

志愿服务研究动态

和众泽益志愿服务中心编

2014 年第 7 期

志愿动态

◎上海：青年志愿者协会第四届会员大会举行

6月30日上海青年志愿者协会第四届会员大会在上海青年管理干部学院青年会堂举行。会议总结回顾过去五年工作，明确未来四年的工作目标任务，选举并产生了协会新一届领导机构。来自本市各区县、高校、企事业单位的志愿者组织和青年社会组织、社会知名人士等 200 余名代表齐聚一堂。市文明办副主任姜鸣出席大会并讲话，团市委副书记徐彬代表主管单位致辞，副书记刘刚主持会议。

◎上海：为百万青年志愿者创造国际化交流服务平台

7月2日从日前上海青年志愿者协会第四届会员大会上获悉，上海将利用服务意大利2015年米兰世博会等国际活动的机遇，为志愿者提供国际化交流和服务平台，组建国际化志愿者队伍，吸引更多外籍人士关注和参与青年志愿服务工作近年来。上海将加快推动志愿者组织的国际化发展进程，着力搭建国际化服务平台，深入实施“联合国上海志愿服务项目”，积极组织国际青年志愿者互访交流活动，学习国际化志愿者工作理念，谋划志愿服务事业长远发展。

◎哈尔滨：中俄博览会青年志愿者 架设青春友谊的靓丽彩虹

7月4日7月的哈尔滨在盛夏来临之际迎来了整个城市的一大节日——首届中国—俄罗斯博览会。在展厅内外、嘉宾驻地、服务大厅乃至交通路口，随处可见一抹红白相间的身影，那就是为博览会提供志愿服务的青年志愿者们。据团黑龙江省委介绍，本次参加服务的志愿者共有 300 余名。截止日前，很多志愿者已经在在会务保障、咨询引导、语言翻译、信息服务等岗位上持续服务超过 250 个小时。

◎贵州：六盘水市举办志愿者注册培训会

7月4日为推进志愿服务制度化建设，中国志愿服务联合会推出“志愿云”系统，逐步实现省市志愿者信息系统互联互通，今年6月协助建设六盘水市志愿者注册管理系统。培训会上，中国志愿服务联合会信息工作部负责人王虎同志对志愿者注册管理系统作了基本介绍，并现场详细演示志愿者个人注册、志愿服务组织注册、志愿服务信息发布、志愿服务时间记录、志愿服务记录的共享、转移和接续，介绍了操作流程和有关注意事项，并通过互动方式，就有关疑问作了具体说明。

◎广州：将举办首届全国志愿服务交流会

7月4日 由共青团中央、民政部、广东省人民政府、中共广州市委共同主办，中国青年志愿者协会、中国青年企业家协会、共青团广东省委、共青团广州市委、广州市海珠区人民政府等承办的志愿服务广州交流会暨首届中国青年志愿服务项目大赛（以下简称“志交会”）全国组委会第一次工作会议在广州举行。会上，共青团中央青年志愿者工作部部长杨松介绍大会整体情况及赛程安排。据悉，本次志交会将于2014年12月4日、5日在广州举行，首次从区域性志愿服务交流活动升级为全国性的青年志愿者盛会、青年志愿服务展示交流合作平台，将更有效地推动全国青年志愿者工作共享信息、共筹资源、共同发展。

◎广州：全国志愿助残阳光行动主题日活动

7月5日中央文明办、共青团中央、中国残联在广州市越秀区启智学校共同举办了“心手相牵共享阳光”2014年全国志愿助残阳光行动主题日活动。中国残联副主席吕世明、团中央书记处书记汪鸿雁出席活动，并以志愿者身份分别用“广东志愿者”手机客户端和志愿时卡签到，参与助残志愿服务。示范项目代表广州市“志愿在康园”、沈阳团市委“点亮星光”项目负责人进行交流汇报，广州市助残志愿服务团队代表分别与康园工疗站、特殊教育学校、康复机构和托养机构签订结对协议。

◎武汉：社区志愿服务制度化工作座谈会在汉召开

7月7日经中央文明办批准，社区志愿服务全国联络总站在湖北武汉百步亭社区召开“2014社区志愿服务制度化工作座谈会”。来自全国31个省市、自治区文明办负责人、社区工作者、优秀志愿者代表、有关专家学者等140余人参加座谈会，参观了武汉市民之家和百步亭社区。黑龙江、青海、内蒙古鄂尔多斯市、江苏省无锡市、河南省洛阳市、湖南省长沙市、广东省中山市、贵州省遵义市、上海市嘉定区新成路街道、北京市延庆县新兴东社区、陕西省西安市未央区兴隆园社区、福建省福州市鼓楼区后县社区等13个

省市文明办和社区书记代表做了交流发言。

◎南昌：暑期赣江值守应急救援志愿服务启动

7月8日当天下午，蓝盾安全-赣江青年救援行动——2014南昌暑期赣江值守应急救援志愿服务活动在赣江岸边启动。活动由南昌团市委、南昌市文明办、南昌市青少年发展基金会联合主办。暑假期间，通过在南昌赣江两岸溺水事件高发水域的岸边设置安全值守点，安排救援队队员和青年志愿者进行重点值守，并派出救援快艇和救援车辆沿江进行巡防值守，为青少年暑期水域安全建立一道安全保障。同时，青年志愿者还将积极开展防灾自救知识的宣传教育工作，引导广大青少年正确安全的参加暑期游泳活动，也让更多市民增加自防自救的知识和能力。

◎南昌：江西省志愿服务联合会成立

7月11日江西省志愿服务联合会在南昌成立。此次新成立的江西省志愿服务联合会凝聚了一批道德模范和优秀志愿者，覆盖志愿服务组织近9500个，覆盖志愿者140余万人。联合会把空巢老人、留守儿童、农民工、残疾人作为服务重点，围绕家政服务、文体活动、心理疏导、医疗保健、法律援助等内容，开展接地气、顺民意的活动项目。

◎河北：劳动模范志愿服务活动启动

7月14日河北省劳动模范志愿服务活动启动仪式在石家庄市举行。省委常委、宣传部长艾文礼出席并宣布河北省劳动模范志愿服务活动启动，省人大常委会党组副书记、省总工会主席王增力主持启动仪式，副省长张杰辉为河北省劳模志愿者服务队代表授旗。省文明办、省人力资源和社会保障厅、省民政厅、省总工会、省志愿服务联合会、省劳动模范协会有关负责同志和劳动模范代表300多人参加启动仪式。

◎山东：留守儿童关爱中心在山东理工大学成立

7月14日淄博市留守儿童关爱中心成立启动仪式在山东理工大学音乐学院音乐厅隆重举行。淄博市留守儿童关爱中心由中国少年儿童文化艺术基金会关爱农村留守儿童专项基金管理委员会(以下简称委员会)与淄博市易捷外国语学校联合成立。据悉，淄博市留守儿童关爱中心成后，还将开展爱心书屋、支教、爱心夏令营等多种形式的关爱活动，让孩子们享受到更多优质的教育资源。

◎云南：注册志愿者超145万人 推志愿服务制度化

7月14日云南16个州市和滇中产业新区，129个县(市、区)，以及60余所大中专院校

和各级工会、妇联、红十字会等单位建立了志愿者组织，各类志愿者服务站点达到 4500 多个，注册志愿者总数超过 145 万人。该省将建立完善志愿服务长效机制和活动运行机制，积极构建具有中国特色、云南特点的志愿服务制度，推动志愿服务活动深入开展。

◎成都：太平小学留守学生志愿服务基地正式建立

7 月 18 日由武汉大学团委、成都市天府新区太平小学共建的关爱留守学生志愿服务实践基地揭牌仪式在成都市天府新区太平小学隆重举行。“魔法教室”是一个学习、活动、成长的场所，留守学生可以在里进行读书交流、课外辅导、参加社团等活动，留守学生的成长环境得到显著改善。每年不定期的有 10 多名武汉大学的学生到“魔法教室”实践基地进行志愿服务活动，时间为 1 至 2 周。

◎海口：上万人次参加灾后重建志愿服务活动

7 月 19 日超强台风“威马逊”袭击海南后，在海口市文明办、海口市总工会的协调指挥下，短短 8 天时间里，自发报名参与海口市区清障、清污等志愿服务活动的达上万人次，他们用真情真爱和实际行动践行着社会主义核心价值观，增添了椰城海口灾后重建的力量。指挥部通过微信和官方微博发布的灾后恢复志愿服务信息，成为“志愿海口”、“大牛村”等微信大群的主要话题。海口交通广播 954 通过广播反复滚动播报，志愿者招募信息传遍椰城。

◎石家庄：“创建文明城 党员在行动”活动动员会召开

7 月 23 日石家庄市共产党员志愿服务活动暨省会“创建文明城、党员在行动”动员会召开。省委常委、市委书记孙瑞彬出席会议并讲话。他强调，要认真贯彻落实中央和省关于开展党员志愿服务活动的有关精神，充分认识开展党员志愿服务活动的重大意义，立足石家庄实际，组织开展好党员志愿服务活动，让党员在服务社会、服务群众中更好地发挥先锋模范作用，巩固和发展教育实践活动成果，推动全国文明城市创建工作，为建设幸福石家庄做贡献。

◎甘肃：省直机关万名党员志愿服务活动启动

7 月 26 日下午 3 时，省直机关万名党员志愿服务启动仪式暨助推兰州市创建全国文明城市主题日活动举行。活动现场，省委常委、省委组织部长吴德刚为省直机关党员志愿者服务总队授旗，并宣布活动正式启动。与此同时，省直机关党员志愿者会同兰州市直机关，城关区、七里河区、安宁区党政机关及街道社区的党员干部共 2 万多人，分别在

100 多个社区开展义诊、慰问、文明劝导、清洗护栏、清理垃圾、扶贫帮困等多种形式的志愿服务活动。此次活动省直机关工委在组织动员 3.5 万名在职党员到社区报到的基础上，全面启动了万名党员志愿服务活动。

行业观察

◎大连推行志愿服务嘉许与回馈制度

7 月，大连市文明办面向社会公开招募公共文明引导志愿者，为入选的志愿者提供相应补贴并购买人身意外伤害保险（放心保）。这是大连首次由财政出资嘉许回馈志愿者，为健全志愿服务激励机制做出积极探索。此次招募的 700 名公共文明引导志愿者经集中培训考核合格后上岗，所在区每月给予专项补贴，标准为大连市当年最低工资标准的 60%。试用期 6 个月，试用期间服务补贴为每月 600 元。根据服务需要，各区将为志愿者购买人身意外伤害商业保险。目前，大连市注册志愿者达 126 万人，志愿者在不计得失奉献他人的同时，自身权益时有疏于保障的情形发生。为此，由大连市人大常委会审议通过、将于 8 月 1 日起施行的《大连市志愿服务条例》设专章规定了对志愿服务的支持与保障，在统筹考虑志愿者风险防范和救济的同时，明确规定对志愿服务活动中表现突出的要予以奖励。完善志愿服务嘉许与回馈制度是大连市推进志愿服务制度化的一项重要工作。大连市文明办正在推动建立以服务时间和服务质量为主要内容的志愿者星级认定制度，按照相关规定给予志愿者相应的星级认定，并推荐参加相关评选和表彰；褒扬和嘉奖优秀志愿者和优秀志愿服务组织，授予荣誉称号。同时推动建立志愿服务回馈制度，依据志愿者积累的志愿服务时间提供便利和社会回馈，鼓励有关部门依据志愿者的服务时间在就学、就业、就医等方面给予一定的优惠或优待。目前，大连市文明办已与一家银行达成意向，拟为志愿者在金融服务方面提供相应便利。

◎企业社会责任报告的关键定量指标

2014 年 7 月 25 日，企业社会责任咨询公司商道纵横联合《南方周末》，在北京的“第六届中国企业社会责任年会”上发布了国内首份《企业社会责任报告关键定量指标指引》。

《企业社会责任报告关键定量指标指引》（Material and Quantitative Indicators Guideline for CSR Report，简称 MQI 指引）是国内首份旨在规范和促进企业对实质性定量社会责任信息进行披露的指引。《指引》聚焦于不同行业最具实质性的企业社会责任议题，通

过建立相应行业的关键定量指标体系，推动报告质量的提升。该《指引》的指标体系始终围绕行业企业最重要的议题建立，提升了报告信息的含金量，也有效解决了信息冗余的干扰。在《指引》的编制过程中，商道纵横充分征求了监管部门、企业、咨询机构、学术机构、民间组织代表等多方的意见与建议，力求体现不同利益相关方的观点。

《指引》（1.0 版本）首批提供八个行业的关键定量指标体系，包括电力行业、金融行业、煤炭开采行业、农林牧渔行业、汽车制造行业、石油和天然气行业、冶炼行业、医药制造行业。商道纵横表示，《指引》还将陆续建立其他行业的关键定量指标体系，并推出后续版本。企业若在编写企业社会责任报告的过程中参照《指引》并披露有关定量指标，即可在报告中声明参照《指引》，并使用《指引》标识。而利益相关方可以通过此标识快速识别一份披露了关键定量指标的报告。

参与发布会圆桌对话环节的有清华大学公共管理学院创新与社会责任研究中心主任邓国胜、中国传媒大学媒介与公共事务研究院公益传播研究所所长吴浣苓、医药企业管理协会副会长郭云沛等专家，各位专家在讨论中都表示：企业在经济、社会、环境等方面的绩效，都是评判企业责任的标准。企业的利益相关方可通过《指引》中的行业关键定量指标体系，识别不同行业的企业所面临的社会责任实质性议题，并对企业的信息披露水平和社会责任绩效做出比较和评价。

理论研究

◎社区志愿服务的探索和思考

◎社区要设计好志愿者服务内容

志愿者参与社区服务时，都贡献出了自己的空闲时间，如果他们感觉到志愿服务无聊、不愉快、有损尊严，或有其他不满，就宁愿利用空闲时间做其他的事情。此外，志愿服务不完全是牺牲奉献，参与志愿服务也不应该是过度投入，甚至影响到个人的工作和生活。这类为志愿服务而做出的牺牲是不被鼓励的。因此志愿服务管理的重要环节是充分考虑志愿者的需求，设计出令人满意而容易有成就感的工作，吸引并留住志愿者。

◎注重培植社区志愿服务骨干队伍

要注意吸引有热情、有责任，热心社会公益事业的社区居民（或楼道长、退休人员）来参与对志愿者活动的组织和管理，充分发挥他们的积极性和创造性，形成志愿者活动自我管理、良好运转的工作机制。同时引导骨干队伍要善于针对辖区服务的“盲区”、“盲

点”，选准服务项目，找准服务区域，鼓励他们既要以自己的知识、技能和体能为居民群众提供实实在在的服务，又要结合辖区情况开展主题鲜明、内容丰富、形式新颖的特色服务。

◎实施激励机制

志愿者活动要保持长久的生命力，必须调动群众自愿参与的内在积极性。要加大对志愿者的宣传报道力度，扩大影响，塑造志愿者良好的社会形象，激发志愿者自主意识和发自内心的参与热情。志愿者为社会所做的贡献应该得到社会认可和非物质回报，而这也是激励志愿者的有效方法。要积极争取党政支持，每年要对优秀志愿者、优秀志愿服务项目给予表彰鼓励。

◎加大对志愿者的培训

一是加强理念培训。邀请专业人士或资深志愿者统一授课，树立新型的服务理念，帮助志愿者们不断发现自我，认识自我和完善自我。二是注重岗位培训。要根据社区实际，结合社区建设需求，明确志愿者工作岗位职责，确保认领岗位的志愿者明确自己职责，了解服务内容，以便提供最优质的服务。三是服务技能培训。随着社会不断发展，居民群众的服务需求也不断提升，志愿者自身素质也应随之不断提高，这样才能满足不同被服务对象的需求。志愿者开展活动，不是只凭满腔热情就行了，而应针对服务对象的需要，有的放矢地开展工作。

◎大力拓展特色志愿者活动项目

社区志愿者活动要在原有服务项目上，以服务社区群众为切入点，努力拓展新的服务项目，丰富服务内容，扩大服务的覆盖面和受益面。在确定新的服务项目时，要注意针对不同的服务对象，打造具有自己特色的志愿者服务品牌。

◎怎样提高企业员工志愿者参与度？

企业组织志愿者活动，企业是有品牌收益的，但员工呢？怎样才能让员工高高兴兴自动自觉去参与志愿者活动呢？

◎结合员工自身工作

如果员工参加志愿者活动的同时能完成 KPI，能推动公司和个人的业务发展，显然是一举多得、一石数鸟呀。这样的例子是不少的：直销企业做志愿者活动，志愿者可以进社区，交更多的朋友，树立一个更友善的邻家大妈的形象，未来就可以发展更多的潜在客户。汽车公司做志愿者活动，不仅自己员工参加，还组织 4S 店和车主一起长途旅行去种树，4S 店可以拉近与车主的距离，以后换车还找你。IT 公司让员工组成志愿者服务

队，为公共组织尤其是政府提供无偿的信息化解决方案，也是可以为未来的业务拓展更大的空间。这样的活动既是公益活动，也是营销活动，员工自然有积极性参与。

◎给予认可和鼓励

虽说雷锋做好事不留名，但能够一辈子做雷锋的人还是少的。原因之一是缺乏一个被认可和被鼓励的环境。所以，公司如果希望员工能持续把志愿者工作做好，最好能有恰当的认可和鼓励措施，不一定是现金奖励。举些例子：公司可以给员工带薪公益假，这相当于公司补贴了一个公益活动，是一种认可；或更激进一点，公司给员工所服务的公益组织以小额资助，只要员工能证明自己为该组织服务时长超过多少多少小时，就可以提出申请；公司也可以在年会中安排一个爱心环节，评选公司的十大志愿者，公开表扬。

◎放权志愿者自治

志愿者的核心要义是自愿，强迫志愿者比强迫劳动还要恶劣，因为你挟持的不仅仅是劳动力，还有爱心。在互联网精神泛滥的当下，志愿者活动更多应该是自愿、自治、阳光、向上的。所以，企业最好还是放权让志愿者自治，让他们自己设计项目，选择项目，把志愿精神发挥到极致。

◎鼓励志愿者分享

做志愿者，你得到的不是工资，而是爱心满溢的幸福感，这更多是精神层面的、看不见摸不着的东西，但却对这个群体来说极为重要。因此，公司应该要有一个合适的平台让员工志愿者将这些感性的、精神层面的东西显性化，通过文字、图片、视频的方式和大家一起分享，一起感动。这样的平台也能让志愿者感觉到集体的力量，能集聚更多能量往前走。赠人玫瑰手有余香，如果这个香气能飘得更远，岂不更好？社交媒体的蓬勃发展为志愿者分享创造了更为有利的条件，一个网上论坛、一个微信群、一个微博都可以发挥出意想不到的成效。

◎企业的社会责任的价值和意义

现阶段，多数中国企业家认为企业社会责任（CSR）是从公司的盈利中分出一部分回馈社会，做公益慈善、保护环境等项目。这种观点把企业社会责任看成是企业的一种“负担”，使企业的经济功能与社会功能相对立。我们认为事实并非如此，企业社会责任不仅不是“负担”，还可以作为提高企业多方面成长发展的核心，从而成为中国企业在经济转型时期持续健康发展的驱动力。

就此，剑桥幸福亚太研究院以“21 世纪的幸福企业”为研究专题，通过分析研究大量企业

数据及案例，深入探讨了履行企业社会责任可以为企业带来的实际好处：

◎提高企业利润与投资回报率

我们研究发现，在道琼斯全球指数（DJGI）最大的 2500 家公司中，由可持续发展方面表现最好的 5% 公司组成的道琼斯可持续发展指数（DJSIGI）的投资回报要高于全球指数。在一份为期 5 年的对比研究中，道琼斯可持续发展指数（DJSIGI）比全球指数的表现平均高出 36.1%，道琼斯可持续发展指数中的能源企业比全球指数中的同类企业表现平均高出 45.3%。

因此，社会责任投资（Socially Responsible Investment, SRI）在西方社会已经成为一种潮流。可持续发展及社会责任投资论坛在 2012 年底发布的一份报告中指出，至 2012 年，社会责任投资已从 1995 年的 6390 亿美金增长至 3.744 万亿美金的规模，增长率高达 376%。

我们访问了高乐氏公司（Clorox）的管理层，他们提供了高乐氏耗时三年，投入两千多万美元研发出绿工坊（Green Works）非合成清洁产品系列的社会责任案例。这一系列产品价格定得比传统清洁剂贵 15%-25%。不过，由于同类产品价格比传统清洁剂动辄高出 25%-50%，相较之下，绿工坊产品还算便宜。经过两年的营运，绿工坊已带动美国天然清洁剂的市场成长了一倍，而在这 2 亿美元的市场中，高乐氏公司占有 40% 的份额，为其带来了可观的利润。

◎加强品牌建设，赢得顾客信任

当企业的捐赠或公益慈善行为引起广泛关注和报道的时候，不仅回应了民意，更是在顾客心中树立了对企业的正面积极的认识。一项针对全球 26 个国家 25000 人的调查发现，人们对一家企业的印象评价更多来自于该企业履行的社会企业责任，而不仅仅是公司的品牌和利润表现。履行社会责任可以作为企业的一张品牌名片，并引领潮流。

以美体小铺（The Body Shop）为例，这家企业从创立至今，就注重对社会环境的贡献，以及对自然资源的保护。具体体现为：坚决反对用动物进行任何产品实验，所有的产品原料来源都是纯天然制品，而且包装全是再生的材料，连商品标签都强调简单环保。正是如此，美体小铺通过顾客的口碑赢得了极高的知名度，而且也树立了与众不同的绿色形象。这个品牌通过征服人们的爱心和责任，进而征服消费者。这种品牌的影响是巨大的，目前美体小铺已通过全球销售网与 7700 多万顾客进行交易，每 0.4 秒就售出一件产品，成为世界上成长最快的化妆品品牌之一。

在环境保护、社会公平、公民意识觉醒的今天，大家越来越关注，在保证产品质量之余，

自己消费的品牌能否优待员工、支持社会公益。注重环境保护已经成为企业在众多品牌中脱颖而出要素。

◎提高企业创新力

以企业社会责任为宗旨，能为企业产品研发及服务革新带来一种新的思路。例如，获得“2011 中国最具创新力企业社会责任”的索尼把创新与企业的社会责任交融，使创新与企业社会责任相互推动，促进索尼的可持续发展。早在公司创立之初，索尼创始人盛田昭夫就将企业社会责任融入到企业发展过程中，并在无数访谈中提及企业社会责任是推动企业创新的基因。索尼在华企业创新地改进了运输方式，使用轻量化和更节省资源的包装。根据索尼统计，简化船运包装能削减每年 7 万吨以上的包装垃圾；合理化仓储空间使运输效率得以提高，减少了运输能源和资源消耗；削减不必要的物流信息打印环节，节省了每年 3.6 万张打印用纸。

我们认为，把企业社会责任融入到企业战略、产品研发和服务时，企业能以不同的视角看待思考企业运营和产品研发中的方方面面，不断改进更新现有流程、模式及产品服务，这种视角的转变和不断改进更新推动了企业的创新。

◎提升员工使命感、幸福度及满意度

密西根大学罗斯商学院讲座教授普哈拉（C.K. Prahalad）近期研究显示，有四分之三的新进人员在挑选雇主时，会把企业社会责任列为重要标准。员工如果对雇主在这些议题上的表现感到满意，就会乐于在该公司工作。因此，致力于企业社会责任的公司，能够更容易雇用并留住出色而有责任感的人才。

目前，已有不少企业鼓励员工团结协作、发挥核心能力，通过引导并参与不同的公益活动，应对主要的社会与环境问题。毕马威（KPMG）中国就希望员工能够在企业社会责任活动中发挥潜力，展现所长，培养丰富的世界观。他们不仅为员工提供志愿者服务机会，还帮助他们实现自己的职业理想及使命感，培养其能力，使他们能够在这个瞬息万变的环境中发挥关键作用，迎接全球挑战。

有些公司的企业社会责任则是鼓励员工在家工作，一方面优待员工，另一方面减少通勤的时间与花费，并节约能源。我们研究发现，定期以电子通勤的方式在家工作，生产力可增加 10%-20%，而工作满意度更会提高约 25%。例如，IBM 的 32 万名员工中，25% 是电子通勤族，除了每年可省下约 7 亿美元的不动产成本，工作满意度及员工幸福感亦有明显提高。

此外，优待企业员工，为员工打造幸福环境也是企业社会责任的一部分。CEB 公司

（Corporate Executive Board）的调查表明，通过尊重员工价值并提高员工投入度，企业绩效能提升 20%，员工幸福度及满意度提升 32%，跳槽的概率则能减少 87%。企业的本质是带着性格、品质、人文关怀的组织，如果能具有强烈的社会责任感，那么它就更容易受到员工的拥戴和认可。

◎降低运营成本

企业保护环境、节能减排可以在很大程度上降低运营成本。以通用磨坊（General Mills）为例，该公司在其位于吉尔吉亚卡温顿市的工厂安装了能源使用监测表之后，当年的支出节省了 60 万美元。他们计划在 2015 年前通过能源节约减少 20% 的支出。再如，迪士尼通过设立减少对环境危害的目标，倡导绿色标准等措施，每年降低了 10% 的用电量，而这些节省下来的电量可供三个主题公园一年使用。再以联邦快递（FedEx）为例，700 架飞机与 44000 部机动车辆组成的运输队伍，一天就要消耗 400 万加仑燃料。公司按既定的“燃料意识”计划，就可以减少约 35% 的燃料消耗、提升 20% 的载运量。只要企业重视环保、真正实践企业社会责任，投入的资源自然就会减少，成本就能相应降低。

经过上文的论述，我们可以发现，仅仅从单一层面，如慈善捐款来理解企业的社会责任是不全面的。企业社会责任作为一种综合战略，可以从诸多方面综合优化企业成长，帮助企业健康可持续发展。

从企业战略发展的角度综合考虑，承担企业社会责任可以使企业优化与所有相关利益者的关系，更全面综合地规划企业发展，为转型中的中国企业带来发展和前进的动力。笔者相信，随着企业家对企业社会责任概念更深入全面的了解与执行，中国企业不仅能在这个经济改革转型的关键时期获得经济效益上的增长，为企业提供可持续健康发展的驱动力，更能为整个社会创造福祉。

专家声音

◎邓国胜：做公益慈善需要更加的专业投入

2012 年 9 月 12 日，由南方报业传媒集团、南方都市报、中国财富联合主办的“2012 年度中国汽车企业公益贡献大奖暨中国汽车行业公众形象论坛”启动仪式在北京新云南皇冠假日酒店隆重举行。以下为清华大学公共管理学院创新与社会责任研究中心主任邓国胜的现场致辞实录。

第一，评价的意义。这些年企业社会责任越来越热，关于企业社会责任方面的评奖也越来越多，很多媒体都在做这方面的评价，但这个奖非常独特，不是对整个企业社会责任的评价，而只是对其中的一块公益贡献方面的评价，这就是他的一个特色所在，也就是他的竞争力所在，为什么要单独拿出来评，我想他的意义在于这么几点：目前关于企业社会责任评价非常多，没有什么差异性。国内外很多的研究表明，对企业社会责任来讲责任有很多，最重要的一个基础责任是经济责任，他对经济的贡献、对社会创造财富的贡献肯定是最首要的责任，其次还有他对于消费者的责任、对员工的责任以及其他上下游产业的责任，最后才是对公益方面的责任，公益是一个广义的公益，包括环保也包括公益慈善。公益慈善只是金字塔最顶端的一点点，以往人们关注整个企业社会责任各个层面都关注，但你会发现根据很多的调研，国内外都有很多社会责任的研究，会发现其实公众最关心的不是最底下的金字塔的那一块，公众感知最深、感知最关注的是最顶端的那一块，一般跟老百姓谈企业社会责任，很多调研反映老百姓第一反映不是你生产的产品，创造多少财富，那个东西当然也很重要，但老百姓了解不多、关注也不够，老百姓更关注的是你的公益慈善，美国、欧洲有一些研究已经证明了这一点，企业的形象在公众心目中是一种形象，特别是普通公众，最关注的是最顶端的那一块，对于很多企业谈到企业社会责任自然而是公益的那一块。但我也认为，对于企业来说企业的竞争力一定是金字塔，底下是最基本的，底下有一个现实，企业的公益责任和形象关注的最为密切。

第二，汽车行业最近发展的特别快，创造财富非常多。企业在社会责任方面也发挥了很重要的作用，在公益慈善也捐赠很多的资金，投入非常大，但人们发现另一个问题，很多的企业、很多富人捐了很多钱，可是未必产生好的效果，甚至有的公益捐了不少钱不知道用到那里去了，甚至可能被贪污腐败掉了，他捐的钱没有发挥真正好的效应，甚至有的时候这种捐赠不仅没有改善穷人的生活面貌，而形成了养懒人的机制，这种情况在很多发达国家和我们国家的例子也是比比皆是，由于捐赠不知道如何专业去做，结果反而这种捐赠形成了腐败的现象，我们看到另一个案例，公益慈善机构已经把路修到了村口，从村口到他家那么一点点路，下雨天的路就特别的不好，我说为什么你这么一点路自己不去把它铺好，他说就等着政府来修好。一个好的公益慈善事业，一定是要大家共同参与，我们要改进不是传统的给钱施舍。做公益慈善一定也得专业，怎样使得你的公益慈善真正能够造福社会，能够发挥更大的作用，产生更大的影响力。这是我想讲的

第二点，做公益慈善非常不容易，比尔盖茨专门做公益慈善发现做公益慈善比他赚钱更难。做公益慈善需要更加的专业投入。

第三，我们关注的只是公益慈善，是不是有一个资格限定，他肯定有一个更大的丑闻那公益做的再好也是伪善，所以得有一个基本的条件，要有一些筛选的标准。从专业性来看，怎样使得专业性使影响力更加有力度、更能造福整个社会，我们设定了一些基本标准，这个标准必须成为企业 CI 战略的保证来贯彻落实。不仅有一个好的公益理念，还能够有具体的公益行为，具体的去推行。你做这些公益慈善有很多的创新、有很多的参与度等等，包括你做的公益具有可复制性、可推广性，有很大的社会影响力。我们正是通过这样一种评选来领导我们的企业特别是汽车行业更好的善尽公益责任，告诉他们这样做更有社会价值。通过这样一个行业引导行业怎么去尽责任。

另外通过公众去了解在座的各个企业，我们曾经做过调查，普通公众更多了解的是企业的丑闻，有丑闻很快就知道，如果企业低调做公益慈善没有人知道公众就更不知道，甚至通过媒体的参与、通过评奖去推动，可能会使得社会公众更多的去了解在座诸位的企业你的公益责任到底做的怎样，是不是更好的造福了社会。

案例分享

© IBM: 通过企业全球志愿服务队，践行企业社会责任

IBM 于 2008 年启动了企业全球志愿服务队计划，这是公司全球公民一揽子计划的一部分——即通过一系列政策和计划创新而帮助 IBM 员工成为高效的 21 世纪全球专业人员和全球公民。为实现这一愿景，企业全球志愿服务队最初的目标是培养技能和积累经验，从而作为新一代全球领导者而在未来取得成功。到 2011 年初，已有 1000 名 IBM 员工加入到近 20 个国家的 100 项活动中，包括越南、印度、肯尼亚、尼日利亚、埃及、巴西和罗马尼亚。他们负责的问题包括当地经济发展、企业创办、交通和教育，以及政务、医疗和灾难恢复。

这些工作表明了企业全球志愿服务队不仅提供领先的事业培训，而且代表了企业社会责任事务的重大进步。后一方面是公司过去 100 年中一直关注的领域。一个世纪之前，企业仅仅关注股东的需求，而且慈善事业只是富有的实业家及其公司的个人（而且主要是财务方面）行为。然而，在整个 20 世纪，最有远见的企业逐渐认识到，以负责人的

态度发展与社会的关系是其定位的重要方面。如今，参与社会已经越来越多地成为开展业务的不可分割的一部分，已经融合到企业的每项运作决策中。

在整个发展历程中，IBM 公司一直是这一演变过程的领导者。在过去十年中，IBM 率先推出了新的社会参与形式——最重要的是通过技术和员工直接提供专业知识而使社会受益。因此，公司根据和平队的运作方式成立企业全球志愿服务队(CSC)并非偶然。IBM 企业公民与企业事务副总裁 Stanley Litow 说：“这不仅仅是慈善事业。它还涉及领导力培养和业务开发，并且有助于促进新兴国家的经济发展。”

CSC 在三个层面创造价值。对社区来讲，CSC 参与的结果是实现切实的 IT 和业务改进，并制订出进步的蓝图。对于 IBM 员工，通过与全球各地的同事、当地公民和官员合作，他们有机会提高自己的文化素养和市场运作能力。对他们中的许多人来说，这也是一种改变人生的体验，将激励他们更加深入地参与到社会活动中，甚至改变他们的事业发展方向。对于 IBM 来说，公司将获得经验丰富的领导者、敬业的员工，以及对新市场的深入洞察。

该计划的想法来源于 IBM 成为全球整合企业的战略。与许多跨国公司一样，IBM 过去的做法是将少量高管派到海外工作，一般是一到两年。但这种方法不仅费用高昂，影响范围有限，而且他们所学的都是传统技能。CSC 的理念是为大量受众灌输真正全球的观点，以及在结构化程度更低、多样化的业务环境和文化中的领导技能。据哈佛商学院 Christopher Marquis 教授对项目的评估发现，这种理念产生了良好的效果。Marquis 说：“这些技能越来越重要。随着世界变得更平，跨所有文化差异的管理能力将更加重要。”多年来，CSC 一览组计划的范围不断扩大。例如，2010 年，IBM 推出了该计划的变体——企业全球高管服务志愿队 (CSCE)，旨在向更高级的活动部署更多高管人员，例如卡托维兹市的活动。团队与城市高级官员一同开展关键的经济开发项目，目标是将都市区域变为世界一流的智慧的城市。在该计划中，最初的项目包括胡志明市、里约热内卢和中国成都。同样在 2010 年，IBM 启动了“智慧城市挑战”。

好书推荐

◎ 《志愿者服务心理指南》

本书取材于历届奥运会的真实事件和现实生活，从赛场行为、交通安全、跨文化交流、

环境适应和危机应对等五个方面详细、客观地介绍了奥运志愿者、普通市民和观众可能遇到的各种问题，采用案例分析方式进行心理学分析后，向读者提出专家建议。为了更好地、更专业地给广大志愿者针对性的开展心理健康教育，作为《奥运会志愿者工作成果转化丛书》书系的第一本《志愿者服务心理指南》，特别邀请了著名心理学家中国科学院时勘教授担任主编。

◎ 《公益营销：通过做好事 把事情做得更好》

作为战略公益系列丛书之一，本着“通过做好事，把事情做得更好”的价值理念，提出了参与公益促进企业发展的观点，并力图通过详细的理论分析和实际认知对“公益营销”进行科学界定，将这种兼顾各个利益团体的思维模式推向解决企业和社会可持续发展的终极策略位置。《公益营销：通过做好事把事情做得更好》的价值在于创造性地挖掘了公益营销所蕴含的意义，并在可持续发展理念的指导下，对企业从事公益活动与企业经营行为进行关联的各个方面的具体操作作了恰当的诠释，非常适合广大中小企业在学习中积极尝试。全书共分为十二章，详细地介绍了企业公益营销的概念、理论和大量的实证研究详情，论述了企业开展公益营销的所要关注和各个关键细节，比如外部环境、认知条件、整体思路等，着重阐述了企业在开展公益营销活动的系统规划、执行和评估的完整过程。

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：王忠平

电话：010-64804837

传真：010-64804681

手机：13811849000

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

微博：@和众泽益志愿服务中心

上海办公室

联系：张旭

电话：021-52392301

传真：021-52392032

手机：18621031907

地址：上海市静安区北京西路 605 弄 57
号嘉发大厦 B 座 3 层 E 室

邮编：200041

微博：@和众泽益志愿服务中心