚步从不停歇，一个又一个“奇思妙想”，不断创新着志愿服务的工作模式。

积极探索社会组织孵化、政府购买服务等模式，推动志愿服务项目化运作。昆都仑区采用“1579”工作服务模式，即运营1个区级社会组织孵化园，打造5个示范型服务社区，创立7个品牌活动，包涵9项孵化服务功能，形成了培育、扶持、孵化社会组织的良性循环，现已孵化成熟社会组织128家。

实施品牌项目，围绕北梁棚改，实施“情系北梁”志愿服务项目，帮扶贫困学生383人、残疾人846人、空巢老人967人和农民工近1000人；围绕精准扶贫工程，实施志愿服务“五个一千”工程，789家文明单位志愿服务队结对帮扶嘎查村空巢老人、留守儿童、五失青少年、残障人士、贫困户等五类人群，填补了农村志愿服务的空白。

2014年，包头市出台实施《包头市志愿服务条例》（以下简称《条例》），第一次把对志愿者和志愿服务的保障明确写入条款。《条例》第三十一条规定，志愿服务组织应当按照志愿服务时间、志愿服务绩效、志愿服务社会影响等条件申报志愿者星级评定。《条例》第三十二条，鼓励有关部门、企业事业单位在同等条件下优先录用、聘用志愿服务表现突出的志愿者。

《条例》颁布后，对志愿者的礼遇开始落实在方方面面，并逐渐从政府层面的认知扩展为全社会的共识。

每隔两年举办一次的星级志愿者、优秀志愿服

务组织评选表彰活动，在全市精神文明建设大会上对荣誉组织和个人进行隆重表彰，并在就学、就业、就医、出行等方面给予星级志愿者适度回馈。让树立的榜样典型以自身的事迹影响着、引领着越来越多的人。截至目前，我市已评选出市级以上优秀志愿者179名，优秀志愿服务组织40个，形成志愿服务课题研究成果5项，投入志愿者礼遇回馈经费近400万元。此外，包头市还建立了重大节假日各级党委、政府主要负责人带头走访慰问道德模范制度，为道德模范送上问候祝福，帮助他们解决生活困难。“好人有好报”，无论是在过去还是在未来，都是不变的准则。

## 小城大爱

一个城市的魅力，不仅在于外表，还在于精神。志愿服务，如一颗颗文明的种子，播撒爱心，传递文明，为这座城市注入越来越多的关爱和温暖。

积极搭建平台，让志愿服务暖人心；加强阵地建设，夯实志愿服务基础；打造品牌活动，扩大志愿服务影响力，积小善为大德，积小善为大爱。

在包头这片四度加冕文明城市桂冠的土地上，随着精神文明建设的风起云涌，志愿者们犹如一个个小小的火种，默默地散发着光和热，照亮着周围的世界，温暖着身边的人。

参与志愿服务、礼遇志愿者，已成为整个城市的共识，这样的观念也从政府倡导渐渐走入民间。志愿者无私奉献，全社会对志愿者以礼相待，二者相互促进，使“志愿之城”的热度不断高涨。

责任编辑：康宏志



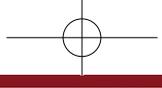
# The Common Name 共同的名字

## ——河北省抗洪救灾志愿服务活动回眸

文 / 叶娟娟

他们来自不同的地方，为了抢险救灾，集结在一起；他们与受灾群众非亲非故，却为受灾群众带去了亲人般的温暖与关爱。他们有一个共同的名字——志愿者。





河北省“7·19”特大洪涝灾害发生后，河北省委省政府周密部署、科学安排，调动了各方面的救助力量。志愿者就是其中一支重要力量，先后有23万余人次的志愿者在灾区投身抗洪抢险和灾后重建志愿服务。广大志愿者践行社会主义核心价值观，大力发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，广泛开展“送温暖、献爱心、作贡献”活动，奏响了“大灾面前有大爱”的动人旋律，谱写了“善行河北”的最新篇章。

### 应急救援——上演保障受灾群众生命财产的“生死时速”

这是一句令人动容的铿锵誓言——“再远再难，我们也要救受灾群众于危难！”7月20日凌晨，得到“邯郸急需救援”的信息，廊坊蓝天救援队17名队员迅速集结，紧急赶赴邯郸。大雨时断时续，道路积水严重，交通不时受阻……他们冒着生命危险，颠簸近16个小时，终于到达急需救援的武安市大同镇。随后，又赶赴受困村，在河道上架起“空中绳索”，滑到河对岸，解救出46名受困遇险群众。

这是一次充满艰险的紧急驰援。在福建工作的宁晋小伙儿徐建江，一年前参加了厦门曙光救援队。得知家乡受灾，他紧急组织厦门曙光救援队的志愿者，携带3个救生艇和2套专业救生索，星夜兼程1500公里，赶赴宁晋参与抢险救灾，帮助疏散受灾群众，转移安置村民。

7月19日前后，邢台、石家庄、邯郸等多地突发连续强降雨，引发历史罕见的特大洪涝灾害。一时间，灾区桥梁道路冲毁塌陷，美好家园满目疮痍，

父老乡亲陷入危难……

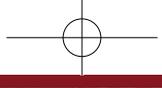
灾情就是命令！为了及时救援被困群众，保障受灾群众的生命财产安全，河北省委宣传部、省文明办、省志愿服务联合会在第一时间发出倡议，号召广大志愿者积极投身防汛抗洪抢险救灾。全省各级各类志愿服务组织迅速动员，广大志愿者慷慨前行，上演了现实版的“生死时速”。

在石家庄、邯郸，河北爱心救援队、户外救援队、水上救援队等专业救援志愿服务队伍或在市区或在乡村，对大批受困群众和遇险车辆昼夜施救。邯郸市“雷建生水上救援队”一群平均年龄在50岁以上的男人，枕戈待旦、马不停歇，7天冒险转移500多人。“我们24小时待命，一旦涉水险情发生，我们都会第一时间冲上去。”在邢台，近20支志愿救援队、数百名专业志愿者始终冒雨在街头巷尾，为浸水车辆提供救助、帮助城管部门疏通水道，并救助和搭载被困路人……

灾难面前，时间就是生命！一批批率先行动起来的专业应急救援志愿者奋力与时间赛跑，以奉献的精神、专业的技能、贴心的服务，为风雨中经受危难的人们送去了温暖和希望，保障了广大群众的生命和财产安全。

### 心手相牵——在一线与灾区群众患难与共、共克时艰

遭受肆虐的洪水后，在组织保障人民生命财产安全的同时，如何保障受灾群众的基本生活，如何抚慰受灾群众遭受重创的心灵，如何帮助受灾群众恢复信心、重建家园，河北省委省政府一开始就作



出了部署安排。

广大志愿者与受灾群众心连心、手挽手，踊跃投身灾后救援和恢复重建，唱响了众志成城、共克时艰的大爱之歌。

为解决受灾群众的燃眉之急，一些志愿服务组织紧急募集、运送救灾物资。

“这些是老乡们急需的，就是一件件扛，也要扛过去！”7月26日，石家庄爱心公益团的志愿者队伍带着矿泉水、大米、面粉、方便面、食用油和蜡烛，前往灵寿县李家寨村慰问。路上多座桥梁被暴雨冲垮，志愿者们不得不在10公里外下车，肩扛手提，上坡翻沟，徒步把救援物资送到李家寨。

爱心涌动，孤岛不孤。7月30日，汹涌的南野河，使邢台县将军墓镇熊户村一时成了孤岛。邢台市40多名爱心志愿者闻声而动，与村民共同在水中架起“爱心桥”，硬是打通了一条生命通道，为村民送去了价值万余元的米、面、油及药品。

为帮助灾区做好“三清”（清理庭院、清理街道、清理路障），石家庄市的80多支市直机关党员志愿服务队、200多支县（市、区）机关企事业单位党员志愿服务队，紧急前往灾区修建冲毁道路、清淤受堵河道等。邢台市由市直及驻邢文明单位工作人员组成的72支志愿服务队，与该市开发区受灾严重的12个村结成帮扶对子。许多社会志愿服务组织积极响应，在灾区组建了“三清”突击队。他们顶烈日、冒高温，和受灾群众一道突击清理泥石瓦块，消除各种障碍。

霸州市汽车摩托车运动协会跋涉7小时为井陘灾区送去5吨救灾物资，当地村民纷纷送来开水、绿豆汤表示感谢；66岁的石家庄市一家人志愿者协会会

长温德军不顾身体有恙，怀揣救心丸奋战在抗洪一线；平山县爱心救援队的志愿者们肩上扛着或双手抱着，两手提着或胳膊窝夹着，一趟又一趟地踩着泥泞不堪的道路，把物资送到受灾群众的手中……

灾难，给一些痛失亲人、伤损较大的家庭蒙上了心理阴影。如何帮助这些受灾群众早日治愈心底的伤痛？省、市志愿服务联合会（志愿者协会）紧急组织省直和石家庄、邯郸、邢台有资质的心理疏导志愿者，奔赴受灾较严重的村庄，对这些受灾群众进行了心理咨询和干预治疗。河北心灵花志愿团组织心理专业志愿者，赶赴灾区开展灾区心理重建工作，帮助很多失去亲人的群众收获心理上的安慰与重建。

“谁家电器坏了？义务修理。”保定电力修造厂退休职工吴和春肩背工具箱，手提工具包，踏着泥泞在邢台市开发区的12个受灾村走街串巷，志愿为受灾群众维修家电。这是许多有一技之长的志愿者给灾区带去温暖和生活便捷的一个缩影。

提供农业生产技术指导、帮助解决供电供水难题、参与消毒防疫……灾后，一批又一批志愿者开展了有针对性的志愿服务，成为灾区恢复生产、重建家园的重要力量，提振和坚定了灾区群众夺取抗灾胜利的信心。

### 爱曲合奏——前方后方、线上线下共同彰显道德的力量

“洪水无情，人间有爱，以我热血抗洪灾”——这是邢台威县中医院献血志愿者在献血活动中打出的标语。



洪灾发生后，由于采血量不足，用血量加大，邢台市中心血站紧急倡议，全市各级各类献血志愿者组织广泛开展了“我以我血抗洪灾”志愿献血活动。

在一些志愿者前往受灾一线支援抢险救灾、恢复重建的同时，更多的志愿者则在坚守本职工作之余，通过捐款、捐物、献血等方式，前方后方、线上线下互动，把社会各界的关爱源源不断地送到灾区，形成了抗灾救灾的“大合唱”。

河北省委、省人大常委会、省政府、省政协机关和省直部门纷纷举行捐款仪式，广大党员志愿者踊跃向灾区献爱心。社会各爱心组织、爱心人士也纷纷解囊相助。河北省助人为乐道德模范王红心带领她的志愿服务团队从沧州赶到邢台沙河，送去了资助金、生活用品和药品；邢台市道德模范李义超带领邢台市关爱留守家庭服务协会，积极联系社会各界爱心人士为灾区捐款捐物，短短几天时间，就筹集到168万元的爱心捐款和救灾物资。截至8月5日，北京、天津女企协，河北省女企协和邯郸、石家庄、邢台、张家口等地女企协组织为灾区捐款14.72万元，并捐赠了价值115万余元的救灾物资。

身在灾区的志愿者，也需要关心关爱。为给他们送去温暖，为奉献者奉献，河北医科大学党委主要负责同志带领由我省知名专家组成的医疗志愿服务队，赴邢台南和县白佛村、苏史张村和邢台市开发区大贤村，慰问、巡诊抗洪救灾志愿者和参加河道施工的武警官兵，当天就诊治了500多人。全国道德模范提名奖获得者、威县孙家寨村党支部书记付宏伟动员全村党员志愿者，为灾区志愿者蒸包子、

熬绿豆汤。首届全国道德模范、柏乡粮库主任尚金锁，则为700名在抗洪救灾一线的志愿者投保了人身意外险。

很多志愿者还利用微博、微信等新媒体工具，及时发布防汛救灾、安全提示、防灾减灾知识等信息，并为受灾家庭恢复重建加油打气，汇聚了网上抗灾救灾正能量。

“志愿者都来帮忙了，我们自己更要加倍努力。”志愿者们的爱心与奉献，深深打动了受灾群众，更激发了他们重建家园的信心、决心。

赞皇县西龙门村20多位老人自觉组建起“老年救灾突击队”，平均年龄60多岁。他们利用自身掌握的传统的“泥喂石”工艺，抢修被洪水冲毁的河坝部分区域。800多名鸡泽青年利用新媒体组建了救灾先锋队，吹响了抗洪救灾的青年集结号。群成员多数是在外学习或工作的鸡泽人，他们逆流而上接送转移群众，冒雨为抗洪前线送去物资，利用发红包的形式筹集捐款，广发朋友圈共同抵制谣言。在许多人的带动下，无数灾区群众擦干眼泪，拿起身边的锄头、铁锹，他们要凭着那把子力气，凭着那股子不服输的劲头，战胜自己，战胜灾难！

灾难，带给我们伤痛，也凝聚人心和力量。广大志愿者的真心付出、暖心服务，汇聚成爱的洪流，源源不断地输往灾区，为共克时艰贡献了澎湃动力。恩格斯说过：“一个民族在灾难中失去的，总会由进步来补偿。”志愿者的故事会被传颂，志愿者的精神会被弘扬并终会汇聚成为前进的力量。

（作者：河北日报记者）

责任编辑：董 曼



# Fantastic “Little Lotus”! 精彩！“小青荷”

文 / 眸子

杭州 G20 2016 CHINA

HANGZHOU SUMMIT

夏末秋初的杭州，风光旖旎、美景如画。4000余名“小青荷”也迎来了属于他们的“峰会时间”，华丽亮相、精彩纷呈。从G20峰会会场到宾馆酒店的迎宾台，从西湖边的微笑亭到机场车站，这些“90后”的少男少女凭借自己的努力和付出惊艳世界、收获无数赞誉和掌声。

而只有经历过的人才能真正体会，精彩和掌声背后需要付出多少努力和汗水。也只有经历过的人才能真正体会，“小青荷”对杭州志愿服务事业的影响究竟有多深远。

## 选拔之精彩

杭州G20峰会的志愿者有一个美丽的名字——“小青荷”。一提起这个名字，人们就仿佛看到了“接天莲叶无穷碧，映日荷花别样红”的西湖，一阵清新之风扑面而来。

成为“小青荷”之前，他们是浙江大学、浙江传媒学院等15所高校的在校大学生。与他们的同学一样，是普通的“90后”孩子，绝大多数人没有服务大型赛会的经验。从普通的大学生成为“才露尖



尖角”的“小青荷”并不容易，需要经过层层选拔和培训。

2015年10月，招募杭州G20峰会志愿者的消息一经发出，短时间内，就有26266人踊跃报名。为了能更好地为峰会服务，相关部门确定了颇为“严苛”的选拔标准：形象好、气质佳、外语强、素质高。不能满足其中任何一个条件都会被拒之门外。此外，还要经过“两轮面试+三轮测试”。第一轮面试由高校负责牵头，考核外语能力、文史常识等，从中选拔出6000名预招募志愿者；第二轮面试由峰会卫志部、志愿者使用部门以及相关高校共同实施，经过通用知识测试、心理素质模拟测试和英语托业测试等50余场次的面试，逐层淘汰。从招募到最终确定，基本上每6名志愿者中有5人会被淘汰，最终遴选出3963名志愿者。这些“小青荷”托业测试水平在良好以上的占95%，还有部分德语、法语、西班牙语、阿拉伯语、印尼语等小语种志愿者。加上招募的来自14个国家的国际志愿者代表25人和从北京、上海等地选拔的优秀大中学生代表性群体志愿者33人，共同组成了“小青荷”的完整大家庭。

### “培育”之精彩

“把卡纸放在膝盖中间，或是用头顶住，这样才能保持端正的站姿。”在培训期间，浙江大学的礼仪培训师同时也是志愿者教师领队的卢思颖每天都要反复说这些话。

除了对站姿有要求，“小青荷”的着装、妆容、微笑等都有严格的要求。比如，上衣扣子必

须扣两粒，不能多扣也不能少扣；外衣的拉链要拉到领口的缝线位置，不能高也不能低。微笑要遵守“三米六齿”的规定，也就是客人距离三米时露出六颗牙齿。女生的妆容必须淡雅，长发得扎起马尾辫……为了能在峰会时做到应用自如、不至于“露怯”，认真的“小青荷”们一遍遍地反复联系。从训练场地回来后，还在寝室里对着窄窄的落地镜，一遍遍练习各种动作，雕琢着细节、追求着完美。

为此，“小青荷”们付出了辛苦的汗水、牺牲了大量休息的时间。但是，他们自豪地说：“没有多少同龄人能站在那么高、那么大、那么炫的舞台上，距离那些大国领导人和商界大咖们如此之近。平淡的人生若能来这么一场盛大的Party，有机会躬逢其盛，哪怕只是站在台前或幕后，也足以记取一辈子。”

在做好招募基础上，峰会卫志部还特意编制了《峰会志愿者通用培训教材》，开发网络版“培训课程”，对“小青荷”开展全员培训。除了礼仪、着装等基本培训外，还开展了多项有针对性的培训练习。比如，浙江工业大学安排了急救培训、体能培训；浙江商业职业技术学院增设了语调培训、站姿培训、传菜培训、礼仪培训及英语口语培训；浙江传媒学院被分配至新闻中心的志愿者还进行了传递话筒培训……

截止到G20峰会开幕前，峰会卫志部共开展峰会志愿者通用知识培训142场，集中专业知识培训42场，教师领队培训14场，礼仪形象、外语口语强化训练69场，开展各类实战演练166场，切实做到了“不培训演练、不上岗服务”。



## 管理之精彩

如何使来自不同学校、地区甚至国家的4000余名志愿者能“拧成一股绳”、井然有序地开展服务工作，即不缺位也不乱位，是一件“技术活”。

为了实现科学管理，峰会组织方制定了2016年G20杭州峰会志愿服务组指挥手册，实行“一部一中心、四组十二队”应急运行模式，建立12支大队并配套成立临时党组织，集中抽调工作人员210名，编组中队85支、小组293个，召开大队长例会5次，联络中心会议12次、大队内部会议40余次，落实“一张清单三份责任书”，建立了完备应急预案和应对流程，确保“属地管理，分级负责”“谁主管谁负责”。

“小青荷”的服装清新、活泼，给人留下了深刻印象。蓝白色调代表西湖水的颜色，图案融合了杭州元素，女款宛如西湖的水，男款犹如西湖群山，呈现出湖城合璧的杭州韵味。其实，“小青荷”的服装不仅好看，而且舒适、实用。纱线全部采用优质原材料，进口环保染料浸染，保证面料具备最优服装性能。除了服装，组委会还给志愿者全部配备了帽子、T恤、裤子、外套、背包、腰包、水壶、袜子、鞋子、皮带等10个单品，12件物品，堪称杭城史上“最全志愿者装备”。

历次大型赛会的经验表明，良好的后勤服务和激励举措，能更加充分地调动志愿者的积极性和主观能动性，从而提供更好的服务。G20峰会组织方充分认识到这一点，专门印发了《峰会志愿者保障激励通用政策》，按照“谁使用、谁保障、谁负责”，切实落实志愿者的证件、交通、餐饮、休息

等保障。配套下发了峰会志愿服务应急保障、暑期保障、车辆保障、服装保障等系列文件9份，全方位协助志愿者使用部门做好志愿者保障工作。

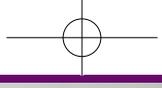
## 展示之精彩

峰会期间，“小青荷”志愿者青春朝气、纯洁美丽、无私奉献，他们用实际行动拥抱峰会，用热情微笑欢迎中外来宾，为峰会增添了一道亮丽的风景线，充分证明了“90后”是“玩的酷、靠得住”的一代。

“最耐晒”“最不怕寂寞”“最守口如瓶”“最辛劳”“最奔波”“最远道”“最外围”……“青春G20”专栏推出的一个个“小青荷”之完美勾勒了“小青荷”们忘我服务、一丝不苟、追求完美的服务形象。

9月4日，G20峰会文艺演出“最忆是杭州”在西湖震撼上演。在华丽舞台的背后，有那么一群默默陪伴导演和演员的志愿者，他们是一池即便无法被绚丽的镁光灯照耀、却依然悄悄吐露芬芳的“小青荷”。两个月来，很多“小青荷”目睹了舞台的改造、节目的排练，却因为严格的保密要求，什么都不能讲，什么都不能拍，认真坚守着他们的“小秘密”。虽然他们天天都在现场，却有很多的小青荷从未完整地看过一个节目，他们是离舞台“最近”而又“最远”的一群人。

浙江大学的大三学生严晨毓，曾参与亚洲物理竞赛、世界互联网大会等活动的志愿服务。严晨毓说，志愿者要及时应对各种突发情况。他和同学们



根据练习的情况，整理了一套“回答外宾100问”，包括“我想去杭州某景点，应该怎么过去？”“我需要杭州风景的图片，是否能提供？”等通用类问题，也包括“我要传送视频资料，应该怎么操作？”等专业技术类问题。严晨毓说：“希望借助这些，能成为一名真正的‘问不倒’志愿者。”

据统计，本次G20峰会，共设立服务岗位3760个，服务点299个，“小青荷”累计服务时数19.4万小时，服务嘉宾5万余人次。志愿者“小青荷”的形象家喻户晓，他们的出色表现得到了中外嘉宾的一致好评。

“小青荷”感染、带动了热情的杭城人，整个杭州行动起来了。在“服务G20，志愿我先行”口号的号召下，杭州开展了志愿服务“赛积分，比贡献”活动，依托全市946个社区志愿服务站、1000多个公交站点、70多个“微笑亭”、280多个公共自行车亭、150多个文明路口，组织动员了百万志愿者、1.3万个志愿服务组织，广泛开展志愿平安、志愿文明、志愿生态、志愿关爱、志愿国际、志愿旅游、志愿文化等七大城市志愿服务行动。

此时的杭州，志愿暖流涌动。

### 提升之精彩

G20杭州峰会落幕了，4000多名身着蓝绿色调服装、充满青春活力的“小青荷”也离开了我们的视线。然而，志愿精神却在杭州得以延续和发扬。这是人们最为期待的结果。

8月20日，是参加G20杭州峰会志愿者的出征之日。同时，也是中国青年志愿者赛会服务研究培训基地揭牌之日。今后，该研究培训基地将研发大型赛会

活动的志愿服务体系，打造志愿服务的杭州样板，在全国推广杭州经验。该基地的成立将极大地推动杭州的志愿者服务组织化、规范化、事业化发展。

每天，“武林大妈”汪红武会如约来到武林路校场路口的“微笑亭”。G20杭州峰会虽已圆满落幕，但“微笑亭”不会“打烊”，继续张开怀抱，服务市民、游客。现在，“武林大妈”已不再“满足”于服务几个小区、街道，她们的身影遍布下城区街头巷尾，人数从成立之初的3000人增加到4.2万人。

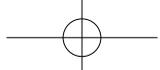
峰会结束后，江干区彭埠街道云峰社区的345名网格员同样在基层一线忙碌着。社区党委书记王水莲说，G20杭州峰会使得大家对建设平安家园更加上心，网格员志愿服务队伍越来越壮大，不仅维护社区平安，也延伸到为社区居民提供各种生活服务。

G20峰会期间，杭州出租汽车集团组建G20服务先锋队，承诺为市民提供免费抢修故障车辆、救助伤员、疏导人群等志愿服务，共计出车2000余次。

“峰会虽然结束了，但我们这支先锋车队的称号还会继续保留，所承诺的服务事项也会继续开展。”杭州出租汽车集团新闻发言人金凯表示，志愿服务没有终点，杭城的“的哥”“的姐”永远在路上。

“小青荷”的完美表现极大地调动了企事业单位、志愿服务组织以及广大市民的参与热情。自实施峰会城市志愿服务七大行动以来，杭州的志愿者人数从91.7万增长到152万，注册志愿服务组织从1200多家上升到了13100余家。在杭州市志愿者工作指导中心主任王跃军看来，这正是G20峰会产生的效应，它不仅体现在志愿者数量上，更将志愿者素养推到了一个新高度。

（部分素材综合多家媒体报道）



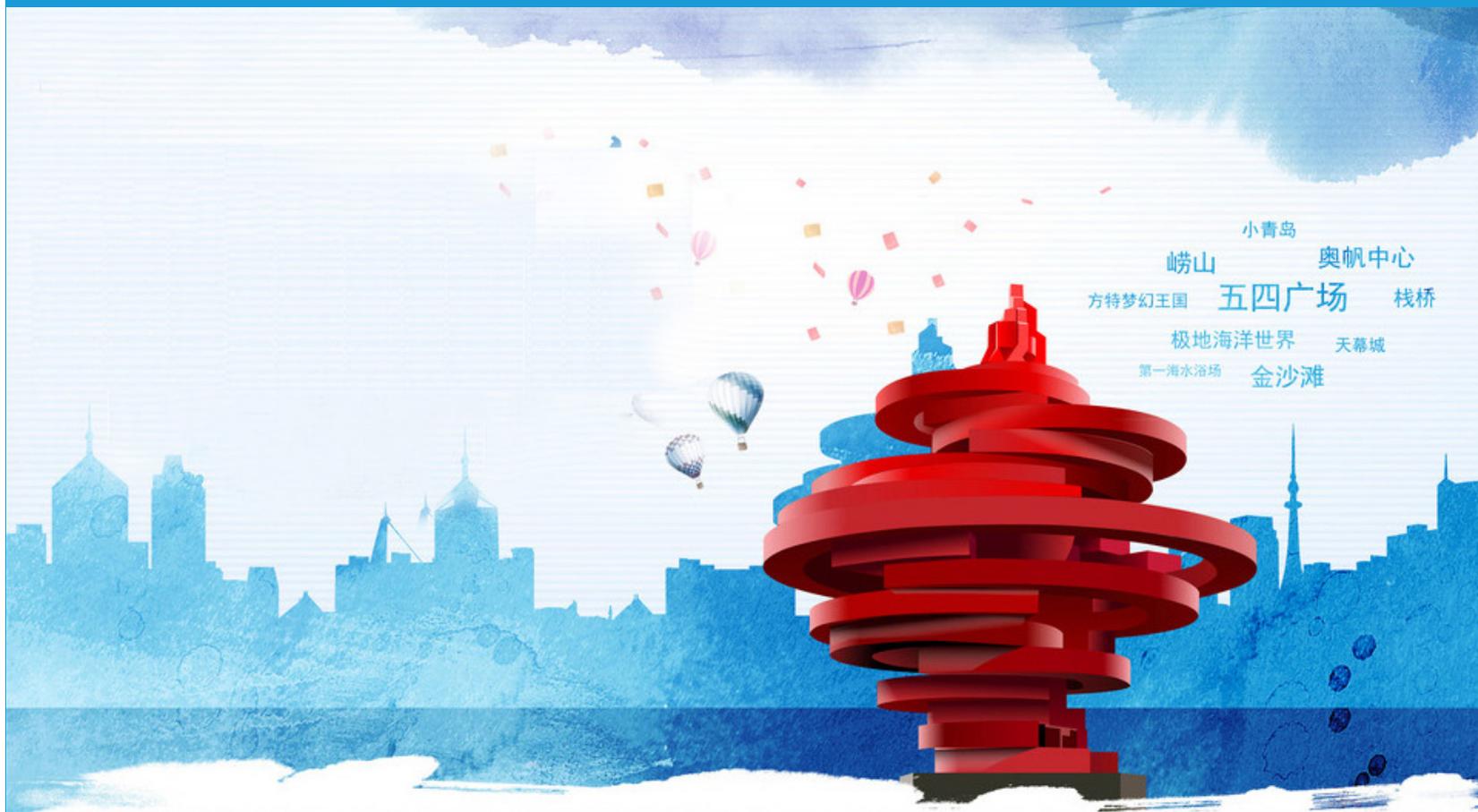
# A Cradle for Volunteer Culture

## 哺育志愿文化的摇篮

### ——记青岛志愿服务学院这些年那些事

文 / 赵鹏

青岛是一座爱心飞扬的城市，志愿服务在这里有着光荣的传统和良好的基础。金坛路是该市市南区闹中取静的一条小路，这条路17号是青岛职业技术学院市南校区所在地。从2014年8月开始，这座兼具现代感与艺术感的美丽校园又有了一个崭新的身份——青岛志愿服务学院。近日，记者来到这座美丽的城市，实地走访了这所破茧而生的全国首家志愿服务学院。



小青島  
 嶗山 奧帆中心  
 方特夢幻王國 五四廣場 棧橋  
 極地海洋世界 天幕城  
 第一海水浴場 金沙灘



青岛志愿服务学院执行副院长于水善介绍说，自创建至今，仅两年多的时间，学院就迅速呈现出推动志愿服务事业发展的强劲作用，在探索志愿服务向专业化、制度化、常态化的转变过程中，积累起了诸多成熟经验，涌现出了很多成功实例，逐步成为可向全国推广的优秀范本。基于此，今年7月份，青岛志愿服务学院正式成为中国志愿服务联合会全国首个培训基地，承接全国性志愿服务培训，致力于将基地打造成全国志愿服务资源、人才的枢纽。9月份，学院就承接了由中国志愿服务联合会与全国妇联联合举办的全国巾帼志愿服务工作培训班，获得领导、专家和学员的一致好评。

### 好基础 新态势

作为全国闻名的爱心城市，青岛素来就有相守相望、互帮互助的质朴传统，开展公益活动的群众基础好、认可程度高、参与层次深，志愿服务的发展始终走在全国前列。然而，广泛快速发展壮大的过程也给青岛志愿服务的科学发展、宏观掌控和能力提升等带来了新课题。怎样做到公益组织多而不散，大而不乱；怎样使公益活动既有实际成效，又有理论依据；怎样做到公益活动全局协调统一，形成合力；怎样满足各种亟待解决的公益诉求，客观上需要有一个兼具普通知识课堂、高端理论智库、资源协调中枢和信息共享平台等集诸多功能于一体的志愿服务“大脑”。

于水善介绍说，青岛市文明办摸清实情、找

准瓶颈，与青岛职业技术学院适时开展合作，共同创立了志愿服务学院，力求从总览全市的高度，对青岛的志愿服务进行有的放矢的指导和协调。之所以选择跟这所学院合作办学，是基于学院为青岛经济、社会发展培养培训高技能人才的使命定位，所开设的课程在实用性上拥有极大的优势和特色，这与志愿服务的主要方向能够实现很好的契合与衔接。实践证明，这一创新模式取得了良好的开端并展示出蓬勃发展的良好态势，成为推动志愿服务事业发展的强大动力。

依托青岛职业技术学院市南校区高标准的硬件环境，青岛志愿服务学院一诞生就拥有了扎实的办学基础：一间间功能先进的宽敞教室，一处处设施齐备的实训场所……这些都是开展志愿服务培训工作不可或缺的物质条件。刚起步的志愿服务学院有条不紊地筹划着更全面的体系性布局，按照设想，学院将逐步建立起总院、青岛辖下10区市分院、街道社区、基层组织等四级金字塔式架构。不久的将来，在青岛一万多平方公里的境域内，活跃在大街小巷、田间地头等各处的志愿者和志愿服务组织，都可以就近获得志愿服务学院的培训和指导，一个密集高效的志愿服务培训网络在青岛呼之欲出。

### 好师资 新理念

如果说，优良的硬件条件和良好的基础是青岛志愿服务学院不断发展壮大的先决因素，那么，师资队伍、课程体系、先进理念等软实力则是代



表学院精髓的最宝贵财富。这是一所全国首创、政校合办模式的集志愿服务科研、培训、合作、交流等诸多功能于一体的综合性公益机构和专业化培训学院。

首先着力在“智库”上下功夫，打造代表志愿服务最新理念的专家教师团队，对青岛志愿服务事业进行梳理、指导、规划和提升。由13位核心学者构成的专家委员会和约170多名各界导师组成的师资队伍，成为志愿服务学院的智力源泉。这个由政府官员、专家学者、科研人员、企业高管和公益领袖等组成的志愿者导师和顾问团队，来自不同的社会领域和行业门类，覆盖了社会学、管理学、心理学、法学、医护学、教育学等诸多跟志愿服务息息相关的学科。他们中不乏在国内处于学科领先地位的大家，既拥有全面扎实的专业知识和素养，也具有丰富的一线经验和阅历，既能让受教者真正做到学以致用，也可以在理论研究方面大展才干，为志愿服务事业发展带来了最前沿、最先进的理念。

除了优秀的师资，在课程体系设置上，志愿服务学院也博采众长，逐步完善。学院成立以来，不断加强志愿服务理论研究，着力推进课程体系建设。目前，志愿服务学院的课程体系包括志愿服务基础、志愿服务管理、社会组织发展三大类99门核心课程，能提供志愿服务文化概论、志愿者和志愿组织管理、社会治理创新与志愿服务发展等330个课时、丰富多样的培训服务，努力向世界领先的志愿服务课程看齐。同时，在教材选取这个关键“软实力”上，志愿服务学院再三论

证，精分细化，在综合考量了志愿服务事业的规律性特点与中国当前思想观念、社会现状等实际情况的基础上，牵头并发起了志愿服务新教材的原创性编纂，制定出涵盖社区、高校、中小学、机关、企业等不同社会群体与组织的专属教材。据介绍，《社区志愿服务教材》已经编辑完成并投入教学，高校与中小学教材即将完成，今后还将就机关、企业等分别编印教材。

## 好效果 新局面

创立志愿服务学院的长远目标有很多，但最重要的一个初衷是聚合青岛的政府、高校、企业、基金会和社会组织等资源，面向全市志愿服务组织提供管理咨询、项目培育、团队孵化等服务，为志愿服务项目发展提供全方位支持。从近两年多的实际成效来看，志愿服务学院不负所托，很好的起到了志愿服务发展道路“导向器”，志愿组织与个人能力提升、意识提高“加速器”和志愿活动、志愿服务项目“孵化器”的多重作用。

推进志愿服务事业发展的“导向器”。建院两年来，已开展机关、企业、社区以及师资等各类志愿服务培训班60多期，培训志愿服务骨干和志愿者领袖6000多人次。这些用系统科学的先进理念武装起来的“学院派”，在日常活动中越来越显著地展示出更加专业化的素质。学有所成的志愿者们不仅在各自的志愿服务岗位上成为事事争先的领头羊，还充分发挥了传帮带的积极作用，以点带面，促进



整体进步。据了解，青岛市目前共有注册志愿者85万人，各类志愿服务组织5100余支，经常性志愿服务项目2200余个，涌现出了全国首批五星志愿者李延照、全国优秀青年志愿者贾晓慧等一批优秀志愿者和全国首批志愿服务示范团队青岛红十字蓝天救援队、青岛好司机道路公益救援队等一批专业化的优秀志愿服务组织和团队。

提升志愿服务能力和意识的“加速器”。于水善介绍说，培育志愿服务意识、提升志愿服务能力要落到社会基层、细化到每一个社会细胞中去。为此，学院通过创设系列公益项目，充分发挥教育局、妇联、团市委等国家机关、社会团体等的作用，创造不同渠道让每个家庭都参与进来，在活动中潜移默化地提升整个社会的志愿服务意识。除了多渠道推广，新组建的“创益联盟”也是一大亮点。该联盟广泛吸纳具有社会诚信度和社会责任感的单位、行业和组织加入联盟，结合各自优势和资源为志愿服务组织、项目提供支撑服务，为志愿者提供各种形式的有益回馈，形成了推进志愿服务的强大合力。

志愿服务品牌项目的“孵化器”。学院项目部专门设立孵化中心，让青岛志愿服务资源对接、项目孵化和信息共享等客观需求获得了实质性的支持和疏解。孵化中心定期组织公益创业大赛、志愿服务论坛、公益沙龙等活动，以创新创业的全新角度，积极发掘优秀的潜在项目，使中心成为青岛市志愿服务项目落地生根、健康成长的重要摇篮。目前，孵化中心已成功推动青岛早报支教团、崂山风景管理局、青岛职业技术学院教育学院、如是文化志愿服务队和青岛大学、青岛志愿服务学院、中国

新公益学院等一批项目达成战略合作，陆续孵化出“爱心陪伴空巢老人”“公共文明引导”“文联万家”“量体裁衣”“爱心助残”等全新的优秀志愿服务品牌项目。

### 好规划 新梦想

在志愿服务学院所普及的先进理念的影响下，两年来，青岛市志愿者整体的社会服务精神，志愿者领袖的组织领导能力，志愿者组织的可持续发展能力，志愿组织向社会提供专业化服务的能力，以及政府、企业等运用志愿服务的意识等均取得了长足的进步，从根本上突破了青岛公益事业的原有的框架与格局，极大推动了志愿服务向更高水平迈进。学院在青岛市志愿服务事业中发挥着越来越重要的作用，为青岛市精神文明建设和全国文明城市创建贡献了重要力量。

按照《青岛志愿服务学院三年发展规划》，下一步，学院将在巩固现有成果的同时，从更高层面上筹划志愿服务资源、信息、人才等要素的汇集、整合和培育，按照“一院多能”思路，拓展学院功能，积极组建“志慧”专家智库，成立高职校合作联盟，联合打造项目孵化中心，推动建立区市志愿服务分院，探索开放式引导式教学，努力把学院打造成全国特色品牌。

可以预见，在愈发壮大成熟之后，设施、课程、师资、理念、模式等都十分优异的青岛志愿服务学院将建设成为青岛市志愿服务资源中枢，成为资源整合和资源输出的枢纽型、支持型组织和平台，成为全国志愿服务培训的重要平台与基地。



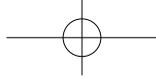
# A Scenery Line of Civilized Tourism 一道文明旅游的风景线

文 / 郭 绿



为贯彻习近平总书记关于文明旅游工作的重要批示精神，推动文明旅游工作深入开展，充分发挥旅游志愿服务在提高旅游服务质量、推动旅游业创新发展等方面的作用，国家旅游局2015年7月出台了《“中国旅游志愿者”工

作实施方案》，并于9月30日，正式组织成立了中国旅游志愿者队伍。一年多来，中国旅游志愿者队伍发展怎么样？旅游志愿服务在全国各地推进情况如何？未来还会有哪些新举措？本刊记者进行了了解。



## 国家旅游局积极推进制度体系建设

去年夏天，国家旅游局局长李金早实地考察了深圳欢乐海岸和华侨城湿地“旅游义工”的情况，认为深圳旅游义工经验值得推广。在总结深圳经验的基础上，国家旅游局制定了《“中国旅游志愿者”工作实施方案》，决定把旅游志愿服务工作推向全国，充分发挥旅游志愿服务在文明引导、游览讲解、质量监督、旅游咨询、应急救援等方面的作用，畅通志愿者参与旅游志愿服务的渠道，夯实志愿者参与旅游志愿服务的基础。实施方案强调要建立一套组织管理体系、建立一系列管理保障激励制度、建立一套文化及形象系统、建立一个电子信息服务管理平台、建立一批旅游志愿服务工作站等。

一年多来，国家旅游局积极推进，认真实施。2015年9月10日，中国旅游志愿者管理信息平台上线运行，标志着国家旅游局中国旅游志愿者招募行动正式在全国范围内展开，以“旭日飞马”为图案的中国旅游志愿者标识系统正式发布。2015年9月30日，中国旅游志愿者队伍成立暨旅游志愿服务活动启动仪式在北京举行。国家旅游局副局长王晓峰在启动仪式上表示，国家旅游局将积极扩大志愿者队伍、提升志愿服务质量、打造志愿服务品牌、规范志愿服务活动，把志愿服务从自发的、零星的、分散的个人活动“转轨”到有组织、有规模、有方向的社会行为，使志愿服务在旅游业人人可为、事事可为、时时可为，推动中国文明旅游不断迈向新境界。启动仪式结束后，李金早作为首批中国旅游志愿者参加旅游志愿服务活动，向游客宣传文明旅游，维护景区秩序。

2015年十一假期期间，首批中国旅游志愿者正式集体上岗亮相。多个省份结合当地特色推出了旅游志愿者服务，成为一道亮丽的风景线。

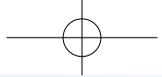
## 全国各地蓬勃开展旅游志愿服务

各地积极探索、因地制宜推进旅游志愿者队伍建设。北京、湖北、深圳、厦门、广州等省市的旅游志愿服务活动开展得如火如荼，高素质的旅游志愿者成为服务城市重大节事活动的生力军。

北京市旅游发展委员会有关负责人介绍，今年以来，北京旅游委加大力度构建规范的旅游志愿者服务体系。完善一套管理制度、建立一套服务标准，重新优化、修订《北京市旅游志愿者服务管理办法》；完善市、区、志愿单位三级组织机构，积极协调景区、旅游咨询中心等成立旅游志愿服务站，组织成立了北京旅游质量监督志愿者总队、旅游志愿者北京青年学生服务总队，指导成立了北京导游志愿者服务大队，共建旅游志愿者北京西站服务队等。数据显示，截至2016年8月，在“志愿北京”平台注册的志愿者中，选择提供旅游志愿服务的多达25.9万人，已提供志愿服务1万余人次。

深圳市文体旅游局有关负责人介绍，深圳作为年轻的移民城市，在全国较早开展志愿服务。目前全市志愿者登记人数已达121万人，志愿服务理念已经深入人心。旅游作为服务业的窗口，深圳也较早倡导旅游志愿服务，成立了中国首个“文明旅游志愿者服务总队”，并取得了显著成效。目前，深圳市已在志愿服务U站、旅游咨询中心、A级旅游景区和导游服务站等游客密集场所设立了文明旅游志愿服务站97个，文明旅游志愿者注册人数达1800多人，为推进文明旅游工作发挥了重要作用。国家旅游局为此授予深圳市“全国文明旅游志愿服务示范市”称号，“深圳文明旅游志愿服务示范工程”荣获“中国旅游业改革发展创新奖”。

湖北省武汉市推进旅游志愿服务工作也颇为得力。100多名旅游服务志愿者在2015年10月1日正



式上岗后的首个任务，就是为“2015武汉国际旅游节”和武汉国际园林博览会提供志愿服务。

在今年厦门灾后重建工作中，旅游志愿者发起了系列活动，发挥了重要力量，发扬了志愿服务精神。据了解，今年9月中旬，台风“莫兰蒂”袭击厦门，岛内外受灾严重。厦门组织140人次导游志愿者，穿上“红马甲”，带上白手套，四处社区、景区参与灾后重建工作，为重建美丽厦门贡献了一份力量。厦门市旅游局局长杨琪表示，在今后的工作中，厦门市旅游局将紧紧围绕“志愿服务，让旅游更文明、让旅游更美好”的宗旨，结合厦门城市性格、旅游特色，通过精心组织、专业培训、广泛宣传，让厦门旅游志愿者成为厦门旅游的一道亮丽风景线。

国家旅游局也在成都主办了“蓝丝带”擦亮天路、文明旅游公益活动，通过号召游客加入中国旅游志愿者队伍，接力清理进藏公路沿线垃圾。每一辆系有“蓝丝带”的自驾车都承诺不外抛垃圾，力所能及地捡拾公路沿线垃圾，并帮助徒步、骑行游客把收集好的垃圾带走。活动在社会上引起良好反响，自筹备以来，已经有2万余名进藏游客自发加入其中。如今，臂缠蓝丝带、手拿垃圾袋的旅游志愿者已成为川藏线318国道上一道亮丽风景线。

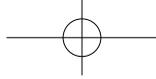
据统计，目前全国已有30个省区市、198个城市的十几万名旅游志愿者完成注册，中国旅游志愿者队伍正在不断壮大。

## 升级开发旅游志愿服务品牌

旅游志愿者工作要想再上新台阶，需要推出一批旅游志愿服务品牌，真正形成招募、教育、培训、参与、管理“五位一体”的长效工作机制。据了解，国家旅游局正在推进旅游志愿者系统二期升级开发工作，未来将启动旅游志愿者PC端主页面及后台建设，旅游志愿者系统移动端APP的初稿设计也已完成。旅游志愿者系统还将与中国志愿者联合会相关系统进行深度对接。同时，《中国旅游志愿服务管理暂行办法》也将出台，在招募与注册、权利与义务、组织与管理、激励与保障等方面将会有更细致的规定和实施办法。

今年，国家旅游局主办、中国旅游报社承办了“四个一批”旅游志愿服务先锋行动，面向全国征集中国旅游志愿服务“先锋人物”100名、中国旅游志愿服务“先锋组织”50个、中国旅游志愿服务“先锋项目”50个、中国旅游志愿服务“示范基地”50个，以期通过这项活动推动中国旅游志愿服务换挡升级。国家旅游局监督管理司有关负责人表示，通过开展“四个一批”旅游志愿服务先锋行动，树立一批先进榜样，将推动当地旅游志愿服务快速发展，扩大旅游志愿服务的影响力，积极营造全社会共同关心支持旅游志愿服务的文明旅游氛围。

责任编辑：赵 鹏



## 走好，“达哥”

A Valediction to Mr. Da

文 / 刘振兴 雷宇



11月6日下午，26岁的武汉工程大学法商学院研二学生吴达在救起一名落水孩子之后，这个此前几次在水中救人于危难之中的小伙子终因体力不支再也没能上船，牺牲时仍保持着托举的姿态。

事发当天，吴达陪学校来自津巴布韦的留学生到老家赤壁市区附近一处水库游玩，同行的还有吴达带着做英语辅导的两个初中生。

据村民们回忆，4人在陆水湖北闸旁划着一条小木船，一次转向时，坐在船尾的一个孩子不慎落入水中，船上3人急忙施救，但落水的小孩离船越来越远，不断下沉，情况危急。

来不及脱掉衣服和鞋子，吴达纵身跳入水中，游向已经被水没过头顶的孩子。10多分钟的生死营救，吴达用尽全力终于将孩子拖到船边，顶出水面。船上两人迅速将孩子拽上船。但再准备去拉吴达时，他却再也没有出来。

按照当地风俗，7日清晨，吴达入土为安。

一大早，吴家的院子被挤得水泄不通，几百人自发前来为吴达送行。上到村里最老的爷爷，下到只有几岁的娃，“大家都心疼吴达，想送他最后一程。”哭声连附近的村子都能听到。

当落水的孩子和妈妈到吴达家送上“舍己救人”的锦旗时，两家人抱着哭成一团。

这不是吴达第一次救人于危难之中了。在村民印象里，吴达为人和善，乐于助人，已经救过好几次人了。

有一年暑假，15岁的小尹和同伴在江边玩耍，抓鱼虾时不慎坠入江中，边挣扎边大喊“救命”，同伴们惊慌失措。途经此处的吴达听到呼救声，毫

不犹豫跳入江中，将小尹救上岸。

邻居刘和清也清楚地记得，大雨来临，吴达二话不说就过来帮忙拉车，搬了10多袋谷子，全身都湿透了，“我喊他吃饭他也不来，觉得就是顺手的事儿”。

隔壁10多岁的男孩小汪，3岁时父亲不幸去世。吴达每次从学校回来，都会给他带一些零食。闲暇时，吴达还会带他一起打球，辅导他学习。

提起吴达，84岁的王继生泪流不止。王继生是全村最有声望的老人，看着吴达出生，看着他长大，“这孩子心肠特别好”。

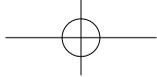
在学校时，吴达是公认的热心肠，口碑甚好，不到170厘米的个头却赢得了“达哥”的昵称。有一次，室友打羽毛球擦伤了手臂，吴达陪同他到医院，从此打饭打水全包，一直照顾到室友康复。他还连续4年义务献血，每年开学都参加迎新活动。

今年6月，担任辅导员的赵睿忙得不可开交。毕业典礼那天，她要 and 另一个老师将220人的学士服和学士帽运往活动现场，整整三大箱的衣帽让两人犯了难。一筹莫展之际，帮同学去交学费的吴达开着兼职教练时的车辆经过，主动打招呼帮忙运送。

“平凡人的世界，总会有不平凡的事迹存在。”一个昔日的同学在朋友圈里留言，感恩学生时代的相知相遇，心目中的“达哥”，一直是精神领袖般的存在，身上满满的正能量。希望大家将吴达的精神传承下去，影响更多的人。

（插图：温鸿铭，北京邮电大学数媒学院学生）

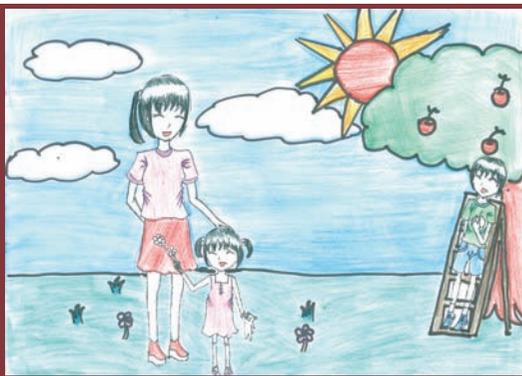
责任编辑：董曼



## 她和春苗共成长

She Is Growing with the Volunteer  
Organization Named Chunmiao

文 / 孙莹



崔澜馨，是北京春苗儿童救助基金会秘书长。这个眼神清澈、皮肤白皙的姑娘是孩子们心目中亲切的“微笑姐姐”。

崔澜馨出生在河北承德，是一个爱美爱时尚的姑娘，喜欢旅游和摄影。18岁中专毕业后，崔澜馨被分配到当地民政局工作。但她很快发现，体制内的工作并不适合自己。2001年，崔澜馨辞去公职来到北京，从底层的销售业务员做起，多年打拼后成为年薪15万的白领。

2006年，崔澜馨参加了一次看望自闭症儿童的公益活动。由于缺乏前期专业的准备，本认为自己“孩子缘”极佳的崔澜馨，在现场却完全不知道应该如何跟那些特殊的孩子打交道。这次短暂的公益之行让她感觉很挫败，甚至想永远不再接触公益圈。

一次偶然的的机会，崔澜馨认识了后来在公益道路上带给她深远影响的刘东医生。刘东是知名的心脏外科专家，业余时间投入了非常多精力在志愿服务上。他说服崔澜馨再跟自己去参加一次公益活动，这一次，在刘东的专业指导下，她和孩子们的交流非常愉快，深受孩子们欢迎。渐渐地，她开始为孤病儿童投入越来越多的时间和精力。

2010年，春苗儿童救助基金会在北京成立。崔澜馨辞职到春苗基金会，全职参与到志愿服务中来。伴随春苗的成长，崔澜馨经历过很多挑战，渡过了一个又一个难关，有欢笑也有泪水。春苗经过五年的发展，完成了从几名员工到140多员工的裂

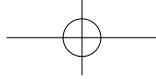
变，从无名草根到5A级基金会的完美升级。截止到2016年11月10日，总计募集善款9940余万元；资源捐赠价值约1100余万元，参与捐赠人次超过90余万人次；公益支出为92%；春苗所运营公益项目为2800余名孩子提供了医疗救助及养育、教育等服务；招募并培训志愿者1800多名；组织志愿者活动共146次。而崔澜馨的努力，也得到了大家的肯定。

2015年，崔澜馨被评为北京市劳动模范。面对荣誉，她说：“这份荣誉是我们整个春苗团队一起努力所获得的认可，这份荣誉不属于我个人。作为全职公益人能入选劳动模范，这也是属于全体公益人的荣誉。”

崔澜馨把春苗这几年做的事情归结为四件事：第一是救孩子，第二是更好地救孩子，第三是更好地救孩子，第四影响更多的人参与到社会服务中来。为了更好地做好这四件事，崔澜馨带着大家制定了一个20年发展规划。“春苗一定会更加茁壮”，崔澜馨对此充满信心。

（插图：李卓晏，北京师范大学实验小学学生，9岁，小小志愿者，曾获全国少年儿童绘画比赛一等奖）

责任编辑：董曼



# 爱心修鞋匠

## A Caring Cobbler

文 / 曹曦



“真没想到，我收到了习近平总书记的慰问！”6月30日傍晚，十八大代表、哈尔滨市南岗区和兴路街道文兴社区党委第五党支部农民工党员、哈尔滨师范大学“爱心修鞋匠”孟广彬接到了社区党支部的电话。“七一”前夕，习近平总书记委托基层党组织向孟广彬转达了亲切的慰问。

今年5月，习近平总书记到黑龙江考察调研。总书记离开黑龙江第二天，孟广彬便给总书记写了一封信，汇报自己的思想、工作情况，以及自己近30年弘扬雷锋精神、服务人民群众的感受。“在庆祝建党95周年之际，总书记的亲切慰问，是对我的巨大鼓舞。我一定不辜负总书记的关怀，立足岗位，多为群众服好务，发挥好党员的先锋模范作用。”孟广彬的激动之情溢于言表。

27年前，一名新入学的农村学生带着旧鞋来到孟广彬的修鞋摊前，残破的鞋子和学生付钱时的窘迫，刺痛了孟广彬的心。他决心用双手为贫困大学生解决一些生活中的实际困难。第二天，鞋摊旁的小黑板上写着：“鞋子穿坏请别愁，广彬为您解忧愁。生活之中互帮助，雷锋精神记心头。”同时，他还制作了2000多张优惠卡发到大学生手中。从此，凡是贫困大学生、老人和残疾人来修鞋，他都分文不取。

27年来，孟广彬守着一个破旧的修鞋摊，义务修鞋12万余双，做好事5600余件，少收入6万余

元，接受帮助的人达8218人！他始终用自己的行动来诠释“雷锋精神”，让“雷锋精神”在小鞋摊上闪光。在哈师大修鞋的27年中，他结识了很多从农村考上大学的贫困大学生，孟广彬免费为他们修鞋，还从自己微薄的收入中省出钱来资助他们完成学业。

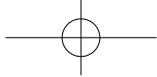
如今，每逢节假日或星期天，孟广彬就让妻子守着修鞋摊，自己骑着自行车到十多里外的敬老院去为老人们义务修鞋。当天修不完的，他就带回家去，修好后再专程给老人送去。时间长了，老人们都把他当儿子看待。

他对社会的无私奉献，得到了党和政府的肯定和鼓励，先后荣获省希望工程十大爱心人士、首届“助人为乐”道德模范、哈尔滨市南岗区优秀共产党员、2013年“感动哈尔滨”人物等多项荣誉称号。

破旧的椅子、泛黑的机器，孟广彬的修鞋摊很简陋，但放在角落里的7大本，每本半尺厚的万人留言簿却弥足珍贵，每一页都写满了他不图名不图利，无私奉献的志愿精神。

（插图：温鸿铭，北京邮电大学数媒学院学生）

责任编辑：高春



## 真情代代传

Passing Love through Successive Generations

文 / 渝轩



家住重庆市璧山区的邓晓琴，今年48岁，从外表看她就是一名普通的中年女子，但十几年来她坚持照顾孤寡老人的事迹却感动着身边的许多人。

邓晓琴与104岁的邓荣华老人同住在一个屋檐下，虽然都姓邓，但两人并没有血缘关系。为了照顾无亲无故的孤寡老人邓晓琴放弃外出打工、坚持数十年如一日地无私照料邓荣华老人。

邓荣华出生于1912年，今年已经104岁了。由于各种原因，老人一直未婚育，与邓晓琴的外婆年轻时结拜为姐妹。邓晓琴的外婆生病去世前，将自己年幼的女儿陈应碧托付给了邓荣华。在陈应碧小的时候，邓荣华对她多有照顾，后来陈应碧决定：“邓荣华在我小时候照顾了我，她老了，我要照顾她，我照顾不动了，就让女儿邓晓琴继续照顾她。”就这样，邓晓琴与邓荣华的命运紧紧地连在了一起。

年轻的时候，因为母亲陈应碧身体尚好，可以照顾邓荣华，于是邓晓琴常在外地打工，甚至还去过西藏拉萨。十年前，母亲去世后，邓晓琴开始照顾年岁渐大的邓荣华。那时邓荣华老人还能自己做一些力所能及的家务活，虽然生活困难，但有邓晓琴常来常住，生活倒也其乐融融。

后来，邓荣华老人患上了白内障，视力严重下降，由于年龄和身体原因无法做白内障手术，生活渐渐不能自理，邓晓琴利用打工空余时间带着老人

外出呼吸新鲜空气、晒太阳，对老人嘘寒问暖，没有一丝嫌弃，把老人当自己的亲人、长辈照顾。随着年岁的增长，邓荣华老人患上了各种老年病，眼睛失明、听力失聪、行动不便，只能长期卧床，需要有人随时随地照顾。于是为了照顾老人，邓晓琴放弃了外出打工，在家专心照顾老人的生活起居，为老人洗澡、换衣、拆洗被褥。邓荣华老人牙口不好，喜欢吃清淡、偏软的食物，邓晓琴就买来新鲜的蔬菜和五谷杂粮，把它们打磨成粉后熬成糊糊给老人喝。

在邓荣华老人的床头，挂着一根很特别的棍子，这根小小的棍子就是邓荣华与邓晓琴之间特殊的“电话线”。邓荣华老人晚上要起夜的时候，抬手就可以拿起棍子敲击床头，听到声响，睡在另一间屋子里的邓晓琴就会过来帮助老人。尽管卧床多年，老人身上却没有一处褥疮，住的屋子也都干干净净，没有一点异味。

邓晓琴的言行打动了周围的人，不时有邻居朋友提着水果、营养品来看望老人。“有的子女对自己的亲生父母都没这么好，更别说没血缘关系的老人，邓晓琴好样的！”不少邻居对邓晓琴竖起了大拇指。在重庆市开展的“寻找身边好人”活动中，邓晓琴当选了2015年“助人为乐好人”。

（插图：温鸿铭，北京邮电大学数媒学院学生）

责任编辑：高春



### Chinese Delegation Attended the Global Partnership Forum in 2016

## 中国代表团出席2016全球伙伴关系论坛

文 / 代恒猛

2016年10月13日，联合国志愿服务人员组织（UNV）2016全球伙伴关系论坛在德国波恩召开，为期两天。中国志愿服务联合会和北京市志愿服务联合会代表团一行5人参加了此次论坛。中国志愿服务联合会副会长赵津芳应邀在论坛全体会上作主题发言。

此次论坛是由UNV和德国联邦经济合作与发展部（BMZ）共同主办，来自160多个国家、地区和国际组织200多名代表齐聚波恩国际论坛中心，围绕“激活伙伴关系——志愿服务促进实现可持续发展目标”主题开展交流。联合国开发计划署助理署长莎拉、UNV全球协调员丁查德、BMZ部长托马

斯、波恩市副市长雷哈德等出席论坛并致辞。在两天论坛中，共召开五次全体论坛、两场小组讨论和两个场外边会，联合国系统官员、联合国志愿者代表以及中国、印度、日本、韩国、喀麦隆、西非、尼泊尔、马里、加蓬、黎巴嫩等国代表进行了研讨发言，分享了志愿故事。

通过参加此次论坛，我们深刻地感受到，中国在国际舞台上越来越受到关注以及各国政府在志愿服务方面加强与中国合作的强烈愿望。中国代表团在论坛上作的主题发言，多维度、多层次地介绍了中国特色志愿服务的发展理念和工作成就，既有全国经验，又有地区案例，还有学者参



与座谈，形成了全方位交流互动，让世界进一步了解了中国、感受了志愿中国。主题发言会结束后，包括日本、韩国在内的很多国家参会代表主动找到代表团，表达了与中国进一步加强交流的强烈愿望。丁查德先生在与代表团会谈中指出，中国不仅是国际志愿服务的合作者，事实上也肩负着领导者的角色。

在向世界介绍中国、让别人了解我们的同时，我们也在积极拓宽视野和思路，从其他国家那里借鉴好的做法和经验。通过大会交流、双边座谈、实地考察等多种方式，代表团切身感受了国际志愿服务发展的新理念、新发展。联合国将志愿服务理解为推动发展、促进和谐、实现个人进步的一种机会和渠道；可持续发展不仅包括环境问题，也包括人的生存与可持续发展；通过激发全球伙伴关系，推进以人为核心要素的志愿服务和可持续发展等。另外，各国都注重立足国情体现志愿服务的民族特色，重视和推动现代信息技术在志愿服务中的应用。德国和捷克都表示要整合政府、社会组织和机构、企业等多方面优势，形成协同推进的发展态势。

在2016全球伙伴关系论坛，中国志愿服务联合会与UNV进行了很好的合作，UNV也充分尊重了中方的意见和要求。UNV等联合国相关机构长期致力于构建全球合作框架，可以为中国志愿服务走出国门提供很好的合作平台。中国提出的“一带一路”倡议，以政策沟通、设施联通、贸易畅通、资金融

通、民心相通为主要内容，为沿线国家进一步开展志愿服务合作提供了空间和舞台。

在本届论坛和南南合作促进可持续发展边会上，代表团围绕推进“民心相通”工程，夯实“一带一路”的社会根基，与“一带一路”沿线国家以及来自于亚洲和非洲的发展中国家进行了互动交流，交流了经验、建立了联系，为下一步加强志愿服务领域合作奠定了基础。

丁查德先生在闭幕致辞中专门谈到，作为五常常任理事国之一，中国代表团的参会，使全球伙伴关系论坛获得了巨大成功。

志愿服务是民间外交的重要领域，在听取民间声音、凝聚民间力量、促进民心相通等方面发挥了重要作用。下一步，应该从国家总体外交战略的高度，研究和推动志愿服务对外交流工作，围绕激活伙伴关系、推动志愿服务实践发展、提升国家软实力，谋划和布局志愿服务对外交流交往工作。尤其是配合国家“一带一路”等对外重大发展战略，通过与沿线国家开展志愿服务合作，进一步促进民间交流、培育社会基础。

这次参加论坛的各国代表，很多是政府部长和相关部门负责人，体现了各国政府对志愿服务的重视和支持。同时，很多国家政府都设立了专项资金，支持志愿服务事业及其对外交流交往；并在国家层面制定了专项志愿服务法律。这些都是需要我们进一步学习的地方。

责任编辑：董 曼



## The Experience and Enlightenment of the Volunteer Work in German

# 德国志愿服务的经验与启示

文 / 鞠春彦

德国人参加志愿服务的比例和水平都比较高，因而被称为志愿者大国。同时，德国也是世界上比较早在志愿服务领域中进行专项立法的国家之一。

### 2300万名志愿者

有数据表明，德国8230万人口中有2300万名志愿者，很多人参与志愿服务超过14年。他们广泛分布在社会各个领域，主要通过志愿者组织参与志愿服务活动。

由于特有的文化基础和社会结构，德国的志愿者服务组织产生的比较早。一般认为，德国的志愿服务组织产生于18世纪中后期，最早出现在汉堡成立的帮助劳工解决生活问题的扶贫体系中。目前，德国志愿者服务的领域包括生命救援、医疗救助、消防、环境保护、动物保护、电话心理热线、体育文化和社区服务等。此外，司法领域也有志愿者，他们主要担任社会问题的陪审员、仲裁人员等。志愿服务组织既有政府成立的，也有自发组织。例如，在社会救援方面，公立救援组织主要有两个：联邦消防局（DFV）和联邦技术救援署（THW）；社会志愿救援组织主要有德意志劳动者志愿联合会、德意志生命救助协会、德国红十字会、约翰尼特事故救援组织、马耳他骑士战地服务组织。

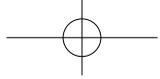
为志愿服务提供法律保障一直是德国志愿服务体系中的亮点。1808年颁布的《普鲁士城市法》是公民以志愿者身份参与城市管理和自我管理的最初依据。1949年通过的《德意志联邦共和法》是战后德国法律和政治的基石，它规定了国家和社会组织在

公民保护方面的责任。1964年，德国颁布了《促进志愿社会年法》，1993年又颁布了《促进志愿生态年法》。2008年5月31日，联邦议会上述两部法律予以废止，取而代之的是于2008年5月16日颁布的《促进青年志愿服务法》。后来，为推进全民志愿服务计划，德国政府规定《联邦志愿服务法》于2011年7月1日起正式生效。目前，这两部法律是德国志愿服务立法的基本法律。

虽然德国志愿服务参与度高、总体水平好，但其发展历程也并非一路坦途。20世纪末，由于个体化意识的增强和自我独立生活追求趋势的蔓延，人们对共同体的关切热情似乎出现减弱迹象，所谓的志愿服务危机出现。为此，1999年12月，德国联邦议院设立“公民志愿行动的未来”调查委员会，目的是“为促进德国志愿的、面向公益的、不是以获取物质收益为目的的公民志愿行动，拟定具体的政策战略与措施”。有关的专项调查、学术讨论和政治变革后，“人们不再议论德国志愿服务的危机，而是关注如何有意义地、使当地促进公民志愿服务。”2011年7月，德国取消了强制兵役制度，当年9月1日新的志愿者服务年开始时，有关机构都没有招到足够的志愿者。社会服务部门依靠了50年的志愿者重要来源消失了，许多服务机构面临了人员短缺的问题。国际义工的招募成为志愿服务的新力量之一。

### 四大值得借鉴的经验

回顾德国志愿服务的历史与现状，其志愿服务的经验可简要归结为以下方面：



政府和社会组织的长期努力和共同培育为德国志愿服务提供了肥沃的土壤。德国志愿服务大多是在政府的主导下，通过散布在各州的民间社会组织来实现的。而且在公民保护领域，志愿者是一项主要的人力资源。对志愿者而言，他们最重要的任务就是协助警政单位从事公民保护工作。各类社会组织的存在一直是德国志愿服务的重要依托，社团和协会等社会组织是德国志愿服务的最主要场所。同时，个体化的志愿服务也长盛不衰，志愿者事务所的普遍设立就是这一情况的很好注脚。

相关制度的规定与法制保障为德国志愿服务提供操作依据和社会支持。国家的民事保护需要各州的志愿者参与，也只有保护了志愿者的权益，国家在行使民事保护过程中才会有足够的志愿者。这种保护不应只是原则上的倡导和理念上的培育，它还需要切实的、可操作的细化方案。《促进青年志愿服务法》对志愿者的权利义务进行了明确规定。如：在志愿服务期间，志愿者可以获得免费住宿、膳食，有权获取工作用服装，同时也可以获取一定数额的零用钱。志愿服务结束后，志愿者有权得到相应的证明或证书。

针对时代变化和社会变迁，适时调整志愿服务的含义、引导志愿服务方向并进行相应的培训，是德国志愿服务能够长期保持高品质的有效手段。1999年的“公民志愿行动未来”调查委员会对公民志愿行动的定义非常宽泛——各类为大众和公共福祉捐献时间或金钱的行动。在此定义下，公民的志愿行动就包括政治性志愿行动、社会性志愿行动、社团协会和教会中的志愿行动、公共职能中的志愿行动、互助形式的志愿行动、企业中以及企业的公民志愿行动等。2008年的《促进青年志愿服务法》把志愿者的范围限定为不满 27 周岁的青年志愿者。2011年的《联邦志愿服务法》则把志愿者的范围扩展到全民，女性志愿者和老年志愿者的潜力被挖掘出来。志愿者享有接受培训的权利，同时接受培训也是志愿者所应当履行的义务。不同时段的相关培训是个双赢的活动，它提高了志愿者的专业性，既可更好地完成志愿行动，也可为志愿者提供学习新技能的可能性。

注重多元协调对志愿服务的影响，它是有效引

导和保障志愿服务的关键。这种多元性不仅体现在志愿服务群体上，体现在志愿服务者的动机上，也体现在志愿服务的形式上，体现在实现公民志愿行动的跨部门合作等方面。“把公民志愿行动作为跨部门的任务”是“公民志愿行动未来”调查委员会提出的具体行动建议中重要一项。关注到志愿者从事志愿服务动机中的无私性、社会性和社交性等，让志愿者在为社会做点什么的同时也有好的机遇，并充分考虑其投入意愿以及承受力等保证了志愿行动的人情味和可持续。

## 对中国的有益启示

当前中国的志愿服务已经有了长足的进步，为了更好地推进中国的志愿服务，借鉴德国的经验很有必要。

政府主导仍然是目前中国志愿服务的主流，民间社会组织的发展还在路上。可以借鉴德国的“跨部门”方式，让枢纽型社会组织发挥更好的协调功能，通过上传下达更好地助推志愿行动。

近年来，中国志愿服务方面的立法有了新举措，但总体上来看还有很多的空白需要填补。德国志愿行动的相关规定很细致，如：“为期12个月的志愿服务期，志愿者所需接受的培训总计不得少于 25 天。如果志愿服务期限延长，服务时间每延长一个月，培训时间相应地延长至少 1 天。培训时间计入志愿服务的时间。”中国的志愿服务立法需要学习德国人的这种“匠人”精神。

当前，中国的志愿服务有新气象，但也存在所谓的“参与不足”的问题。有关部门常常为社区志愿服务中只有“大妈”而困扰。看过德国的例子，我们是否也可以换一个视角：不同年龄群体的人有不同的志趣爱好，也有不同的活动区域、生活重心和追求目标。努力去叫醒一个装睡的人是徒劳的。我们可以通过调查，认真盘点、顺势引导，挖掘本土的志愿服务需求与资源。

（作者：北京工业大学副教授）

责任编辑：董 曼



# 点滴善念滋养心灵

## Good Thoughts Soften People's Hearts

文 / 雷红寰

当下，全国各地许多地方都设置了弘扬凡人善念的道德奖，奖励孝老爱亲、诚实守信、见义勇为、助人为乐、爱岗敬业等各种好人好事。奖项名称虽不尽相同，但出发点相差不多，都是为了弘扬向善的社会氛围。

善是中华民族的传统美德。孟子曰：“与人为善，善莫大焉。”我们要通过正确引导，努力笃行友善，让它成为重要的人际关系、道德伦理关系。比如，通过民间道德奖设立、评选，涌现出了一批批鲜活的基层道德模范。他们或孝老爱亲，或诚实守信，或敬业爱岗，或舍己奉献……这些平凡人用实际行动告诉大家，友善一直在我们这个社会，从未走远，继续发扬和坚持下去就会凝固成了我们的精神惯性。个人的颓废和不良，影响不了整座友善“大厦”的挺拔和高峻。在他人出现困难危难时，友善总会走出来、站出来，完成一种积极的担当。

推动友善美德不断向前，也会给旁观者带来有益的启迪和思考。同在一片蓝天下，为何这些道德模范的内心如此纯净、干净？

因为他们及时剔除了“精致的利己主义”倾向、急功近利等不良发展目标。我们要以善为镜、以善为师：祛除过分自私，播撒仁者爱人；祛除自以为是，释放豁达阳光。我们不做阴影里的抱怨者、犹疑里的观望者，而要做高尚行为的践行者、崇高价值的推动者。让每一句话、每一个行动，都能充满平和温暖、善解人意，让公民素质、文明程度不断提高。

凡人善念能提高城市美誉度和竞争力。善的品格看起来无关紧要，然而点滴小善就能汇聚成为城市品格、城市形象，成为发展软实力、地区竞争力。这样的例子多了，君子国度、君子大国的形象就能巍然

挺立，造福人心和社会。如果一个地方的人都非常友善、崇德，这个公共形象经过网络传播出去，美誉度就能不断提高。人们更愿意到这种善地、福地就业发展、旅游观光、投资兴业。对于当地的社会发展、经济发展，自然会形成一种隐形推动。

当然，作为一种美好品质，凡人善念从来不是单向度的“支出”、“奉献”和“牺牲”。当我们待人友善、充满和蔼，人际关系就会因此和谐，心境就比较安静。心理学上的吸引力法则证明了这一点：你用积极、慷慨、信任、吃亏、真善美等正能量进行互动，吸引来的多是此类的正能量。我们友善了，就能把积极振动的频率吸过来，得到温暖的回报、充沛的爱心。看看那些慈善者，也多有发自内心的平和与微笑。

让践行凡人善念成为公共精神，为精神文明的发展进步做出积极担当！

责任编辑：魏晔玲





# 感谢有你，真心英雄！

Grateful to the Hero

文 / 蔡建军

这是一个令人揪心又感天动地的故事：2016年11月6日，河北保定6岁男童赵梓聪不慎掉落40多米深的枯井中，坠井儿童的结局虽然不幸，营救过程却感天动地，动人心弦。

消息传出后，牵动了蠡县保定，牵动了整个河北，甚至牵动了整个中国。生命危难之际，当地紧急救援，医生、消防官兵、警察和热心村民、志愿者纷纷伸出援手。微信朋友圈传出救援需要挖掘机配合，曲港高速周边几乎所有工地都随即停工，60多辆挖掘设备自发前往现场。来自山西、石家庄和博野、清苑等地及蠡县的社会救援力量，自发赶到现场参与救援，彰显着人间大爱与大德，弘扬着对生命的关怀与敬畏。

生命至上，是关系到每一个具体的生命，是对每一个生命平等的关爱和珍视。100台重型机械奋力施工，在现场挖开了纵横一公里的巨型深坑，宛如一座露天煤矿；当地官员、消防战士以及各地赶来的志愿者，近千人挥汗如雨，冒着塌方的危险，进行人工挖掘。是什么力量使得这么多人无私忘我加入了救援队伍？一位参加过2008年汶川地震救灾的医生说：“救一个孩子，和救千千万万孩子一样重要。”在这寒冷的冬日，众多互不相识的人，以生命至上的名义吹响了大救援的“集结号”。

寒风凛冽，枯井深寂。三四个日夜的燕赵之地，激荡着生死竞速的揪心暖意。一连串冰冷的数字，在这一刻，却焕发出温润人心的力量：社会各界免费提供挖掘机等大型机械165辆，现金17余万元，捐赠物资、药品共计1万多件，仅鸡蛋就达2200多斤，方便面2100箱，柴油28吨。不可计数的，则是情感和人心。数以亿计的网友在屏幕

前为孩子祈祷，期盼这个如夏花般绚烂的生命能够重放光彩。

“生死竞速”，大爱芬芳。这次生死营救大联动、爱心奉献大传递，让全社会都感受到志愿者的风采，成为人们心灵的“罗盘”、情感的寄托。志愿者的大爱，温暖了这个冬季；志愿者的坚持，体现了生命的庄严。

央视媒体播出后，引起社会的强烈反响。众多网友纷纷点赞并留下这样的评论：“满满的正能量，志愿者的好榜样。”在他们身上，集中体现了志愿者所展示的人间大爱，堪称时代的精神坐标。

“天地之间，莫贵乎人。”这场生死大救援，让人看到了个体生命在国家“天平”上的重量，看到了生命的尊严在“以人为本”的执政理念中的高度。这种重量和高度的彰显，一次又一次成为温暖人心的记忆。志愿者的奉献精神流淌在道德的血液里，存在于帮助他人、奉献社会、成就自我价值的行动中。志愿者的行动，给予我们心灵的震撼，激励我们对真善美与奉献的崇尚向往。

人们遗憾、哀伤，可时光不会倒流，生命不可复得；人们感慨、深思，那些可爱无私的志愿者无法忘记、铭记心间。

责任编辑：魏晔玲





## 1 中国青年诚信行动启动仪式在京举行

9月20日，共青团中央、国家发展改革委、中国人民银行在京举办《关于实施优秀青年志愿者守信联合激励加快推进青年信用体系建设的行动计划》（以下简称《行动计划》）发布会暨中国青年诚信行动启动仪式。共青团中央书记处第一书记秦宜智、国家发展改革委副主任连维良出席活动并讲话。共青团中央书记处书记汪鸿雁主持启动仪式。

51个部门联合签署发布《行动计划》启动仪式上，紫光集团等11家单位被授予首批中国青年诚信行动合作伙伴称号。

秦宜智强调，青年信用体系建设是社会信用体系建设的重要组成部分，是广大青年践行社会主义核心价值观的制度化载体。下一步，要以建设运行“志愿中国”信息系统为先导，进一步推进青年信用体系基础建设，以学习教育、志愿公益、就业创业、信贷租赁、抚养赡养等领域为重点进一步加强青年诚信建设，以“中国青年诚信行动”为载体进一步做好青年诚信宣传教育。



## 2 全国志愿服务培训(河北)基地成立

10月25日，中国志愿服务联合会全国志愿服务培训(河北)基地成立会在河北志愿服务学院举行。中国志愿服务联合会副会长兼秘书长赵津芳，河北省常委、宣传部部长田向利共同为“全国志愿服务培训基地”揭牌，并在座谈会上讲话。河北省委宣传部副部长、省文明办主任戴长江主持会议。中国志愿服务联合会副秘书长、河北省志愿服务联合会会长白石宣读同意成立“全国志愿服务培训基地”的决定。

赵津芳同志对培训基地的成立表示祝贺，并对河北省志愿服务工作和河北志愿服务学院建设给予充分肯定。她强调要以培训基地成立为契机，进一步深化对志愿服务的思想认识，贯彻落实中央决策部署，充分发挥志愿服务组织的优势和作用，不断创新，多出亮点、多出经验，进一步提升志愿服务工作能力和服务水平。

田向利同志在讲话中要求河北志愿服务学院，倍加珍惜“全国志愿服务培训基地”的建立，立足新起点、抓住新机遇，全力建设集主题培训、红色教育、素质拓展、实践观摩于一体的高水平志愿服务培训基地。



## 3 “学雷锋志愿服务”主题公益广告及中国志愿服务卡通人物形象征集活动圆满收官

由中国志愿服务联合会、中国志愿服务基金会主办，中国网络电视台承办的“学雷锋志愿服务”主题公益广告及中国志愿服务卡通人物形象征集活动于12月初圆满收官。此次活动旨在进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，普及“行善立德”的志愿服务理念，培育志愿文化，引导更多人参与到志愿服务中来，为志愿服务营造良好的社会氛围。

活动自2016年4月底启动，面向社会广泛征集“学雷锋志愿服务”主题公益广告及中国志愿服务卡通人物形象两大类作品。其中，主题公益广告征集包括平

面类和视频类作品。活动征集期截止到2016年9月底，共有来自26个省区市的社会机构和个人参与征集活动，投稿作者280余位，累计收到作品770余件。

经过专家委员会初选、网络投票、评审委员会现场评审、主办方确定、对外公示等环节，按作品的主题契合度、创意策划、制作水平、表现效果四个方面进行了综合评估，最终评选出了平面类、视频类及卡通人物形象类三大类各个奖项。

后期，主办方将通过网络、杂志、报纸、宣传海报等方式在全国范围内宣传展示推广征集活动中的获奖作品，进一步扩大公益广告的宣传辐射面，扩大传播范围，充分发挥公益广告的启迪激励作用，生动形象诠释志愿精神，引导更多人参与到志愿服务中来。



#### 4 志愿服务信息化基层 师资培训班举办

8月30日至9月3日，志愿服务信息化基层师资培训班在全国宣传干部学院举办。来自全国25个省市自治区近200名学员参加了此次培训班。中宣部全国宣传干部学院副院长有宝华，中国志愿服务联合会副秘书长、北京市志愿服务联合会副会长郭新保出席。

这次培训班是中国志愿服务联合会举办的第三期信息化专题培训班，主要面向已经接入全国志愿服务信息系统(暨“志愿云”)的地区。培训班围绕着志愿服务信息化建设，精心安排了志愿服务政策法规解读、国内志愿服务信息系统现状分析、志愿服务与社会信用、全国志愿服务信息系统设计说明和功能介绍、系统操作讲解、志愿服务信息化热点问题探讨、全媒体志愿服务宣传等各方面的专题课程。学员们对此次培训班给予高度评价。纷纷表示，回去以后要在当地尽快推广使用全国志愿服务信息系统，推动当地志愿者实名注册、服务记录和星级认定等志愿服务制度化建设工作。

截至目前，全国志愿服务信息系统注册志愿者超过2374万人，注册志愿服务组织22万个，发布志愿服务项目31万个。

#### 5 志愿服务政策落实监测和评估 工作部署会召开

8月31日，中国志愿服务联合会在北京召开志愿服务政策落实监测和评估工作部署会。中国志愿服务联合会副秘书长段桂青出席并讲话。会议由中国志愿服务联合会副秘书长郭新保主持，民政部社会工作司有关负责同志以及课题组相关专家学者等参加了会议。

会上，中国志愿服务联合会项目部负责同志介绍课题实施方案；课题组首席专家陆士桢部署课题调研工作；张晓红教授对课题任务和监测指标体系进行说明；王育副教授介绍调研实施流程；民政部社工司有关负责同志对开展志愿服务政策落实监测与评估工作进行解读；与会专家进行了充分的交流讨论，提出了意见建议。

今年7月，中国志愿服务联合会与民政部社工司签署了《志愿服务政策落实监测与评估的委托协议》。以北京、福建、广东、云南四个省市为样本，就省、市、县三级对《民政部关于进一步推进志愿者注册工作的通知》《志愿服务记录办法》和《关于支持和发展志愿服务组织的意见》等政策文件的落实情况进行监测与评估。

目前，对北京、福建、广东、云南四省市的调研正在有条不紊的进行中。

#### 6 全国志愿助残工作骨干 培训班举办

11月2日，全国志愿助残工作骨干培训班在中国残疾人运动管理中心开班。此次培训由中国志愿服务联合会与中国残疾人联合会、中国助残志愿者协会联合举办。中国志愿服务联合会副秘书长段桂青，中国残联理事、中国助残志愿者协会会长张伟出席开班仪式并讲话。中国残联组联部副主任、中国助残志愿者协会秘书长张超英主持，中国残联组联部副巡视员朱春林出席开班式。来自全国30个省市县及新疆生产建设兵团、黑龙江垦区的残联志愿助残工作人员、助残组织项目骨干以及“全国志愿助残阳光基地”“全国志愿助残阳光使者”代表约

200人参加了此次培训。

在为期3天的培训中，重点围绕志愿服务的政策导向与新时期助残工作、志愿精神和残疾人观、沟通及志愿者自我调适、全国志愿服务信息系统发展与应用、助残礼仪、生命阳光·快乐同行、助残技巧与实践、残疾人事业的形势与任务等开展了专题讲座，同时还走访了中国视障文化中心志愿服务基地，现场交流学习。

参加本期培训的学员纷纷表示，此次培训收获颇多，深化了认识，开拓了视野，交流了经验，并表示回去后将培训成果转化为再认识、再实践，推动志愿助残事业发展。据悉，截至目前，全国建立助残志愿者联络站(点)30余万个，注册助残志愿者达到850万人，受助残疾人上亿人次。

责任编辑：高春



# 2016

## “中国志愿服务卡通人物形象” 征集优秀作品选登

日前，由中国志愿服务联合会、中国志愿服务基金会与中国网络电视台联合推出中国志愿服务卡通人物形象征集活动已完成专家评选环节。专家评审团从收到的众多卡通人物形象候选作品中，评选出部分优秀作品，现部分选登。



**小志**

作者：孙海江（北京市）



**若水**

作者：王波（黑龙江省）



**愿愿**

作者：徐庆丰（广东省）



**诚诚**

作者：朱玲（北京市）



**小烛**

作者：徐胜（四川省）



**志愿超人**

作者：饶畅（北京市）

