

北京市志愿服务联合会文件

京志发〔2017〕1号

北京市志愿服务联合会 2016 年工作总结

2016 年，北京市志愿服务联合会深入学习贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，全面落实习近平总书记关于志愿服务工作指示要求，紧紧围绕首都城市战略定位和国际一流的和谐宜居之都建设目标，坚持培育和践行社会主义核心价值观，坚持支持和发展志愿服务组织，创新推动志愿服务文化建设、项目体系建设，打牢志愿服务工作基础，志愿服务组织的政治性、先进性、群众性进一步增强，志愿服务的制度化、常态化、国际化水平进一步提升。

一、推广志愿服务文化，弘扬社会主义核心价值观

(一) 传播志愿精神，推动志愿服务深入人心。联合市委宣

传部、首都文明办、市委社会工委等单位举办“爱满京城——2016年首都学雷锋志愿服务推动日”活动，近百家志愿服务组织参加展示交流，超过500家组织的2000余名志愿者参加活动。

“12·5”国际志愿者日期间，全市志愿服务组织围绕专业志愿服务、企业志愿服务、公共文化机构志愿服务等不同领域，开展主题活动22场，累计40余万名志愿者参与，推动了志愿服务走进百姓生活。壮大市志愿服务文化宣讲团队伍，认定文化推广师100名，在企业、高校、社区等基层单位开展“中国梦·志愿情——我的志愿服务故事”分享会300场，覆盖人群7万余人。推荐五星级志愿者叶如陵、蔡秀兰入选市委讲师团宣讲员，使志愿服务成为2016年“我们的价值观”百姓宣讲团系列宣讲活动内容之一。充分发挥全媒体宣传格局建设成果，全年“志愿北京”微博阅读量超过73万次，微信公众号关注用户突破4万人，推送微信原创内容200余条，43条原创微信被共青团中央、北京日报等微信公众号转载。与《人民日报》《中国青年报》《北京日报》、北京电视台等媒体深度合作，全年宣传报道我市志愿服务工作600余次。整合公共空间媒体资源，制作“志愿蓝”“志愿家庭”等主题宣传片，在重点时段滚动播放，目前已覆盖中关村、三里屯、朝阳门等热门商圈广告大屏14块、商业楼宇广告屏7500块，引起社会良好反响。全年编发《北京市志愿服务工作简报》55期，促进了志愿服务经验交流和宣传推广。

（二）加强先进典型表彰选树，发挥示范引领作用。连续两年开展北京市优秀五星级志愿者认定工作，新认定优秀五星级志

愿者 560 名，通过颁发优秀五星级志愿者荣誉证书、奖章及实名志愿者马甲，进一步增强志愿者的荣誉感。截至目前，全市在“志愿北京”注册的五星级志愿者近万人。积极参与第三届中国青年志愿服务项目大赛，共获得金奖 11 个、银奖 16 个、专项奖 2 个，稳居 38 个省级参赛单位之首。从基层志愿服务组织、优秀志愿服务项目和文化推广师队伍中推荐 8 名“北京榜样”候选人、10 名“身边好人 社会好事”候选人及 31 名优秀环保志愿者；共有 9 名志愿者、7 家志愿服务组织、10 个志愿服务项目、5 个志愿服务社区入围第二届全国志愿服务“四个一百”先进典型评选活动。荣获“中国青年优秀志愿者”24 名、“优秀志愿服务组织”8 家。大力宣传优秀志愿服务组织和志愿者的先进事迹，营造人人参与志愿服务的良好氛围。

（三）推动志愿服务“走出去”，讲好中国故事。启动第三期联合国志愿服务合作项目暨“通过南南合作与‘一带一路’倡议促进中国参与国际志愿服务发展”项目。出席 2016 年联合国志愿人员组织全球伙伴关系论坛，并举办“南南合作促进可持续发展”边会，充分展示北京志愿服务发展成就。联合中国扶贫基金会发起国际志愿者项目，探索向缅甸和尼泊尔外派 10 名志愿者开展为期 12 个月的志愿服务。通过举办骨干训练营、提供装备支持、保险赞助等方式，支持 200 余名中国志愿者服务里约奥运会、残奥会，展现中国志愿者良好形象。加强与“一带一路”沿线国家和地区在志愿服务领域的交流合作，全年共接待来自德国、孟加拉国等国家和地区的 20 余批 271 位志愿服务组织代表来访，派出

10 批 16 位志愿者代表出访日本、毛里求斯、突尼斯、摩洛哥等 10 个国家和地区，在第 24 届世界志愿者大会等三项全球性会议作主题发言，扩大了志愿服务领域的中国影响力。

二、切实服务首都城市战略定位和百姓民生，推动志愿服务常态化发展

（一）深入推进“邻里守望”志愿服务。开展“青春伴夕阳——敬老爱老，全民行动”主题系列活动，动员全市 300 余家志愿服务组织通过“菜单式”服务模式，为全市 16 区 2 万余名老年人提供助老志愿服务。深化阳光助残志愿服务，与市残联等单位联合出台《关于进一步加强志愿助残工作的意见（试行）》，认定 419 家社区温馨家园和康复站为助残志愿服务实践基地，推进志愿服务组织与温馨家园对接，实现志愿者与全市 13110 名城镇残疾青少年 100%结对帮扶。巩固“蓝天行动”关爱农民工子女志愿服务项目成果，动员高校、企业、医疗卫生系统与农民工子女学校精准结对帮扶，实现帮扶内容多元化、人性化。做好大学生志愿服务西部计划项目，招募来自北京语言大学、外交学院、中央财经大学等 29 所高校的 71 名志愿者赴西藏、新疆等 7 个地区开展服务。创新毛主席纪念堂志愿服务项目模式，充分发挥项目的教育功能，组织“五四青年奖章”获得者、基层志愿服务项目和青年社会组织负责人等各领域代表到纪念堂开展“两学一做”学习教育，组织将军志愿者讲师团走进企业、学校、社区开展志愿服务宣讲 19 场。全年共有 16 批次 912 名志愿者参与纪念堂志愿服务，累计服务时长 51336 小时，服务瞻仰群众超过 563 万人次。

（二）广泛开展城市治理志愿服务。深入开展“平安地铁志愿服务项目”，广泛动员共青团员集中报名参与平安地铁志愿服务，发挥骨干和带头作用，全年招募平安地铁志愿者超过13万名。扎实推进“暖冬行动”春运志愿服务，首次在京藏、京开、京哈、京港澳等高速路的10座中石油加油站开展春运志愿服务，形成了立足机场、火车站、地铁、公交等交通重点区域，贯穿重点节假日的长效服务机制。联合首都文明办、市环保局等单位开展“V蓝·北京——我的环保日记”全媒体互动传播公益行动，积极落实我市清洁空气行动。与市委社会工委等单位联合开展“北京社会志愿者公益行”活动，围绕“保护蓝天、保护碧水、保护文物、服务社区、服务社会”主题，深入开展“牵手蓝天”“绿色北京”“印象北京”“公益万家”“防霾增绿”“低碳文明”等6300项近3万场志愿服务活动，服务受益人群超过400万人。与市卫计委、市爱卫会、市控烟协会合作开展“2016健康北京戒烟大赛活动”，支持大医博爱志愿者总队发起“做不吸烟的志愿者”倡议，动员近10万名控烟志愿者参与劝导吸烟行动，传播绿色、文明、健康的生活理念。

（三）圆满完成G20等大型赛会志愿服务工作。选拔来自北京大学、清华大学、中国人民大学等9所高校的140名志愿者参与2016年二十国集团(G20)峰会第一次协调人会议志愿服务；同时通过培训、实地指导等形式，积极支持浙江省及杭州市相关部门做好G20峰会志愿服务工作。亚洲基础设施投资银行首届理事会年会举办期间，组织动员来自外交学院、国际关系学院和第二

外国语学院 90 名志愿者组成联络员队伍，圆满完成了 45 个国家代表团、4 个国际组织的共计 123 批次 197 人次的接机任务，得到中外来宾的高度好评。全年承接完成了首届世界旅游大会、2016 世界月季洲际大会暨第七届中国月季展、第四届中国（北京）国际服务贸易交易会、第二届中美气候智慧型/低碳城市峰会、第六届北京国际电影节等 17 项大型活动志愿服务任务，累计组织动员志愿者 8000 余人，展现了首都志愿者良好形象。

三、完善志愿服务组织体系，提高志愿服务专业化水平

（一）推动各级各类志愿服务组织建设。贯彻落实《关于支持和发展志愿服务组织的意见》，召开不同服务领域、不同机构类型的志愿服务组织工作会议 22 次，开展专题培训 5 次，覆盖市级志愿服务组织近 400 家。指导西城区出台《关于西城区志愿服务工作体制机制改革的意见》。推动西城区、通州区、怀柔区成立志愿服务联合会，区级“枢纽型”志愿服务组织增至 13 家。首都综治办发挥首都治安志愿者协会重要作用，在做好“朝阳群众”“西城大妈”“海淀网友”“丰台劝导队”志愿服务品牌基础上，推出“东城守望岗”“大兴老街坊”“昌平同事”提升了首都群防群治工作的社会认知度。配合市委社会工委在 249 个非公经济组织、103 家专业社工机构建立志愿服务组织，实现志愿服务组织在“两新”组织广覆盖。与市总工会、市妇联、市残联等单位合作推动基层志愿服务组织建设。截至目前，全市注册志愿服务团体超过 5.7 万家。支持京津冀三地民政部门签订《京津冀志愿服务协同发展合作意向书》，开启三地志愿服务协同发展新篇章。

（二）加强应急等专业志愿者队伍建设。认真落实《北京市“十三五”时期应急体系发展规划》要求，与市应急办等单位启动社区应急志愿服务站调研和试点建设。市应急志愿者服务总队，组织全市应急志愿者积极参加“邻里守望 平安家园”全国防灾减灾日社区宣教活动。在巩固既有专业志愿者队伍基础上，立足需求，重点加强文化、法制、环保、教育、卫生、科技等专业领域志愿服务组织培育力度，会同相关单位孵化成立北京青少年文博志愿服务总队、北京青少年经典导读志愿服务总队、北京“夕阳再晨”科技助老志愿服务总队、北京志愿服务文化宣讲团、北京市公共图书馆文化志愿服务总队、“志愿帮算小帮手”志愿服务队、北京市老年护理照料志愿服务队等 7 支市级专业志愿服务队伍，进一步发挥专业志愿服务队伍的示范引领作用。

（三）全面推进“志愿家庭”行动计划。总结“志愿家庭”试点工作经验，加强推广力度。通州区结合行政副中心建设和“互联网+”思路，顺义区紧扣城乡结合特点和“村规民约”建设，房山区依托社区青年汇志愿服务旗舰店建设，进一步深化“志愿家庭”主题活动，发布各具特色的“志愿家庭”服务项目，实现“志愿家庭”在区级层面全覆盖。与市教委合作将参与志愿服务活动列入中小學生日常行为规范，并利用假期学生社会实践教育活动契机，引导中小學生开展“小手拉大手”社区志愿服务活动；与市民政局共同推出“家庭式志愿服务兑换”模式；与市妇联“最美家庭”品牌项目相结合，宣传“志愿家庭”理念；广泛运用互联网等新媒体平台，推出“晒晒我的志愿全家福”“志愿家庭”风

采展示等在线宣传活动，提高“志愿家庭”的知名度。截至目前，全市注册“志愿家庭”超过1.8万个。

（四）志愿服务组织支持机制日渐完善。积极鼓励团体会员申报政府购买社会组织服务项目，2015年成功申请政府购买社会组织服务的19个项目，涉及志愿服务组织109家，参与志愿者人数24271人，服务时长达81286小时，全部按时结项，取得了良好成效。2016年推荐84个项目参与申报政府购买社会组织服务项目，6个项目获批并得到156万元购买经费支持，位居市级“枢纽型”社会组织前列。实施“志愿服务组织孵化与发展支持平台”项目，通过政策扶持、经费支持、资源对接、培训督导等方式，培育和孵化志愿服务组织，激发基层组织活力。连续三年开展小微志愿服务项目支持计划，全年为158个项目提供总计200万元的直接支持资金，首次采用“1家管理单位+1家评估单位+1个财务帮手+3家督导单位”的“1+1+1+3”模式，实现项目管理的全流程和服务的精细化。

四、筑牢志愿服务工作基础，提升志愿服务制度化水平

（一）志愿服务终端平台实现广覆盖。与首都文明办等单位合作，开展第二批学雷锋志愿服务站（岗）、示范站（岗）申报命名活动，命名中央电视台“为盲人讲电影”志愿服务站等150个志愿服务站为第二批首都学雷锋志愿服务示范站，“宋庆龄故居时代小先生讲解志愿服务岗”等120个志愿服务岗位为第二批首都学雷锋志愿服务示范岗；命名918个首都学雷锋志愿服务站和1062个首都学雷锋志愿服务岗。配合市委社会工委新建社区志愿

服务站 85 个，基本实现城市社区全覆盖；建成商务楼宇志愿服务站 626 个，覆盖 74% 的商务楼宇。依托市残联温馨家园建立志愿服务联络站，命名 17 个示范联络站。截至目前，全市志愿服务“终端平台” 78507 个。加强全市志愿服务阵地整合，推出覆盖各类阵地的“北京市志愿服务终端平台电子地图”，促进了志愿服务供需有效对接。

（二）志愿服务信息平台进一步优化。按照《志愿服务信息系统基本规范》（MZ/T 061-2015）要求，改进“志愿北京”平台功能，升级微信客户端，新增培训记录、表彰激励记录，调整志愿服务证明模板、“志愿家庭”注册等多项内容。连续三年推出《北京志愿服务大黄页》，2016 版共收录 2400 余个项目信息，涉及一万多个志愿服务岗位。推动志愿服务信息平台资源整合，为市妇联、中国科技馆、对外经贸大学、东城区社区服务中心等单位提供平台数据查询接口，逐步实现一个入口、多个出口，提高平台使用便捷度。深化志愿者计时，推动西城区、海淀区、大兴区的服务时间记录和星级志愿者认定工作；与部分省市合作，探索建立志愿服务记录转移和接续机制。以“志愿北京”技术标准为基础，积极推进全国志愿服务信息系统的改造升级和启动试运行工作，为全国志愿服务信息互联互通创造条件，巩固首都在全国志愿服务信息化建设方面的领先地位。

（三）志愿服务培训工作迈上新台阶。深化志愿服务“四师五员”培训计划，编印志愿服务培训师、项目督导师、管理咨询师、文化推广师培训大纲；运用新媒体扩展“四师”来源渠道，

2016年新增志愿服务“四师”人才300余名；分领域推进“五员”骨干志愿者培训，分别与市残联、市民政局等单位合作开展助残、助老等领域骨干志愿者培训，累计培训志愿者超过2万人次。支持市旅游委编撰出版国内首部旅游志愿者通用培训教材《北京旅游志愿服务》，提升旅游志愿者的专业化水平。依托“志愿北京”平台开设“志愿大学”，研发推出志愿服务在线培训课程，扩大志愿者培训的覆盖面。强化应急自护和防灾减灾知识宣教普及培训，全年开设地震、山地、水域、医疗、通讯、消防、心理、反恐等33项专业技能培训和各类应急演练，受训应急志愿者超过2000人次，有效提高了应急志愿者承担突发自然灾害、城市重大事故、公共卫生事件和社会治安事件等社会危机的处理能力。坚持平战结合、预防为主，组织开展“万名应急志愿者进基层”活动，提升了市民减防灾和自救互救能力。

（四）志愿服务理论研究取得新进展。发挥北京志愿服务发展研究会“智库”作用，加强中国特色志愿服务理论体系研究，推出系列丛书。建立全国首个志愿服务博士工作站，支持青年学者参与志愿服务研究。启动《志愿服务研究硕士论文集（第二辑）》编撰工作，出版博士专著《中国体育赛会志愿服务研究》。引进国外志愿服务优秀成果，翻译出版第二部志愿服务译著《自上而下一成功的志愿活动与管理者的角色》。总结大型活动志愿服务工作经验，推出国内首个省级志愿服务管理标准《大型活动志愿服务管理规范》。积极申报并完成《星级志愿者认定办法研究》《志愿服务活动分类与代码》等5项全国性志愿服务课题研究工作，为

全国志愿服务发展贡献“北京智慧”。

（五）志愿者权益保障更加完善。巩固实名注册志愿者保险工作，提高保险保障额度、完善保障范围，意外伤害医疗最高赔付额从120万元提升至200万元，意外身故和伤残赔付额度提升至120万元；设立“优秀志愿者救助基金”，为各界优秀志愿者提供更全面保障措施。依托互联网探索建立志愿服务嘉许回馈制度，将北京市优秀五星级志愿者纳入北京市个人信用信息系统信息归集和共享目录。市民政局启动“为志愿者提供志愿服务”行动，动员爱心企业志愿服务团队为300名优秀志愿者家庭无偿提供入户保洁服务，推动志愿服务良性循环。首都综治办不断丰富激励保障形式，对五星级治安志愿者，以人均不低于1000元的标准进行健康体检，增强志愿者的归属感、荣誉感。

五、加强联合会自身建设，提升志愿服务核心能力

（一）全面从严治党，把牢政治方向。巩固深化“三严三实”专题教育活动成果，在全体党员中开展“两学一做”学习教育，通过举办庆祝建党95周年主题活动、纪念红军长征胜利80周年学习活动以及开展“对党忠诚、做合格党员”专题讨论会等举措，坚定党员政治方向。认真学习贯彻党的十八届六中全会精神，举办全市志愿服务组织学习党的十八届六中全会专题培训班，增强党员和志愿服务组织的党性修养。严格落实“从严治党”要求，加强秘书处党建工作，规范党务工作，定期开展专家讲党课、支部学习等活动，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的模范带头作用。

（二）改进工作作风，切实服务基层。贯彻中央群团工作会议精神，扎实做好团市委机关干部常态化基层驻点调研工作，严格落实“干部周五下基层参加活动”“干部一对一联系基层”“干部直接参与志愿服务”“志愿服务资源开放共享”和“12355 咨询热线”等 5 项工作制度，加强与基层组织的联系和服务。全年共接待基层志愿服务组织举办各类会议和培训 201 场，接待京内外志愿服务组织来访交流 76 批次 1296 人。全年参与 12355 咨询热线项目的志愿者 1090 人次，接听电话 7559 个，服务时长 7624 小时。

（三）加强内部建设，提高联合会工作水平。为加强干部自主学习、交流分享，全年开展“午读”和“晨讲”活动共 40 次，组织 10 余批次赴京外调研，学习兄弟省市志愿服务工作经验，拓宽干部视野。完善联合会常务理事、理事会、秘书长会制度，加强与各相关单位的工作沟通和联动。优化联合会秘书处工作人员结构，与中央财经大学、中国农业大学、对外经贸大学、北京第二外国语学院合作建立高校学生志愿服务实训基地，广泛吸收挂职、兼职人员和志愿者参与联合会日常工作，确保各项任务完成。

六、积极参与中国志愿服务联合会相关工作

联合会认真贯彻市委领导要求，按照中国志愿服务联合会部署，深入开展“邻里守望”志愿服务活动、广泛动员党团员带头参加志愿服务。积极响应“志愿之城”试点工作，支持大兴区建好“志愿新城”。全力参与并做好中国志愿服务联合会信息化建设

工作，建设和推广“志愿云”信息系统，开展各级各类志愿服务数据资源整合，设立服务热线提供咨询服务。全年接待来京调研团队、赴外省示范培训 77 次，培训各地技术骨干和管理人员 6900 余人。发挥北京志愿服务研究会专家和理论研究优势，选派专家参与编制《中国志愿服务培训工作“十三五”时期发展规划（2016-2020）》。接受民政部社工司委托，以北京、福建、云南、广州等四个省市为样本，对颁布实施的志愿服务相关政策文件的落实情况进行监测与评估。联合北京师范大学，在北京、成都等地开展“志愿服务价值测度课题研究”；认真做好《志愿服务标准体系建设研究》《志愿者招募办法研究》等 4 个全国性课题研究工作，为志愿服务实践提供决策咨询，助力志愿服务行业发展。配合中国志愿服务联合会共同出席 2016 年联合国志愿人员组织全球伙伴关系论坛，与来自 160 多个国家和国际组织代表开展深入交流，传播志愿服务“中国模式”。