

# 志愿服务研究动态

和众泽益志愿服务中心编

2015 年第 4 期



## 志愿动态

### ◎2015 年毛主席纪念堂志愿服务项目第二批次上岗仪式

4 月 5 日 2015 年毛主席纪念堂志愿服务项目第二批次志愿者正式上岗，团北京市委机关党委书记、北京市志愿服务指导中心主任郭新保同志，毛主席纪念堂管理局接待处处长马恒祥同志、团北京市委企业部部长杜新峰同志、北京市志愿服务指导中心副主任王赢同志，北京公交集团团委书记崔迪同志、北控集团团委书记陈祺同志、团市委企业部、北京市志愿服务指导中心相关同志，以及 46 名来北京公交集团和北控集团的青年志愿者骨干和第一批次首钢集团、北京地铁的志愿者代表共计 50 人参加上岗仪式。作为 2015 年毛主席纪念堂志愿服务项目第二批志愿者，他们将在未来的 15 天中，为瞻仰毛主席纪念堂的群众提供高水平、有特色的志愿服务，展示北京青年志愿者的风采。

### ◎教育部：学生志愿服务将可记录作为升学依据

4 月 8 日 近年来，我国学生志愿服务发展迅速，学生志愿者队伍不断发展壮大，对学生志愿服务进行规范管理的问题日益突出。为加强对各级各类学校学生志愿服务工作的指导，近日，教育部印发了《学生志愿服务管理暂行办法》。《暂行办法》共分七章，主要包括四个方面的基本内容：一是界定了学生志愿服务的主要内容，明确了学生志愿服务管理的对象及原则；二是建立健全学生志愿服务工作体系，对学校开展学生志愿服务工作的机构、职责、方式、程序、教育培训等做出明确规定；三是建立健全学生志愿服务评价体系，实现学生参加志愿服务有数据记录、有评价结论、贯穿各学段，为把志愿服务作为学生不同学习阶段的综合素质评价和升学考核重要依据提供素材；四是建立健全学生志愿服务保障体系，对学校开展学生志愿服务工作的经费投入、检查考核、新闻宣传等做出明确规定。

### ◎嘉兴：志愿服务常态化促进企业和谐发展

4月9日今年以来，秀洲新区开展了志愿者招募活动，让更多的市民加入到志愿者队伍中去，服务他人、奉献社会、传播文明，用自己的力量带动更多的人，进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神。与此同时，秀洲新区正在开展2015年党员志愿服务领办项目工作。在工业园区建立长期性服务的党支部志愿服务站，各企业自主决定志愿服务项目，将项目申报给支部志愿服务站，支部将企业申报的项目征集起来做项目简介，最终由企业决定具体实施的时间。目前，秀洲新区共有27支志愿服务队。志愿服务队组织志愿者开展社区结对、慰问孤寡老人、爱心捐赠、为老党员提供心理咨询等活动。据秀洲新区相关负责人介绍，这次企业申报的项目内容很丰富，各企业都大不相同。企业为退休干部开展联谊活动，为老党员提供免费接送日，根据老党员的特点提供技术服务等。

### ◎北京：安贞举办常青藤志愿日大型服务活动

4月10日在朝阳区安贞街道安贞西里社区公园，“常青藤志愿日大型服务活动”正在举行，有20余个社会单位参与其中，附近辖区的居民纷纷前来参与活动，现场十分热闹。“常青藤服务社”致力于将志愿服务真正落实到居民最需要的地方，参与活动的社会单位所提供的志愿服务可谓包罗万象，但都有着一个共同的特点——都是百姓需要的、用得上的服务。环保类的宣传志愿服务中，北京地铁8号线工作人员带来关于绿色出行的宣传引导活动，通过向居民发放宣传册、宣传品的方式倡导广大乘客更多选择绿色出行方式，形成绿色出行、文明出行的社会新风气，为缓解首都交通拥堵作贡献。

### ◎北京：国投青年志愿者走进校园献爱心

4月14日国家开发投资公司组织青年志愿者深入北京市门头沟斋堂镇中心小学，开展丰富多彩的志愿服务活动。志愿者与孩子们共同组队进行了传球接力等团队合作活动，自发带去了许多小礼物和孩子们分享。活动中，海外留学归来的志愿者用他们的亲身经历，以图文并茂、互动参与的形式为孩子们讲述多姿多彩的世界，受到小朋友们欢迎。据了解，2015年是国家开发投资公司成立20周年。该公司决定不搞大型庆祝活动，而是将节省下来的资金购置了电脑、书包、篮球、羽毛球拍、运动鞋等教学活动用品，捐赠给门头沟斋堂镇中心小学，用实际行动践行“为社会”的宗旨，以爱心回报社会。

### ◎上海：市级志愿服务培训中心揭牌

4月17日下午，在国家会计学院举行上海市志愿服务培训中心揭牌仪式暨国家会展中心青浦“四叶草”志愿者誓师大会。市委宣传部副部长、市文明办主任、市志愿者协会会

长燕爽和团市委书记徐未晚为上海市志愿服务培训中心揭牌，并发布了上海市志愿服务培训中心课程及师资库。面对即将启幕的 2015 年上海车展，大客流、大车流、大物流的交织汇聚，特别是在外滩踩踏事件发生后，对公共安全高度重视，上海市志愿服务培训中心将为“四叶草”志愿者开展首轮公共安全培训。在培训现场，记者看到 150 多名“四叶草”志愿者在公共安全讲师的带领下集中开展了心肺复苏、应急救护、大客流疏散等公共安全实训。

### ◎西安：中国青年志愿者节水护水志愿服务行动启动

4 月 19 日上午，水利部文明办、新闻宣传中心联合团中央志工部、陕西水利厅、水利部青年联合会、团陕西省委在西安共同举办“关爱山川河流——中国青年志愿者节水护水志愿服务行动”启动仪式。据团中央志工部负责人介绍，中国青年志愿者节水护水志愿者服务行动是完善志愿服务项目体系的重要举措，将纳入第二届中国青年志愿服务项目大赛的整体安排，设立节水护水类别专项开展项目征集评审工作，并对获得金银奖项目和优秀组织单位给予一定的资金奖励，鼓励基层节水护水青年志愿者队伍不断提升专业服务水平。

### ◎北京：奥运村科学园社区探索“公益反哺”机制助推志愿服务

4 月 21 日科学园社区召开志愿者表彰活动，8 名长期参加社区“文明之光”志愿服务的居民将成为首批“公益反哺”机制的受益者。“所谓‘公益反哺’，就是社区建立考评体系，在小小文明志愿者、社区治安巡逻志愿者以及环境保护志愿者三个组织内进行积分考核，按照服务时长进行积分。志愿者服务达到一定时长，即可获得‘反哺’机会，也就是免费享受家政服务、社区教育等。”科学园社区居委会主任梁牧说。

### ◎贵州：全省志愿者网络实名注册突破 100 万人

4 月 23 日 2014 年 3 月贵州省志愿服务联合会成立后，在中国志愿服务联合会的支持下，建立了“志愿贵州”云信息平台，半年时间全省通过“志愿贵州”云信息平台进行网络实名注册的志愿者突破了 100 万人，截止 2015 年 4 月 22 日，实名注册志愿者认证通过人数达 102.2 万人，志愿服务组织达到了 6581 个。贵州省文明办、团省委、省志愿服务联合会下一步将进一步完善“志愿贵州”云系统的功能，建立健全激励机制，大力推进常态化志愿服务不断持续开展，促进我省志愿服务制度化、常态化进程。

### ◎鞍山：志愿者需帮助时可换取回馈服务

4 月 27 日志愿者需要帮助时，可按本人志愿服务累计时间换取适当时间的回馈服务。

辽宁省人大常委会近日批准了《鞍山市志愿服务条例》，条例从管理体制、财政保障、鼓励措施等方面作出了规定。志愿服务工作不但需要加强规范管理，也需要财政予以必要的支持和保障。条例对此规定，市、县(市)区人民政府应当为志愿工作提供必要的经费保障，每年安排一定比例的志愿服务专项资金，用于志愿服务相关管理工作。

## ◎北京：志愿服务行为将纳入中小學生综合评价体系

4月30日民政局发布《关于加快推进“慈善北京”建设促进慈善事业健康发展的意见》，鼓励市属主要新闻媒体设立慈善专题专栏，预留一定比例的广告播出时间或版面用于慈善宣传，推动设立“首都慈善奖”，在全市推广使用“慈善北京”标识，将传播慈善文化理念、培养志愿服务精神纳入全市中小学德育体系，将志愿服务行为纳入中小學生综合评价体系等。



## 行业观察

### ◎中国志愿者赴尼泊尔救灾获点赞

“已经看到一个人的手了，小心，再小心点！”中国蓝天救援队的李刚一边观察摇摇欲坠的危楼，一边提醒正在专心致志“掏人”的队友。这是《环球时报》记者4月28日在尼泊尔首都加德满都地震灾区看到的一幕。中国志愿者们在废墟上争分夺秒地传递着破拆工具、顶梁、探针，在紧张的气氛中就像是在做一个重要的心脏手术。尼泊尔发生强烈地震后，中国政府及时向该国派出中国国际救援队，不仅如此，来自民间的多个志愿者组织也赶赴灾区，增援“黄金72小时”大搜救。一些中国民间公益性团体的负责人在接受记者采访时强调，“国家如果是动脉，民间志愿者组织就是毛细血管”，他们希望能当好“国家队”的合格补充，对外展示中国民间外交软实力。

### ◎为没有找到幸存者遗憾

4月26日，在《环球时报》记者乘坐的飞往加德满都的CZ3067航班上，有一大批中国民间救灾志愿者，他们来自中国蓝天救援队、中国社会福利基金会的“蓝豹救援队”、李连杰的“壹基金”、中国扶贫基金会人道主义救援机构等组织。据中国扶贫基金会人道主义救援部门的两名志愿者介绍，他们主要负责尼泊尔灾情评估与后续救援协调，另外已有一组救援人员在强震发生当天就到西藏受灾地区展开救助行动。28日上午，在加德满都的一处救援现场，蓝天救援队队员曹春雨告诉《环球时报》记者：“尼泊尔的许多老



旧建筑都谈不上有地基，加上所用的建材是砂石岩，所以很容易被震坏。就像这幢4层的楼，现在只剩下两层，至少有8人被埋在废墟中。”突如其来的暴雨让救援队员不得不暂时停下，雨势稍小，大家又冒险进入现场作业。这时，在路边建筑躲雨的尼泊尔军人和特警也重新上阵。李刚对28日的工作有些遗憾：“虽然中国志愿者队伍27日抵达加德满都后就在至少3个点展开搜救，可到现在还没有救出一名幸存者……”中国志愿者的增援很快引起尼泊尔人的注意，有的还用手机给蓝天救援队队员拍照。32岁的尼泊尔陆军上尉帕洛告诉《环球时报》记者：“中国朋友的敬业精神和热情让我们非常感动，这也是我们在接下来的救援行动中要学习的。”尼泊尔特警队长夏马尔中校坦言：“我们也知道这处废墟下埋着人，可实在太危险了，一直不知道怎么处理，中国朋友让我们现场学到了许多办法，他们是我们尼泊尔人的真正朋友。”中国志愿者的救援行动还引起外国媒体的关注。在救援现场，《环球时报》记者看到有多家欧洲媒体记者采访蓝天队员，有的还用不太流利的汉语问：“你们是否属于政府组织？有什么技能？准备在尼泊尔待多长时间？”争分夺秒的队员们根本无暇回答他们的问题，只有轮班休息的队员会做些解释。由于现场不安全，媒体人进入救援区有名额限制，有5家不能进入现场的尼泊尔媒体甚至还与警察发生争吵。加德满都电视台记者巴哈杜尔抱怨说：“中国不仅派来了政府救援队，中国老百姓也自发地来了这么多志愿者，我们要记录下他们的帮助，警察怎么能不让我们进去呢？”

### ◎“民间队”既要热情又要专业

28日下午赶到加德满都的一支日本民间救援队负责人佐佐木告诉《环球时报》记者：“这次是中国朋友抢了先，我们很佩服他们的速度与精神。”英国一家志愿者组织的领队安东尼表示：“以前一些国家发生天灾时，很少在各国民间救援队伍中看到中国人的面孔，但现在越来越常见了，这是一件非常好的事情。”中国民间志愿者组织走出国门参与救灾还处于初始阶段，像中国蓝天救援队这样有一定知名度的公益组织形成规模的时间也只有八九年。蓝天救援队总队长张勇告诉《环球时报》记者：“中国‘民间队’在国际救援时既要有热情，又要很专业。”据了解，与张勇等人同一个航班来加德满都的还有韩国民间救灾组织。相比之下，美欧日等国的民间志愿组织参与国际救灾的经验比较丰富。张勇说，面对重大灾难，光凭热情还不够，“有时甚至给救援行动添乱”。这次尼泊尔强震发生后，中国蓝天救援队考虑到加德满都的建筑物受损严重，就在40人的队伍中要求至少要有一名建筑结构方面的专家。张勇还表示：“由于位于博卡拉的登山营地被困人员较多，而救援行动需要直升机，所以救援队专门安排了包括我本人在内的4名有直

升机运行资质的队员。此外，强震对当地道路的破坏很严重，所以我们还专门挑了 2 名擅长开越野车的队员。”据中国蓝天救援队专家组成员王珂介绍，救援队此次赴尼泊尔携带了生命探测仪、建筑破拆器、液压千斤顶、高山救助服等有针对性的仪器和设备。王珂告诉《环球时报》记者：“我们还准备带搜救犬，但时间太紧且动物出入境防疫手续繁杂，因此最终决定不带它们来尼泊尔。”蓝天救援队的曹春雨是安徽阜阳人，已有 6 年队龄，参加过 2010 年玉树地震、2014 年鲁甸地震救灾，以及海南台风救援任务。据他介绍，中国民间志愿者接受的专业救灾训练越来越多。去年 7 月，蓝天救援队派两个小组分赴日本静冈和名古屋接受日本消防救灾机构 16 天的专业培训。曹春雨说：“训练期间，日本教官通过‘理论-实践-再理论-再实践’的方式教我们地震救援、高山救助、狭窄空间援救、急流救援所需的技能。我觉得最大的收获在于学会评估。原来自以为什么都会，无所不能，这次学习让我看到了自己的不足。”国社会福利基金会所属“蓝豹救援队”的一名队员对《环球时报》记者说：“协同配合是近年来中国民间救灾志愿组织越来越重视的一个领域。这次尼泊尔救灾，尽管我们来自不同组织、不同城市，但从广州集结那一刻起，我们就开始讨论分工、合作，这样就能避免进入灾区后对一个地方反复搜救，而其他区域却没有调配。只有拧成一股绳，我们的力量才会变得强大且有序。”

### ◎ 中国民间外交可“先行一步”

在尼泊尔救灾的一家韩国志愿者组织负责人告诉《环球时报》记者：“民间志愿者组织许多时候还是国家软实力外交的具体表现。美国、欧洲、日本做了许多年，我们是要向他们学习的。”“跟美欧日等成熟救灾志愿者组织比起来，我们在人员方面有明显不足。”在和《环球时报》记者的交谈中，张勇流露出希望中国公益组织尽快壮大起来的心愿。他举例说：“日本志愿者组织的成员，有人能在非洲国家或者缅甸扎根十多年，既救急又助人。但我们的成员很少有人能‘专职’在一个地方干这么久，因为大家还有自己的正常工作，都需要赚钱养家。”在王珂看来，“资源不充分是中国蓝天救援队面临的另一个大困难”。因为与民航管理部门缺少有效的沟通与协调，所以当地震发生后，中国志愿者组织没能赶上最早往尼泊尔运送物资的飞机。这对把“黄金 72 小时”看得极重的救援人员来说，确实感到遗憾。资金压力对中国民间志愿者组织来说也是一道坎。张勇说：“资金来源的难度在于我们不接受任何有条件的商业赞助。我们只能靠国家部门购买我们的部分服务，或者确实认同我们理念的企业与个人资助。为保证机构运行，救援队要有专职人员，这部分人的工资还是要开的，可在国内这样的支出会引起许多质疑。因此，我们获取资助需要靠长期做实事、攒人品。”据一些志愿者表示，他们做公益，有时还

面临着来自家庭的压力，毕竟救灾抢险所处的环境危险，让家人长期支持很难。因此，有些队员做着做着就无奈地退出了，而继续坚持的队员往往干脆将家人拉进来。尽管面临诸多的困难，但中国志愿者组织对发展前景充满期待。王珂告诉《环球时报》记者：“总的感觉是国家对我们走向海外的支持力度越来越大。比如，尼泊尔地震发生后，我们一跟中国驻尼泊尔大使馆联系，大使就表示会做好一切后续服务工作，包括入境手续的办理、与地方政府的救助对接和相应的后勤安排等。”张勇也对越来越多的国内机构和个人理解并支持他们表示感谢，他说：“一些出租车司机听说我们赶去救灾时，连车费都不收。许多航空公司听说我们执行救灾行动时，对超载的行李也免收费用。”“如果把国家比喻成动脉，那么民间志愿者组织就是毛细血管！”王珂形象地和《环球时报》记者描述民间公益组织的定位。王珂说：“官方支援和民间帮助给外国的感受不同。”他希望中国的民间组织可以在“一带一路”等国家战略和对外交往的大项目中“先行一步”，既可以建立与当地民众的感情，也能掌握当地的情况，对可能的突发事件做出预警。

### ◎企业社会责任未来新趋势

从国家电网公司编制首份社会责任报告至今，中国企业社会责任运动的发展经历了首个十年。在这十年里，企业社会责任（CSR）从几乎无人知道到近乎人所共知，发布社会责任报告的企业从寥寥几家到超过两千家，企业承担社会责任也已经成为从中央政府到社会公众的普遍共识。作为从事企业社会责任工作的专业人员，我们在为之鼓舞的同时，也深深感到繁荣背后隐现的复杂问题与艰巨挑战。企业社会责任的发展正处在历史的十字路口，其未来走向值得大家深思。当前，企业社会责任发展面临企业与社会两个层面的挑战。从企业的角度看：大量企业的社会责任工作仍然停留在以发布报告为主的对外宣传阶段，没有全面融入企业的运营管理，导致企业刚刚获得社会责任奖项，就发生重大社会责任问题的情况屡屡出现，令社会侧目；不少企业管理者对履行社会责任与企业发展的关系认识不清，社会责任工作在企业中得不到应有的重视，负责社会责任的部门的相应工作萎缩；相当部分企业严重缺乏受过良好专业训练的社会责任专职人员，社会责任工作推进有心无力。从社会的角度看：社会各方对企业社会责任的态度和其内涵的理解存在较大的差异，导致出现一方面简单化地把出现的问题都推到企业身上，另一方面在企业履行社会责任时又得不到有关方面的理解和支持的现象；一些机构和个人从自身利益出发，随意提出企业力不能及的所谓社会责任要求，使企业谈社会责任色变；个别政府部门、管理机构等由于各种原因袒护、纵容部分企业的不负责任行为，造成事实上的不平等，打击企业的履责积极性，等等。从对上述问题的分析中我们可以看到，企业



履行社会责任决不仅仅是企业的事，更需要社会各方的支持与努力。企业社会责任的核心是在经营过程中处理好与社会各方的关系，实现和谐与共赢，这是企业成长与社会发展的共同要求。企业社会责任未来的发展也必将会围绕这一核心，并体现为三个趋势：创新，融合与可持续。创新趋势是指企业将社会责任思想与战略、研发、生产、营销相结合，实现企业经营战略、管理模式与商业模式创新，并进而推动企业与社会协同创新，在创新中获得发展的空间与机会，以创新驱动发展。融合趋势是指全面履行社会责任将使企业的组织边界变得更加模糊，广泛而密切的利益相关方参与使得企业跨越组织边界的经营管理活动常规化，企业与各类机构和组织建立多种形式的合作，企业更加社会化。可持续趋势是指社会责任思想与管理的结合使可持续原则成为企业管理的基本原则之一，即企业的所有经营管理活动必须满足可持续的要求。企业成长与社会发展的协调可持续也将成为衡量企业战略与经营绩效好坏的核心标准。

## 理论 研究

### ◎发展志愿服务组织助力中国特色社会主义

#### ◎志愿服务组织是建设中国特色社会主义经济的重要力量

志愿服务组织提供社会公共服务，这些服务所承载的经济价值可以通过诸如货币、时间等经济指标加以衡量。2008年北京奥运会各类志愿者累计服务时间超过2亿小时，折合成经济价值为42.75亿元，可见，志愿者和志愿服务组织可以创造出十分可观的经济价值。志愿服务有助于节省政府公共财政开支。其为公众提供社会公共服务而不以获取报酬为目的，分担了许多原本需要政府承担或出资的工作，充分体现了志愿服务组织的经济价值，亦对优化社会基层管理发挥了重要作用。志愿服务组织有助于人力资本的有效提升。人力资本是市场经济的重要组成部分，志愿服务组织在开展活动的过程中，在为他人服务的同时获得了学习新知识、新技能的机会，社会交往空间得到了拓展，了解了更多新观念、新思想，自我满足感得到了提升，今儿促进其人力资本有效提升。

#### ◎志愿服务组织是发展社会主义民主政治的基础平台

志愿服务组织是政府职能转变的“助推器”。随着我国全面改革的不断深化，社会事务急剧增多，单靠政府的力量已不够。因此，我国政府开始由原先包揽一切社会事务的“全能政府”，想宏观调控社会事务、保障公共产品的“小政府”转变。在此过程中，政府将大量经营性、操作性、中介性的事务与职能剥离出去，这就要求客观上要求“第三部



门”的良性发展，其中，志愿服务组织在承接政府转移职能，提升社会运行效率和平顺度上的先天优势便凸显出来，在我国服务型政府的形成过程中发挥着不可或缺的作用。

### ◎志愿服务组织是弘扬社会先进文化的生动载体

志愿服务活动的开展有助于社会正气的树立，志愿服务组织是弘扬社会公益文化的播种机。志愿者在传统道德规范受到冲击、公民道德水准有待提高的大背景下，不计得失，不计报酬，从社会最需要解决的事做起，以其自身的示范效应来唤起社会良知，弘扬了助人为乐的中华传统美德，引领了社会风尚，培育了志愿精神和公益文化。志愿服务组织是涵养社会主义核心价值观的重要主体。改革开放以来，广大志愿者和志愿服务组织以城乡社区为重点，以相互关爱、服务社会为主题，围绕扶贫济困、应急救援、大型活动、环境保护等方面，围绕空巢老人、留守妇女儿童、困难职工、残疾人等群体，开展各类形式的志愿服务活动，为形成“人人为我，我为人人”的社会风气发挥了重要作用。

### ◎志愿服务组织是构建社会主义和谐社会的现实抓手

志愿服务组织是社会管理创新的重要形式。随着我国从传统社会向现代社会、从高度集中的计划经济向社会主义市场经济转型，社会运行结构和价值理念都发生了深刻的变化，原有的权力高度集中、政府统管一切的社会管理方式已经不能适应新的社会发展要求。因此，如何发挥志愿服务组织的基础社会管理功能，创新社会管理体制，已经成为社会各界所关注的重大现实问题。志愿服务组织是公共服务攻击的重要补充。其最根本最直接的社会功能是弥补政府部门和市场机制的不足，组织动员志愿者为社会群体提供公共服务，

### ◎志愿服务组织是推进社会主义生态文明建设的有效手段

生态环保是可持续发展的三大支柱之一，中国政府已将生态文明建设纳入中国特色社会主义“五位一体”现代化建设格局之中。从我国生态建设的现实看，长期的粗放式发展给我国的生态环境带来了沉重的压力甚至是破坏，加强环境保护和生态安全教育、加快生态文明建设进程的历史任务已经刻不容缓。但是，面对生态文明建设的繁重任务，传统的社会管理机制已经无法应对，亟需统筹政府、社会、企业各方的力量，尤其是激发各类社会组织尤其是志愿服务组织的能动性参与到环境保障和生态恢复活动中去。

## ◎论志愿服务对提升社会治理水平的价值

《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》明确提出要创新社会治理体制。改进社会治理方式，激发社会组织活力是增强社会发展活力、提升社会治理水平的重要举措。其中，“支持和发展志愿服务组织”是十八届三中全会公报中的新亮点。纵观志愿

服务的社会实践活动，不难发现，志愿服务对提升社会治理水平有重要的作用。志愿服务的规模和水平体现着一个国家和社会文明进步的水准。志愿服务不仅为社会公众的社会参与提供了广阔舞台，凝聚了有爱心的社会各方力量；也为社会协同提供了新契机，对实现政府治理和社会自我调节、居民自治良性互动有重要价值；志愿服务是形成“党委领导、政府负责、公众参与、社会协同、法治保障”五合一社会管理体制的关键环节。

### ◎ 志愿服务促进社会治理多元主体成长

前联合国秘书长安南认为，“志愿服务——泛指利用自己的时间、自己的技能、自己的资源、自己的善心为邻居、社区、社会提供非营利、非职业化援助的行为。”志愿服务的全球化已在 1997 年 11 月得到联合国的认可，2001 年被认定为“国际志愿者年”。在全球化浪潮中，参与志愿服务的志愿者们对社会发展的作用已经越来越不容忽视。在中国，尤其是 2008 年以后，全民参与的志愿服务时代来临。以服务社会、服务他人为目的的志愿事业由小变大焕发出勃勃生机。以志愿者为核心，多样化的志愿队伍、志愿组织不断形成和发展。

### ◎ 志愿服务助推政府职能和角色转变

中国政府正处于职能转型和角色转变的档口。改革开放以来，中国政府管理体制改革的趋势就是管制的成分在日益减少，而服务的比重在日益增加。志愿服务组织能够承接政府分离出来社会服务职能，志愿服务也可以有效弥补政府转型中出现的空档或疏漏，还可通过基层经验对政府服务的路径选择提供一定的借鉴。长期以来，中国政府的主要角色是志愿服务的组织者、管制者和赞助者，也因此相当多的志愿服务中滋生了一些行政化的倾向。当下，在创新社会治理体制的新形势下，在志愿服务活跃的地区，政府正在从志愿服务的管制者和单纯组织者转化为兼具志愿文化培育者的双重角色。另外，政府在担任志愿服务赞助者的同时，也成为了志愿服务组织的合作者。依托政府购买服务这种“新型社会治理下政社深度合作的创新机制”，志愿服务助推政府的新生态会更加引人注目。

### ◎ 志愿服务焕发了公众参与新活力

公众参与泛指普通民众作为主体参与推动社会决策和活动实施等。一般来说，公众参与除了公民的政治参与外，还必须包括所有关心公共利益、公共事务管理的人参与。目前，中国的志愿服务者队伍已经从青年扩大到全民，多样化的志愿服务组织也成长壮大。志愿服务精神的弘扬和志愿服务的时间作为一种低成本的社会动员方式，为公众参与注入了新活力。志愿服务期望的是非即期的战略性回报，助人自助理念改变了单纯服务和付

出的局限，既能焕发人们的持续参与热情、培育公众参与公共事务的习惯，又能有效淡化公众片面追求影响决策结果的功利性取向。这对于转型期中国公众参与的素质培养和行动导引非常重要。

### ◎志愿服务增强社会协同基础

社会协同强调社会管理主体的多元性、协同性和有序性。社会协同治理格局的实现，“既取决于心理层面的信任关系建立，又取决于主体和机制层面的平台建设”。以信任关系为支撑，让协同者之间产生安全感和确定感，从而达成协作意愿，是协同治理的保证。中国社会转型时期，经济形势很好，政治基本稳定，但社会矛盾凸显，社会信任关系面临着严峻挑战。志愿服务作为公民自我组织、自我教育和自我提升的有效途径，还能促进不同阶层、不同群体、不同组织的需求满足和意愿表达，而且对于多元社会融合与社会认同的达成有极大作用。它们是形成协同发展目标并产生协同行为的重要前提，也是实现政府治理好社会自我调节、居民自治良性互动必不可少的要件。

### ◎志愿服务需要法治保障护航

2014年2月19日，中央精神文明建设指导委员会下发《关于推进志愿服务制度化的意见》，提出了“认真总结推广志愿服务地方性立法的经验，加快全国志愿服务立法进程”的总要求。这是将志愿服务纳入法治体系的关键步骤，志愿服务需要法治保障护航。在制度化、法制化的框架下，志愿服务的外来之扰和后顾之忧会有效缓解和消除，中国特色的法治建设必将不断健全，社会治理体制也必然呈现与时俱进的新气象。

## 专家声音

### ◎朱健刚：公益转型推动社会转型

在经历了三十年经济体制转型以后，中国进入了社会体制转型的关键时期，在这个时期，一方面社会结构急需改革，以适应市场经济的发展。另一方面社会矛盾凸显，社会问题层出不穷，这个时候也急需官民之间能够良性互动，防止解决矛盾的暴力化倾向，形成理性的公民秩序。

正是在这个关键时期，公民公益成为社会转型的重要动力。未来之中国能否超越传统的革命与改良二元论，以社会力量倒逼体制变革，从而能够既化解暴力冲突，又实现社会转型？这是我们研究和关注的重要命题。为此，我们期待从理论思考和社会实践切入，

共同观察当前的公益转型如何促成社会转型，又共同研究社会建设理念如何推动治理变革。在转型时代共同见证和推动这个国家的善治。

所谓公益转型，也是传统慈善到现代公益的转型。其中从计划慈善体制缝隙中顽强生长出的民间公益最值得关注。在过去的三十年间，中国的慈善体制长期处于计划体制的阴影中，大部分慈善行为仍然是政府主导，指令摊派，而且慈善行为也常常被过度政治化，这种计划慈善和市场经济已经格格不入，市场经济的发展必然呼吁国家在保障社会救济和社会福利的同时，要让慈善事业回归民间，激发民间慈善的活力，也应该由此改革相对应的社会治理体制。

市场经济推动了普通人更多的身份平等，这也使得公益慈善事业不仅仅是富人的专利，而是成为人人都能参与的全民公益。这种全民公益的实质就是公民公益，**它强调普通的公民通过志愿行动来实现公共利益或者公共价值**。这种行为方式与市场行为和政府行为的不同是：第一，它是志愿的，而非被迫的，它是普通人自愿地不计报酬地实现自助、互助和他助；第二，它是公共的，而非个人的，作为公共行为，公民公益或者追求公共利益，或者展现公共价值；第三它是公民性的，这种公民性体现在它试图超越以往国家主义的计划慈善和纯粹个人性的施舍行为，强调公益慈善是人与人之间的互惠关系，是一种情感和价值的礼物交换。除此之外，公民公益还寻求共识，强调以政府、市场和公民社会合作的方式来解决社会问题，化解社会矛盾。

公民公益对于社会转型有着以下几点重要的意义：

◎首先，公民公益可以给普通公民参与公共生活提供一条柔性理性的管道。公民公益是普通人个体面对日常生活中遇到的社会问题和困难而志愿地寻求方法加以解决的过程。这就使得作为日常生活之地的社区成为公民重要的参与空间。也只有社区的公共生活活跃起来，整个社会才能充满活力。公民公益的重要作用在于激活基层社区，为整个社会治理的多元共治积累社会资本，同时直接带动社区治理的民主参与。

◎其次，公民公益还可以培育社会组织，推动社会组织的成长。社会体制建设最重要的工作之一就是社会本身有能力自我组织，自我解决社会问题。当前社会组织中最能够迅速成长的就是各类公益慈善组织。人们在社区志愿参与的基础上，为了解决社会问题，很容易跨越社区，逐渐使自己的志愿行为制度化和规范化，这就形成各类专业性的公益组织。这些一线公益组织并不需要行政动员或者政府资源，就可以自我发展，还会逐渐形成整个公益组织的生态价值链条。包括直接服务的民间公益组织和提供资金资助



的基金会、也包括国际机构、企业 CSR 和政府的购买服务部门，这些社会组织之间的互动与创新逐渐会形成社会组织的一个自我循环的公益生态。

◎第三，公民公益还可以直接影响社会政策过程，直接推动社会治理机制的改革。和传统慈善的单纯的救助不同，公民公益还强调助人自助，也强调整个社会政策的完善。社会政策直接面对老百姓的民生和发展问题。其政策过程并非是政府单方面促成，而往往是利益相关方通过公益倡导等方式来影响相关法规和社会政策的创新，促进受助群体的权益的保障。因此公民公益也包含公益倡导的内容，通过公益人或公益组织对政府的表达、要求、沟通和对话，使得政府能够调整政策，改变制度，以满足民生和社会发展的需要，从而实现社会的善治。

◎最后，公民公益对社会体制改革最长远的推动是它能不断培育出积极公民。社会体制改革虽然关注制度的改革，但好的制度也需要好的公民来推动和实施，制度才能真正成为可以落实的制度。积极公民是指那些敢于积极担当社会责任的公民，从汶川到芦山，我们都能看到在公益慈善的行动中比较容易涌现出这样的积极公民。我们今天谈到很多的社会创新家，很多就拥有积极公民的精神。他们最重要的特征是可以以公民价值观为核心，进行资源整合和动员，推动各类公益慈善的行动。公民公益需要通过激活以往的中华公益慈善传统，需要改革当前的教育、传播和知识生产机制，通过这种改革，使得更多的积极公民从公益慈善事业中涌现出来。

社区参与，社会组织、改善治理和培育公民构成了公民公益推动社会转型的四种途径，希望这套丛书能够丰富和拓展着方面的研究，我们相信社会转型不仅仅需要自上而下的推动，更需要自下而上的普通人的努力，虽然人们常说，有什么样的国家就有什么样的公民，但从另一面看，有什么样的公民，也将决定我们有什么样的国家。未来中国的转型正蕴藏于每个参与公益的普通人的转变之中。

## 案例分享

### ◎星巴克“全球服务月”传统公益项目 助力北京务工青年职业发展

4月29日星巴克带领200多名员工到北京平谷的同心创业培训中心，开展全球服务月活动，包括星巴克亚太区总裁 John Culver、中国区总裁王静瑛以及刚刚走马上任的全球总裁兼首席运营官 Kevin Johnson 也都一同参与公益活动。过去几年，星巴克中国组织员工的志愿活动多是服务社区，但今年来到京郊，关注了一个特殊群体——进城务工的

农村工友。“有 6,000 万青年人怀揣着梦想，从农村来到城市，希望能有更好的发展。他们占全国外来务工人员总数的 50%以上。但由于缺乏足够的教育培训和职业技能，他们往往发现实现理想需要更多的支持”。4 月 29 日，北京和众泽益志愿服务中心主任王忠平在北京同心创业培训中心附属的同心农园对记者说：“好在关注这群年轻人成长发展的社会各界力量越来越多，星巴克就是其中之一。”同心创业培训中心也被叫做工友学校，为农村进城务工的年轻人提供 6 个月免费培训，涉及电脑操作、平面设计、office 软件、心理辅导、劳动法等方面。在 2015 星巴克全球服务月北京站活动现场，星巴克全球首席运营官 Kevin Johnson、亚太区总裁 John Culver 和中国区总裁王静瑛，联合宣布北京同心创业培训中心为“星巴克社区服务点”。日后，星巴克志愿者将为这里的青年群体持续提供包括职业发展支持在内的志愿服务。今天星巴克的员工们不仅帮助美化校区，植树、写黑板报，还分小组对 50 名工友进行培训，包括几位总裁在内，每一个星巴克高管与 5 至 6 位工友小组讨论，职业规划、人生理想、招聘模拟，答疑解惑。因为培训是脱产的，有工友觉得 6 个月没法打工，影响收入。星巴克全球总裁兼首席运营官 Kevin Johnson 说：“培训和学习会让发现兴趣，一直为它努力，而所挖掘的潜能，也将会让你终身会受益。”

星巴克注重回馈社区与公益，从 2011 年开始选定四月在全球门店发起了“全球服务月”活动。今年的活动主题适时捕捉到“支持青年”，通过一系列有针对性的社区投入，帮助提升青年群体的就业和职业技能，改善其生活和学习的环境，推动其发展并实现理想。仅在北京，本次受益青年人数预计将超过 5,000 名。活动当天，携手北京和众泽益志愿服务中心，200 余名星巴克志愿者分头行动：富有招聘经验的门店经理们，为年轻的工友们进行就业培训和模拟应聘；擅长设计、手绘和手工劳动的志愿者，则负责校园美化、绿化和修葺；另有大队人马，分成多组，在同心农园种植核桃树，其作物产出将用于资助培训中心的可持续运营。现场参与服务的志愿者中，有 40 多人来自星巴克另一个支持青年的公益项目——星巴克青年领导力项目的大学生们。而在北京五彩城社区青年汇和朝外街道青年汇，就业培训和模拟应聘的志愿服务也在同步进行。

## 好书推荐

◎ [《企业公益蓝皮书（2014）》](#)

本书是我国第一本聚焦企业公益的研究报告。该研究报告采用中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心构建的企业公益综合评价“哑铃模型”，得出本年度 300 强企业的公益发展指数，辨析其阶段性特征；同时，分别对国有企业 100 强、民营企业 100 强、外资企业 100 强的公益发展指数进行详细解读，剖析了现阶段不同所有制企业公益活动的主要特征。此外，蓝皮书还汇编了 45 家企业的 50 个品牌公益项目，共涉及教育、扶贫、环境保护、困难群体帮扶等九个领域。大会还启动了由中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中民慈善捐助信息中心、现代汽车（中国）投资有限公司共同发起的《企业公益报告编写指南》项目。

### ◎ 《中国企业社会责任研究报告（2014）》

本书是中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、新华网、正德至远社会责任机构连续第四年共同编著的研究成果。《中国企业社会责任报告（2014）》以 2014 年度 1007 家企业发布的社会责任报告为研究对象，通过分析企业社会责任报告的信息披露情况及报告管理等内容，辨析出当前我国企业社会责任报告领域的最新特点及未来趋势，同时选取华电、中国移动等 8 家企业作为典型案例，详述企业过程性管理优秀实践，以供企业参考借鉴。

\*\*\*\*\*



## 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](http://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