

志愿服务研究动态

和众泽益志愿服务中心编

2015年第6期(6-9月合刊)



政策导向

◎中央文明办、民政部等：志愿服务记录证明有了规范

为推进志愿服务制度化、规范化建设，提升志愿服务记录的公信力和志愿服务证明的权威性，中央文明办、民政部、教育部、共青团中央近日联合下发《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》，就志愿服务记录证明出具主体、证明内容、证明格式、工作流程、责任追究等工作作出了具体规定，提出了明确要求。《意见》明确了志愿服务记录证明出具主体。要求按照“谁记录谁证明”的原则，出具主体必须同时满足三个条件：依法设立的组织或单位，需要出具证明的志愿者参加了该单位组织的志愿服务活动，客观真实地记录了该志愿者参加志愿服务活动的相关信息。《意见》对志愿服务记录证明内容和格式提出了统一要求。规定志愿服务记录证明应包含志愿者身份信息、志愿服务信息、出具主体信息及其他需要说明的信息，志愿服务记录证明应加盖出具主体公章，并明确了推荐使用的证明格式。《意见》对志愿服务记录证明工作流程进行了规范。要求按照申请、受理、开具证明、公示的流程办理。

◎中志联：要在创新中提升志愿服务工作的整体水平

2015年9月9日，中共中央政治局原委员、中国志愿服务联合会会长刘淇在以“传承·创新·发展”为主题的2015首届中国志愿服务论坛开幕式上指出，要在创新中提升志愿服务工作的整体水平，不断推动志愿服务理论创新、实践创新、制度创新和文化创新。从七个方面加强工作，在发展中开创中国特色志愿服务新局面，一是坚持以社会主义核心价值观为统领，倡导“行善立德”志愿服务理念；二是坚持以服务需求为导向，推进志愿服务项目化；三是坚持以规范运行为根本，推进志愿服务制度化；四是坚持以互联互通为抓手，推进志愿服务信息化；五是坚持以优化整合为重点，推进志愿服务组织体系建设；六是坚持以提升能力为目的，推进志愿服务培训体系建设；七是坚持以合作共赢为基础，推进志愿服务国际交流交往。坚持请进来、走出去，加强与国际志愿服务组

织、友好城市的联系，探讨和开展多领域、多层次的交流与合作，讲好中国志愿服务故事，体现和增强国家软实力。

◎民政部：志愿者被赋予国家统一编号

日前，民政部发布了《志愿服务信息系统基本规范》(MZ/T 061-2015)(以下简称《基本规范》)，这是我国志愿服务信息化建设领域第一个全国性行业标准，是开发、完善志愿服务信息系统的基础标准和重要参考，是推进志愿服务制度化建设的重要举措。除前言和引言之外，《基本规范》分为“范围”、“规范性引用文件”、“术语和定义”、“缩略语”、“基础数据元”、“功能要求”、“信息共享与交换接口”、“安全要求”等八章。民政部社会工作司有关负责人表示，志愿者被赋予国家统一编号，会增强个人荣誉感和归属感，激发公众参与志愿服务热情。

◎团中央：加强青年志愿服务培训工作

团中央办公厅8月19日下发《关于加强青年志愿服务培训工作的方案》，强调以“三个一”(制定一套标准化培训大纲、培养一支专业化培训师资队伍、建设一批培训基地)为基础，扎实推进相关工作开展。一是整合志愿服务培训工作力量形成合力。以团内院校为基础，整合全国志愿服务培训工作力量，建立“中国青年工作院校协会志愿服务专业委员会”，形成以中国青年政治学院为中心的“一个中心多个基地”的组织体系。二是推出标准化培训大纲和基础教材。整合志愿服务理论研究、培训专家资源，成立志愿服务培训指导委员会，编写制订《志愿服务培训大纲》，对于不同类型、不同专业志愿服务的培训内容和课程设置提出规范性意见。三是培养一批专业师资力量。出台培训师认证办法，建立由专家、高级培训师、中级培训师、初级培训师组成的专业培训师资队伍。四是建设一批注册志愿者培训基地。出台培训基地建设指导意见，以规范化、专业化、品牌化为目标，建设一批全国级、省级、地市级注册志愿者培训基地。

◎国资委：国企改革方案释放社会责任信号

9月13日，中共中央、国务院《关于深化国有企业改革的指导意见》正式公布。《指导意见》在阐述国企改革的基本原则和主要目标时，分别表述：“社会主义市场经济条件下的国有企业，要成为自觉履行社会责任的表率。”“(到2020年)国有企业在提升自主创新能力、保护资源环境、加快转型升级、履行社会责任中的引领和表率作用充分发挥。”

《指导意见》开宗明义，“国有企业属于全民所有，是推进国家现代化、保障人民共同利益的重要力量。”这就从战略高度回答了国企“为谁而改”的问题。所以，承担社会

责任，与人民共同分享发展成果，是国有企业社会责任的天然属性。《指导意见》提出，要提高国有资本收益上缴公共财政比例，更多用于保证和改革民生。《指导意见》对国有企业的社会责任进行了定位——成为自觉履行社会责任的表率，这就是说自觉主动履行社会责任，引领中国企业的社会责任发展，是国有企业改革目标的基本内容。

志愿动态

◎北京：志愿服务纳入学生综合素质评价

9月7日，北京市教委连同4部门发布《关于北京市中小学开展志愿服务工作的意见》(以下简称《意见》)。即日起，中小学生志愿服务情况将计入综合素质评价，学生是否实名注册志愿者、是否发挥骨干作用将分别成为入团、入党考察准则。学生志愿服务内容主要包括：普及文明风尚志愿服务、送温暖献爱心志愿服务、公共秩序和赛会保障志愿服务、应急避险知识技能普及志愿服务以及面向特殊群体的志愿服务等。中小学生经其监护人同意，可以申请成为学生志愿者。中小学生志愿服务以学校组织开展为主，十四周岁以下的未成年学生自行参加志愿服务应有其监护人陪同。《意见》要求，各中小学共青团、少先队组织需成立校级志愿者组织，由团委或少先队大队统筹全校志愿者工作，并动员中小学生注册成为实名志愿者。学生可通过“志愿北京”网络平台(www.bv2008.cn)，注册成为实名志愿者。全市中小学力争100%成为注册志愿者。

◎北京：将志愿者引入诉讼服务工作

9月9日上午，最高人民法院召开新闻发布会，通报知识产权法院设立和运行的有关情况。据介绍，北京知识产权法院将志愿者引入到诉讼服务和审判事务工作中，成立全国首家知产法院志愿者服务队，由志愿者提供咨询、导诉、辅助等服务，形成专业化志愿服务长效机制，并已逐步机制运行的规范化和常态化。据最高人民法院民三庭副庭长王闯介绍，由于机构扁平、人员精简，原有的司法行政管理模式已经不能适应实际需要，三家知识产权法院顺应改革要求，大力推行集约化管理和目标化管理，司法行政管理工作的更加高效、规范。北京知识产权法院充分挖掘外部资源提高司法行政服务能力，率先将志愿者引入到诉讼服务和审判事务工作中，成立全国首家知产法院志愿者服务队，由志愿者提供咨询、导诉、辅助等服务，形成专业化志愿服务长效机制，并已逐步机制运行的规范化和常态化。

◎上海：2015版《上海市中小学生志愿服务文化宣传手册》发布

9月12日下午,《城市“心”力量——上海市中小学生志愿服务文化宣传手册(2015版)》正式发布,仪式上同时启动了上海市中小学生志愿服务文化宣传推广活动。据悉,今年5月开始,为进一步在中小学生群体中,启蒙志愿服务意识,上海市文明办、市教委、团市委、市志愿者协会计划共同设计开发一批包括宣传手册、实用文具在内的中小学生志愿服务文化产品。《手册》中既涵盖了“什么是志愿服务”、“志愿服务精神是什么”等志愿服务常识,也收录了十个针对中小学生的志愿服务案例,内容丰富,配图精美,生动形象地展示了志愿服务细节,还设置了“小志成长记录”板块,鼓励中小学生积极发现身边的真善美故事,并参与力所能及的志愿服务活动。《手册》于8月初完成设计。发布仪式后,将可在全市学校少年宫、社区志愿服务中心、志愿者服务基地等场所进行宣传与推广。

◎ 广州：大型徒步公益活动采取“众筹+”方式

“为爱行走”广州站借助了“众筹+”方式,是一项综合了徒步挑战和爱心筹款的公益活动。参与团队需在规定时间内完成8公里亲子组、13公里体验组和23公里挑战组的徒步,所在小组在限定的时间内选择为某一个儿童阅读类的公益项目筹集不少于1000元的善款。截止至9月8日晚9点,“为爱行走”已经吸引近500人报名参加,共计88队,累计5603人次参与捐赠,筹集善款达到444,282元。广州市慈善会秘书长汪中芳表示,作为广州市首次大型市区公益徒步活动,“为爱行走”主题紧紧围绕儿童阅读,以为儿童阅读公益项目筹款为目标,致力于推动儿童阅读公益领域的发展。身为公益的受益者和公益的参与者,公众从公益反馈开始,形成良性循环机制,推动社会和谐进步。“值得一提的是,在活动当天,组委会也将融入广府文化元素,致力于营造广州特色公益慈善氛围,提升市民对广州的归属感。”汪中芳说。

◎ 广州：确定首个社会组织评价指标

9月6日,广州社会组织评估中心与广州社会组织信用评价中心成立庆典暨广州市社会组织信用评价指标体系发布仪式举行。据悉,两个中心在广州市民间组织管理局的指导下,由广东开元社会服务研究中心、广州开元社会组织研究中心、广州社会组织研究院联合主办,推动社会组织评估事业发展的各界团体、各位专家共同发起参与,旨在邀请学术研究、政策研究、信息技术、法律顾问等各领域的资深机构一起,共同打造广州市社会组织第三方评估中心,以促进社会组织科学发展,培育社会组织评估工作的广州品牌。据悉,两个中心将会为社会组织提供创新策略、绩效能力、管理实务等方面的权威、

公正的评估服务。针对社会服务项目的方案设计、绩效情况、品牌影响等方面进行综合系统评估。对于社会组织自身及会员单位的信用状况评价、社会组织信用能力咨询、社会组织信用评价成果应用等。此外，还会协助政府部门对政策制定、政策效果等方面进行评估或研究。

◎海南：首个社会工作者协会在海口成立

9月12日上午，海口市社会工作者协会成立大会暨第一届会员大会在海口召开。这是该省首个社会工作者协会成立，标志着海口市社会工作者的组织与管理将进一步走上专业化、职业化发展道路。随着社会公益事业发展，社会工作者已经成为助推公益事业发展的主体力量，也是协调社会关系、解决和预防社会问题，以社会公正为职业的新兴群体。据了解，目前海口已经有6家社会工作行业机构，持证社工103人，从业人员75人。海口市成立社会工作者协会，将主动为有困难的个人、家庭、社区和群众提供多样化、个性化的专业服务，努力在社会福利、社会救助、残障康复、慈善服务等领域，打造一批具有本土特色和社会影响力的服务品牌。

◎吉林：《吉林省志愿服务条例》正式施行

《吉林省志愿服务条例》(修订草案)于2015年7月30日经省第十二届人大常委会第十八次会议表决通过。9月1日，新修订的《吉林省志愿服务条例》将正式施行。新修订后的《吉林省志愿服务条例》共7章39条。在原条例31条的条目式结构的基础上，分出了总则、志愿服务组织、志愿者、志愿服务活动、支持与保障、法律责任和附则共7个章节，形成了总分式框架结构。这样结构更加科学、合理，内容更加清晰，使人一目了然。根据我省实际情况，明确了适用范围，对志愿服务、志愿者、志愿服务组织进行了科学定义，提出了志愿服务应当遵循的原则，规定了志愿者依法享有的权利和应当履行的义务、志愿服务活动组织者应当承担的责任。

行业观察

◎ 9.9 互联网公益日三天捐款超 1.2 亿

中国迎来首个互联网公益日，开启一种新的公益模式。9月7日，腾讯公益在深圳宣布将联合可口可乐等全球数十家知名企业，中国扶贫基金会、中国社会救助基金会、中国妇女发展基金会、壹基金等超过100家公益机构等上百个公益组织，以及中国顶尖创意机构、名人明星以及数亿网友一起，发起一年一度的全民公益活动“9.9公益日”。9月

7日至9月9日，网友每捐1元，腾讯基金会配捐1元，每人每天最高配捐上限为999元，单个项目最高配捐上限为999万元。3天内，腾讯基金会总体配捐金额最高可达9999万元，其中，7日、8日、9日每天配捐金额上限为3333万元。据悉，“9.9公益日”配捐活动9月7日零点启动，15分钟内网友捐款已超1000万元；截至7日上午10时50分，当天3333万元配捐金额达至上限，有超过15万网友参与爱心捐款，创造了一个温暖的纪录。

◎马云要求员工每人每年完成公益3小时

“阿里人‘公益3小时’从现在开始！”这是阿里巴巴董事局主席马云，在公司16周岁生日之际，以内部邮件形式向全体员工提出的倡议。9月10日是阿里巴巴的生日。16年前的这一天，阿里巴巴诞生于杭州一处不知名的民宅；16年后，阿里巴巴成长为一家载誉世界、汇聚数万员工的大型互联网公司。马云在邮件中称：“互联网带给我们的，不仅是技术创新、经济发展、消费升级、新的全球化……还有利他、透明、公正、注重他人体验、承担责任的社会文明。”马云倡议：“从2015财年开始，想请每个阿里人每年完成3小时的公益志愿服务，用自己的时间参与公益、支持公益。”

◎第四届慈展会资源对接金额122.53亿元

第四届慈展会于9月18日~20日在深圳举行，在三天时间内资源对接金额达122.53亿元，创历史新高。本届慈展会一大亮点是“国际化”，来自14个国家200个公益机构和人士前来参展，包括美国洛克菲勒基金会、联合国社会企业基金（UNSEF）、亚洲公益创投联盟（AVPN）代表，以及韩国、日本和巴西的公益项目代表等。同时，与上一届慈展会相比，本届展会专设“众创空间”，鼓励社会组织在“大众创业、万众创新”的大环境下以创投、创新、创客为目标打造未来的发展之路。“众创空间”展示了200多个创新项目和案例，其中包括慈展会项目大赛优胜项目119个，展会邀请的社会企业项目20个，公开报名的公益创新项目26个，公益创客体验设备40个。

◎西方公益慈善发展新趋势

“西方”慈善近年表现出如下四大发展趋势：一是技术发展和在线捐赠的兴起。在经济衰退带来众多新挑战的同时，复杂的社交媒体快速发展和传播，功能强大的软件和个人设备成为机构和个人能够运用的强大的新技术工具。在美国，2013年在线捐赠增长了13.5%，占当年捐赠总额的6.4%。二是新慈善家。过去数年内，人们开始谈论“新慈善家”的出现。新慈善家常常具有某些共同的特征。它通常指的是一个人口学意义上的特殊人群：生于上世纪80和90年代的“新千年一代”。根据联合研究项目——“千年影

响项目”的成果，参与非营利工作是这一代年轻的成年人的重要表现。2013 年，有 87% 的调查参与者曾向非营利组织捐款，在就业选择中考虑企业社会责任的年轻人的比例也很高。三是携手捐赠：捐赠圈与联合影响力。公益领域的另一个发展是，组织或者个人联合能够促进更大的影响力已渐成共识。这一趋势的一个表现是“捐赠圈”（Giving Circles）的兴起，一些个人共同将资金投入到一个资金池内，集体决定资金的流向。“捐赠圈”的资金分配通常由投票来决定，其规模大小不等，参加者的收入层次也各不相同。根据一项研究，“捐赠圈”能够让捐赠人和公益事业/项目联系更加紧密，并增加捐赠的数量和频率。还有一个与此相关的概念是“联合影响力”（Collective Impact），这一概念认为不同背景的行动者联合将资源投向共同的目标，能够极大地增强影响力，与过去个别慈善家单打独斗解决社会问题的方式形成对比。“联合影响力”特别适合需要多个行动者共同去应对复杂的社会问题的情况。四是慈善教育：教人们行善之道。延续“同伴学习”的做法，西方慈善部门越来越看重“慈善教育”的重要性，着重于培育新一代慈善家的成长，认识到行善的态度以及睿智而有效的慈善实践是可以习得的。一个成功例子是“曾经基金会”（Once Upon A Time Foundation）把 10 万美元托付给宾夕法尼亚大学一个班的学生去做资助。这家基金会同时还对其它大学提供了类似的资助。

◎残疾人事务正式纳入亚太经合组织框架

在中国的积极推动下，亚太经合组织（APEC）残疾人之友小组第一次会议于 APEC 第三次高官会期间在菲律宾举行，标志着残疾人事务正式纳入 APEC 框架。来自中国、美国、澳大利亚、菲律宾等 19 个 APEC 经济体的代表出席会议，他们高度赞赏中国为推动亚太地区残疾人事务发展所发挥的重要引领作用。会议就开展务实合作、推动亚太地区残疾人事务的融合发展进行了积极讨论，并达成了初步共识。会议重申残疾人与经济发展密切相关，呼吁进一步加强残疾人经济赋权，消除他们参与经济的障碍，鼓励各相关机制采取切实措施，打造包容性经济，促进残疾人实现其作为劳动者的价值。会议产生的成果性文件将提交今年 11 月举行的 APEC 领导人非正式会议为各经济体领导人提供决策参考。



专家声音

◎王平：社会创新就是把没有利用到的资源全面激活

友成企业家扶贫基金会理事长王平在接受《中国慈善家》专访时表示，传统公益与新公

益的区别就是，创造了多少社会价值。如果只是捐款，捐款之后没有创造，产生的意义也有限。但如果你做的是企业，解决的是一个社会问题，纵轴是一个社会议题的话，同时你的方法是横轴，如果这个方法越有创新性、系统性和可持续性，这个议题涉及面越多，它的影响力就越大，它解决问题之后产生的社会价值越大。这个夹角形成的面积就是社会价值，这也是我们首家研发的。我们主张社会创新，就是要社会企业创造社会价值，带来人的改变和社会的改变，做这样的公益才是可持续的公益。做社会创新型企业不意味没有牺牲和暴利，有可能比商业还有利润空间，只不过它不以此为目的。并且在分配上，它还有一些回馈机制。我们认为，社会创业者贡献了理念、商业模式甚至技术，他和他的核心创业团队，不让他们分红是不公平的。他们本身就是值得尊敬和激励的社会创业家，我们帮助他们本身就是社会目的。并且他们是要可持续发展的，他们得到应得的一份，同时投入到企业本身，这都不是分红的概念。分红的概念是我只有钱，我投了钱，我就只有赚钱。创新就是要创造这样的商业模式，在这里，利益相关方都要参与进来，社会资本在这里形成，商业资本也在这里形成，如果我们的社会创业家不懂这个，懂的只是煎饼摊的做法，那就死掉了。那只适合去做政府服务采购，政府出钱，你拿着钱去做好事，去做服务。所以原来的思维是资源是匮乏的，我们如何去创造资源？而现在的思维是，资源原本就在那里，只是没有被利用到，没有被激活，所以我们想的是怎么设计出一个好的模式，把没有被利用到的资源激活，其中需要大量的观察、思考、判断、创造的整合，这是很高级的脑力劳动。

◎罗文恩：政府扶持与推动是香港社会企业长足发展的重要因素

深圳大学社会管理创新研究所执行主任罗文恩在《公益时报》撰文指出，香港社会企业能够在短短十余年间取得长足发展，背后的推动力可能包括发达的经济水平、繁荣的非牟利部门以及普遍流行的公益理念。但不可忽视的一个因素是特区政府的扶持与推动。特区政府透过“伙伴倡自强计划”和“创业展才能计划”等机制为社企提供了大量的启动资金，同时与众多来自社福界、学术界和商界的众多支援服务组织跨界合作，举办各式各样的传播活动和设立奖励计划来推广社会企业的产品、服务和概念。港府在推动社会企业发展方面态度之坚决、手笔之大，在全球范围内亦为罕见。这或许与其秉承“小政府、大社会”行政理念，自上世纪七十年代以来一直积极扶持非牟利机构提供多样化社会服务的角色惯性有关。需强调的是，港府在扶持社企的同时并不干预其内部治理和运营，而是坚持“民间主导、政府支持”的总体策略，让社企在自治前提下顺其自然地成长。在香港社企是一个相对松散的概念，有着双重底线的特色，既要履行社会责任，

又要达至商业运营上的可持续性。



案例分享

◎ IBM 志愿服务项目

IBM 成立于 1911 年，是一家全球整合性信息技术与咨询服务公司，也是一家以创新为核心且不断变革的公司。1992 年，IBM 中国公司成立，成为第一家在中国的全外资公司。从成立之日起，IBM 就确定公司核心准则是为顾客创造价值和为社会提供服务，把成为“一个伟大的公司”作为企业文化的关键组成部分。IBM 服务社会的整体战略中蕴含着四个核心观念：一是“责为本，业相融”---社会责任与企业成长战略必须相互融合，责任的履行非割裂的行为；二是“以专履责”---推崇以专长服务社会；三是企业搭台，员工奉献；四是履行社会责任体系化、常态化，变成每个人生活中一部分。

IBM 企业社会责任的理念及实践的突出特点，是社会责任与企业成长的融合，以 IBM 的顶尖技术产品和全面解决方案为基础，通过具备一流专业技术的员工们的服务，为公益事业做出务实的贡献。因此，志愿服务项目是 IBM 重要的公益方向之一，甚至 IBM 有着自己公司的三级志愿服务体系。越向下的层级，对志愿者的能力和经验要求越低，参与者的范围也越广泛；越向上的层级，对志愿者的能力和经验要求越高，相应的，所产生的社会效应也越大。

- 1.最基础的员工日常进行的公益志愿活动，所提供的主要是员工的个人时间，以普通的社区服务为主；
- 2.高一层的是通过选拔具有不同专业和管理背景的员工，组建服务团队，用团队的专业技能帮助社区组织发展壮大；
- 3.最高层的通过组织由 IBM 高级管理人员构成的精英服务团队，为解决城市在发展中所遇到的挑战提供战略高度的建议与指导，推动政策和社会治理方式的创新。

截至 2014 年，全球 IBM 爱心献社区累计超过 27 万 IBM 在职以及退休员工志愿者，服务时间近 1800 万小时。公司不仅提供针对不同受益人群和社会议题的志愿服务活动工具包，还鼓励员工用服务小时兑换现金捐

赠，赠与自己所服务的公益机构，平均每年捐赠约 400 万美元。另外，共有来自 52 个国家的逾 3000 名 IBM 员工参与企业全球志愿服务队项目，派往 34 个发展中国家和地区，累计完成了 1000 多个项目，覆盖人群达 16 万。超过 600 名 IBM 员工参与智慧城市大挑战项目，累计贡献服务价值超过 6000 万美元。



图：IBM 金字塔式的三级志愿服务体系

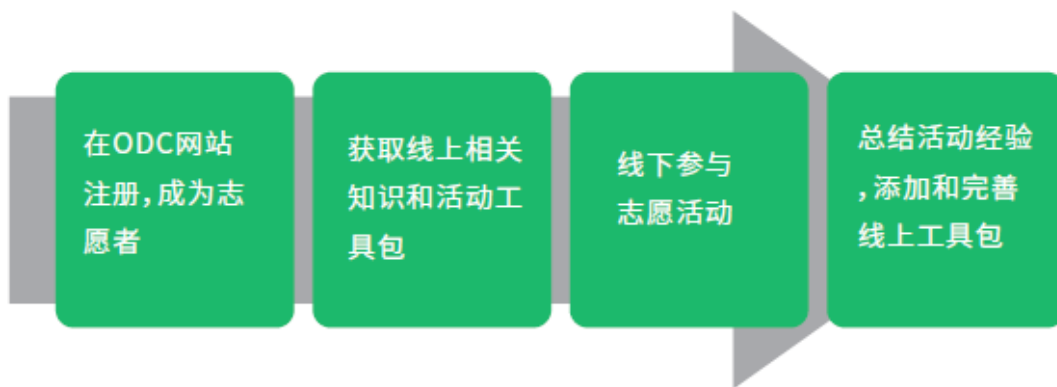
下面我们详细介绍 IBM 的志愿服务体系：

一、最底层：爱心献社区(On Demand Community，简称 ODC)：初级志愿者项目，利用电子化平台支撑和管理志愿者项目

1.项目如何做？

ODC 是一个基于网络的提供志愿服务解决方案的电子平台，IBM 为志愿者搭建“爱心献社区”门户网站，提供丰富的志愿活动工具、资源和在线支持，协助在职和退休的 IBM 员工参加志愿活动。员工可以到“爱心献社区公益活动”网页注册成为志愿者。该平台向所有志愿者提供内容丰富的工具包(toolkits)，包括几十种精美的演示文档、视频材料、相关网站链接、软件解决方案和文件。这些资料设计得非常灵活实用，员工在从事短期或长期的志愿服务活动时随时上网上登录使用。

同时，一旦某个志愿者或其团队开发出一个行之有效的解决方案后，IBM 会将这些经过验证的方案发布到平台上，全球各地的员工志愿者可以从本地寻找希望帮助的受益人群，然后到平台上寻找能够提供相应帮助的方案，以及帮助他更好实施的经验和工具。例如，IBM 中国江苏某员工希望能够帮助本地小学生提升对科技的兴趣，他能够在平台上找到大量的相关方案：比如如何引导孩子对工程感兴趣的教案，有趣的科学小实验课件，如何组织夏令营的流程文档等等。当他组织了一次这样的活动之后，又会将心得经验写下来，丰富和扩充了原有的工具包。



图：员工通过 ODC 参与志愿活动的流程图

2013 年，IBM 在“爱心献社区”网站新增一项功能，让社区的非营利组织能够找到拥有他们所需的专业技能的志愿者。非营利组织在线提交服务项目，这些服务项目将按照技能、兴趣和地点，被推送给全球的 IBM 志愿者匹配专业志愿者。

目前，爱心献社区包含多个公益项目，如小小探索者（KidSmart）、重塑教育（Reinventing Education）、在线辅导员（MentorPlace）、科学看世界(TryScience)及网络灵活浏览技术(WebAdaptation Technology)等。此外，爱心献社区项目除了保留已有的志愿服务项目，还将根据社会的多元化需求不断开发出新的志愿服务项目。



另外，IBM 在全球范围内推出了“我+IBM”志愿服务激励计划来鼓励员工的长期志愿服务行为，根据员工参与 ODC 社区服务的表现，为服务对象提供奖励。IBM 公司依据志愿者的志愿服务时长、社会服务方式的创新程度、是否发挥专业所长、以及是否产生了重大的社会效应，对得到高评价的活动提供奖励，但这个奖励并不是针对志愿者，而是为其所服务的对象提供实物或者现金捐赠，例如某个员工发起一项活动，长期坚持去打工者子女学校从事义工，IBM 会对这个小学提供书籍或者现金。

2. 项目缘起

爱心献社区公益活动(On Demand Community)源自于 IBM 公司的光荣传统。从成立之日起，IBM 就确定公司核心准则是为顾客创造价值和为社会提供服务，把成为“一个伟大的公司”作为企业文化的关键组成部分。2003 年，IBM 推出了 On Demand Community(爱心献社区公益活动)，旨在将 IBM 广大员工的优势和技能与创新的技术和解决方案相结合，为那些需要知识和技能的地方机构和学校提供专业性的帮助。

3. 效果如何？

1) 汇聚全球基层员工参与志愿服务，跨越地域限制，推动落后社区的发展

截至 2014 年，爱心献社区累计超过 27 万注册的 IBM 在职以及退休员工志愿者，服务时间近 1800 万小时，捐赠金额累计超过 4000 万美元，提供 45 套志愿活动工具包。截至 2014 年 2 月，在该网站注册的 IBM 中国在职和退休人员已达 8775 人，共计提供 109301 小时的志愿服务时间。其中，以 2001 年引进中国的“小小探索者”早期智力开发工程为例，推动了中国中西部地区和边境民族地区学前教育的数字化进程。截至 2013 年底，IBM 中国在全国范围内建立了 630 个“小小探索者”儿童电脑中心，直接或间接培训教师超过 2 万人，共 20 多万名幼儿直接受益。

2) IBM 支持、鼓励员工参与志愿服务，帮助企业树立了良好的企业公民形象

为了鼓励员工长期参与爱心献社区的志愿服务，IBM 设立“我+IBM”志愿服务激励计划，为社区变革提供了充足的资金支持。截止至 2013 年全球获得资助的社区组织达 25000 多家，总金额高达 4000 多万美元。同年，共有 33 个 IBM 中国的志愿服务团队及个人为所服务的非营利组织申请到了合计价值 84 万人民币的捐赠。IBM 对志愿服务在资金上的慷慨投入，帮助提升了其企业公民形象，向其所在的社区展示了 IBM 的创新、诚信、合作等品牌特质。

3) 促进员工发挥专长参与公益活动，提升员工志愿服务技能

IBM 员工志愿者通过 ODC 这个知识管理平台，能够充分发挥自身专长，在最短时间内提高志愿服务能力，成为某一项公益活动的内行和专家。

二、企业全球志愿服务队（Corporate Service Corps，简称 CSC）：专业志愿服务；通过社会责任活动培养人力资源和领导力，将社会服务战略与企业发展战略相融合

1. 项目如何做？

“企业全球服务志愿队”是 IBM 创新的企业全球志愿服务项目。它将来自不同国家和业务部门的员工以组合团队的形式派遣到发展中国家解决棘手问题。CSC 在全球范围内选拔出符合要求、具备一定管理与专业经验的员工志愿者，组成专业志愿服务队，前往项目地，经过实地调研，为受援机构提供专业领域的咨询服务，帮助项目地的公益组织、学生机构和中小企业实现能力提升。

入选 CSC 的条件十分严格，首先只面对在 IBM 服务满 3 年的专业人才，绩效考核需达标至同类岗位前 10%，需得到上司支持可离岗 1 个月，需有社区公益志愿服务的经历，还需证明自己有极为纯粹和持久的志愿服务热情。入选后的团队成员在本地提前进行长达 3 个月的准备，而后被派往所服务的城市提供为期 4 周的现场咨询，同时还要参加一次公益社区活动。另外，IBM 也为会 CSC 项目承担不菲的费用支出，包括有队员机票、酒店等相关费用，还有这些专业志愿者们月薪，以及他们各自工作暂停而带来的隐性成本。

IBM “企业全球志愿服务队”项目开启于 2008 年，并于 2009 年进入中国。截止 2015 年底，来华服务的 CSC 团队累计达 30 支，近 400 余位国际志愿者，与当地政府、教育机构和非营利组织在商业、技术和社会相互影响的领域开展合作。

服务城市	服务时间	服务人员	服务对象	服务内容
银川	4周	11名成员来自美、英、法、巴西、印度、罗马尼亚、阿联酋7个不同的国家	生物工程、新兴农业等新兴企业	管理模式、企业营销、人力资源管理、IT应用管理、财务分析管理、等方面
厦门	4周	12名成员分别来自美国、法国、瑞士等11个国家	当地 7 家创新型科技企业以及厦门软件职业技术学院	业务发展、解决方案咨询、IT应用管理、市场营销等领域。
济南	4周	12位成员来自美国、瑞士、瑞典、澳大利亚等9个国家	当地的两所大学和成长型企业	人才培养、IT应用管理、财务分析管理、方面
贵阳	4周	12名成员分别来自美国、法国、瑞士等11个国家	当地 30 多家 IT 企业	解决方案咨询、IT应用管理、财务分析管理、软件开发服务、项目管理、市场营销等

表：2013-2014 年 CSC 中国服务城市

2. 项目缘起：

“企业全球服务志愿队”的创建理念源于 IBM 创始人对“维和部队”价值观的认同，该计划脱胎于 IBM 在 2007 年夏天宣布的“全球公民一揽子计划”（Global Citizen's Portfolio）的一部分。CSC 将 IBM 的企业社会责任与企业业务高度融合，旨在培养员工跨文化差异的领导技能的同时，帮助 IBM 公司了解新兴市场，帮助新兴市场内的中小企业、地方政府和教育机构应对挑战、规划未来、创造成长，从而推动区域经济的可持续发展。

3. 效果如何？

1) CSC 项目开创性地在新兴市场国家将企业发展与公民外交结合起来，无偿解决政府和社区的问题。据 2014 年的统计，CSC 项目共有 50 多个国家的 2400 名 IBM 员工参与其中，累计完成了 850 多个项目，为 35 个新兴国家解决经济增长、企业创办、交通、教育、环境、医疗和灾难恢复等各种问题，覆盖人群达 16 万。截至 2014 年 6 月底，IBM 已派遣 24 个全球团队来到中国，为中国 16 个城市的 120 多家成长型企业、非营利组织、大学等机构提供优质的公益咨询服务。

通过 CSC 志愿服务项目，IBM 为服务地区的还没有足够资源购买 IBM 服务的成长型企业提供发展上的解决方案，进而推动区域内经济发展。例如，在 2014 年的济南项目中，两家创新型企业山东佳诚软件科技有限公司、山东正元地球物理信息技术有限公司成为 IBM 全球志愿服务队的服务对象。IBM 服务团队在深入了解服务对象的需求后，结合自身的专长和工作经验，在企业管控及运营、营销、财务管理、技术型人力资源管理、项目管理等方面，开展访谈、研讨、分析问题并提出了相应的解决建议。IBM 志愿者运用其全球视野及丰富的企业智慧转型经验，努力帮助成长型科技企业提升管理能力，实现创新转型。

2) 帮助培养员工志愿者的跨文化差异的领导力和市场运作能力

参与 CSC 项目的员工志愿者通过与全球各地的同事、当地公民和官员合作，亲身体验所在国的商业、经济和政治情况，能够学习到在这些国家如何开展业务和学习当地文化，培养真正的全球化视野，提升跨文化差异的领导能力和市场运作能力。另外，对他们中的许多人来说，这也是一种改变人生的体验，有些很少参与公益活动的员工开始了解 NGO 是什么，然后在服务活动中获得志愿服务能力、服务精神，并提升自己的领导力，逐渐成长为提供专业志愿服务的种子。

3) 了解新兴市场的需求，并提升企业公民形象

CSC 项目在帮助 IBM 培养出经验丰富并且具备跨文化管理能力的领导者的同时，也帮助 IBM 更加了解全球差异化的本土文化和市场需求，并在全球范围内提升了 IBM 的企业公民形象。

三、智慧城市大挑战 (Smarter Cities Challenge, 简称 SCC): 精英志愿服务, 也是 IBM 志愿服务金字塔体系的顶层, 着眼于城市的整体规划和智慧化、数字化的发展趋势

1. 项目如何做?

IBM “智慧城市大挑战”公益计划启动于 2010 年, 是 IBM 全球单项投入最大、也是 IBM 员工志愿服务体系中最高端的公益服务项目。每年, IBM 都会从全球范围内招募若干名高管精英组成志愿者团队, 为城市建设和发展提供免费咨询服务。根据城市的挑战课题, 该项目派遣一支由五到六位国际顶尖专家组成的项目组, 辅以 IBM 全球和本地的知识、能力网络, 开展为期近四个月的调研考察。前三个多月为资料研究分析, 最后三周国际专家组将在合作城市展开实地考察、访谈, 最终提交战略建议报告。同时该项目借助 IBM 基金会的国际平台, 为合作城市提供国际展示、交流的机会。



2. 为什么做?

随着大数据时代的来临, 全球的城市管理者开始通过大数据分析技术, 以科学化的管理方式, 为城市居民和企业提供更优质的公共服务, 并促进城市的智慧化可持续发展。IBM 中国在履行企业社会责任时, 注重结合自身在信息技术方面的优势, 利用 IBM 全球高管志愿组多年的业务和管理经验, 探索如何将自身在商业领域的成功实践和能力, 应用在中国城镇化进程中面临的环境、资源、交通、医疗等方面的挑战, 因地制宜地提供解决方案, 推动中国城镇化的良性发展。

3. 效果如何?

1) IBM 通过 SCC 项目利用高管志愿者的业务和管理经验, 为城市提供高水平的智慧城市建设规划的战略、建议和方案, 实现了 IBM 对社区、对智慧城市和智慧地球的承诺

截止 2014 年底，全球已经有 100 余座城市成功申请并接受了此项公益服务，超过 600 名 IBM 员工累计贡献服务价值超过 6000 万美元，课题涉及城市经济发展、政务管理、水、能源、环境、交通、医疗等多个领域。如今该项目正在转变企业、城市管理者参与城市建设的方式，努力打造智慧城市，改善城市服务。

2014 年 3 月，IBM 在北京召开“中国智慧城市发展与合作论坛”，宣布济南入选 2014 年 IBM“智慧城市大挑战”项目。至此，中国共有成都、南京、佛山、济南 4 座城市成功落地实施了 IBM“智慧城市大挑战”公益项目。

IBM 的全球高管志愿者来到获选城市后，通过一段时间的调研，结合自身所在领域的专业经验和技能，而且与 IBM 在当地的业务团队一起讨论，提出比较广泛、比较高层面的战略以及观点，来解决这一城市所面临的挑战。例如，在南京 ESC 项目的团队成员就会与 IBM 南京分公司的员工一起了解、衡量、评价南京市所面临的现实挑战，并且最后根据该城市所面临的问题提出他们的见解和观点。

2)SCC 项目为 IBM 的高管志愿者提供了一个了解多元文化、进行跨国服务的锻炼机会，帮助他们培养了具有全球化视野的领导力

IBM 高管志愿者参与 SCC 的任务就是以更全球化的一种视野、全球领先的领导力，为当地的智慧城市发展献计献策。对于在南京项目服务的五个 IBM 全球高管来说，他们都通过这一项目拓宽了自己的视野，在克服文化差异之外，还学习了如何把不同的体系给整合起来来解决当下的挑战。（本案例更多资料可参见 <http://www.51vol.org>）



好书推荐

◎《财富的责任与资本主义演变：美国百年公益发展的启示》

近日，著名学者、国际政治及美国研究专家资中筠女士携《财富的责任与资本主义演变：美国百年公益发展的启示》在金融博物馆举行首发式。该书全面梳理美国公益事业发展的历史渊源、社会背景及其特点，对其理念、动机及效果进行剖析，并探讨其对中国未来可持续发展的借鉴意义。堪称目前国内第一部详实论述美国公益事业发展的历史，以及当今

资本主义演变的专著。正如书中所指出的，“近几十年来，一种‘新公益’事业在美国迅速兴起，这种新型的公益，概括而言，是以追求影响力和效率为基础，营利与非营利混合的公益模式……其核心内容就是以市场的模式做公益，使公益不仅仅是无偿的捐赠，也可以是一种可盈利的事业。其目标对象当然还是弱势群体，但是不把穷人当作单纯受捐赠者，而是潜在的创业伙伴。”



关于我们:

和众泽益志愿服务中心是中国领先的企业志愿服务支持和咨询机构,致力于搭建中国企业志愿服务最大的支持平台和最专业的咨询机构,成为中国志愿服务行业的旗舰和标杆,打造中国公益领域的百年老店。

至今,和众泽益志愿服务中心合作的企业已超过 300 家,其中世界 500 强企业 100 多家,每年超过 10 万名志愿者通过和众泽益的努力,贡献超过 100 多万个志愿服务小时,累计帮助了数千个 NGO 组织及基层志愿服务项目。直接服务老年人、儿童、残障人士等弱势群体 10 余万人次,间接受益人群达到数百万人次。

机构联系方式:

北京办公室

联系: 李鹏电话: 010-64804202-866 传真: 010-64804684-809 手机: 13911162650

地址: 北京市朝阳区小关北里甲 2 号渔阳置业大厦 A701-A702 室邮编: 100029

上海办公室

联系: 张旭电话: 021-52392301 传真: 021-52392032 手机: 18621031907

地址: 上海市静安区西康路 928 号创展大厦 1010 室 邮编: 200040

广州办公室

联系: 钟金秀电话: 020-83703533 传真: 020-83703533 手机: 15920582630

地址: 广州市越秀区建设五马路 35 号之一广州市青少年中心 301 室邮编: 510060

网址: www.hcvcchina.com

微信公众号: 和众泽益志愿服务中心

新浪微博: @和众泽益志愿服务中心