

北京市志愿服务联合会文件

京志发〔2018〕1号

北京市志愿服务联合会 2017 年工作总结

2017 年，在市委的坚强领导下，北京市志愿服务联合会深入学习贯彻党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会和党的十九大精神，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以培育和践行社会主义核心价值观为主线，聚焦服务首都功能定位和百姓民生，不断深化志愿服务品牌，进一步夯实志愿服务工作基础，全面提升志愿服务的制度化、常态化、国际化水平。截至目前，全市实名注册志愿者超过 413.7 万人，注册志愿团体超过 6.1 万个，发布志愿项目超过 17 万个，记录服务时间超过 2.25 亿小时。

一、围绕首都战略定位，积极服务“四个中心”建设

1. 圆满完成“一带一路”国际高峰合作论坛等大型赛会志愿服务保障工作。“一带一路”国际合作高峰论坛是2017年我国举办的最为重要的主场外交活动。为做好论坛服务保障工作，团市委、市志愿服务联合会组织28所高校的2489名志愿者，为来自130多个国家和70多个国际组织的约1500名代表提供志愿服务，临时组织1620人次志愿者参与各相关模拟演练，累计上岗8157人次，服务时长超过6.5万小时。论坛期间，首都文明办动员全市9000名公共文明引导员全部上岗提供信息咨询等志愿服务。6月28日，亚信非政府论坛第二次会议在京举行，团市委、市志愿服务联合会组织40名高峰论坛志愿者为300位来自亚信成员国、观察员国（组织）的前政要和专家学者提供志愿服务，累计服务500余小时。全年，还承接完成了北京国际服务贸易交易会、北京国际电影节、中国国际科学技术产业博览会、全国残疾人冰壶锦标赛、2013-2022年亚太残疾人十年中期审查高级别政府间会议及活动、砥砺奋进的五年大型成就展等20余项大型活动志愿服务工作，志愿者以青春激情和实际行动充分展示了北京形象、青年形象、中国形象。

2. 推动志愿服务“走出去”，贡献中国力量。配合国家“一带一路”倡议和首都国际交往中心建设，联合中国国际经济技术交流中心、中国民间组织国际交流促进会、市政府外事办、联合国志愿人员组织等单位举办“一带一路”志愿服务论坛暨第二届国际志愿者交流营，来自38个国家和地区的126个志愿服务组织共计230余名代表参加，倡议发起成立“一带一路”志愿服务联

盟，推动构建创新伙伴关系和协作网络平台。应邀出席联合国志愿人员组织在泰国举办的“通过青年志愿服务南南交流促进可持续发展目标”大会并分享志愿服务“中国方案”。接待红十字会与红新月会国际联合会、印度金德尔全球大学、金砖国家民间组织考察团等共6批44人来访，派出3批共22名志愿者出访缅甸、泰国、日本等国家和地区。选派国内首批2名联合国青年志愿者到联合国机构开展为期6个月的志愿服务。联合中国扶贫基金会选派10名志愿者到缅甸和尼泊尔从事12个月的志愿服务，进一步扩大国际志愿服务“朋友圈”。

3. 弘扬志愿精神，推动志愿服务深入人心。联合首都文明办等单位举办“爱满京城”北京市2017年学雷锋志愿服务主题推动日活动，共吸引200余个志愿服务组织、1500余名志愿者和市民参与。深化“‘中国梦志愿情’我的志愿故事”志愿服务文化宣讲活动，在16区建立宣讲团分团，培养基层宣讲员200人，增设毛主席纪念堂志愿服务项目专题宣讲，累计开展宣讲活动400场，受众超过10万人次。市委讲师团百姓宣讲团特邀北京市志愿服务文化宣讲团，参与“不忘初心跟党走圆梦京华谱新篇”北京市宣传贯彻十九大精神巡讲，传播志愿正能量。加强与人民日报、中国青年报、北京日报、北京电视台等主流媒体合作，宣传报道我市志愿服务工作，全年新闻报道550次，其中独立报道1980条。运用全媒体手段，精心打造“志愿北京”微信、微博等新媒体宣传平台，全年编发推送信息166期，单篇阅读量超过1.2万次，关注量超过7万人。

4. 加强先进典型表彰选树，发挥示范引领作用。认定完成第三批北京市优秀五星级志愿者 852 名，推荐完成 7 名“北京榜样”候选人，6 名“身边好人社会好事”候选人；推荐 10 名最美志愿者、10 家最佳志愿服务组织、10 个最佳志愿服务项目以及 10 个最美志愿服务社区参评第二届全国志愿服务“四个 100”先进典型评选活动；推荐 19 名志愿者、7 家志愿组织参评中国青年优秀志愿者和优秀组织奖。组织 16 个北京志愿服务项目和组织参加第四届中国青年志愿服务项目大赛，5 个项目获得示范项目创建提名奖，位居 38 个参赛单位前列。

二、聚焦百姓民生，推动志愿服务走进生活

1. 试点开展通过志愿服务走进社区推动“五大青年行动”。

在全市 16 区的 279 个社区试点开展通过志愿服务走进社区推动清洁空气、节水护水、垃圾分类、文明出行、背街小巷整治等“五大青年行动”，印发工作实施方案，举办专题培训班，将志愿服务走进社区试点工作和机关干部驻点相结合，机关干部全员对接试点社区，各级各类志愿服务组织广泛参与。截至年底，累计开展“五大青年行动”志愿服务活动超过 1100 次，参与志愿者近 1.7 万人次，服务时长近 7 万小时。开展背街小巷环境整治志愿服务工作专题研讨会，推广绿色啄木鸟、“小巷管家”、永善社区市民劝导队等志愿服务工作经验，倡导广大市民志愿相约背街小巷，助力建设美好家园。联合首都文明办等单位持续开展“V 蓝·北京——我的环保日记”公益行动。联合市委社会工委等单位持续推动‘北京社会公益行’，围绕“保护蓝天、保护碧水、保护文物、

服务社区、服务社会”主题开展志愿服务和社会公益活动。联合市城管委开展“垃圾分类志愿先行”垃圾分类环保志愿公益行动，组织志愿者进学校、进社区、进企业宣传垃圾分类知识，社区居民环保意识逐渐增强。

2. 深化助残、助老志愿服务。会同市残联出台《关于进一步加强首都志愿助残工作的意见（试行）》，支持成立助残志愿服务专家指导小组，依托温馨家园建立助残志愿者之家405个，免费提供专业书籍、文体用品等物资支持温馨家园自身建设，培训基层助残志愿者骨干800名；推动京津冀蒙四地残联签署《助残志愿服务制度化合作框架协议》，助力志愿助残一体化发展。联合市民政局等单位举办“传承创新共享”青年助老服务研讨会，支持夕阳再晨出版《手机里的大世界》《爸妈微信e时代》《助老志愿服务工作方法》系列丛书，提升助老志愿服务专业化水平。

3. 强化公共文化设施志愿服务规范管理。开展公共文化设施志愿服务工作调研，深入总结推广首都图书馆、首都博物馆等文化设施志愿服务工作经验和模式；组织公共文化设施相关工作负责人学雷锋志愿服务工作专题培训，加强管理人才队伍建设；通过“志愿北京”信息平台，进一步规范文化设施志愿服务项目发布。加强文化实施志愿服务典型推介，首都图书馆被中宣部命名为第三批全国学雷锋活动示范点。

4. 科学推动志愿服务市级示范项目。精细化推进毛主席纪念堂志愿服务项目，全年组织5批共280名志愿者在纪念堂服务50天，服务时长13.8万小时、服务瞻仰群众131.8万人。认真做好

平安地铁志愿服务项目，平安地铁志愿者达 20.6 万名，高峰时参与服务志愿者超过 6.8 万人次。按照西部计划全国项目办的统一要求，严格把关，优中选优，选拔 50 名专业能力高、身体素质强的北京大学生志愿者赴西藏、新疆等地开展服务。广泛动员各级团组织力量，扎实推进“暖冬行动”春运志愿服务，为出行旅客送去温暖。

三、坚持以制度化建设为主线，激发志愿服务组织活力

1. 志愿服务信息平台不断完善。落实《北京城市总体规划（2016 年—2035 年）》要求，改进和提升信息平台性能和安全防护，单日可承载注册志愿者突破 15 万人，单日可承载访问量突破 300 万。编制《北京市志愿服务指南 2017》（“志愿服务大黄页”）。建立“志愿北京”信息平台周培训机制，累计培训平台管理员超过 500 人次。推进全国志愿服务信息系统试运行并顺利通过终验，得到民政部好评；推动国家旅游局、中央国家机关文明办等单位接入全国志愿服务信息系统。截至目前，全国志愿服务信息系统注册志愿者超过 6650 万人。认真做好 2017 年度实名注册志愿者保险，保险保障额度和增值服务创新高。

2. 志愿服务终端平台不断优化。隆重表彰第二批首都学雷锋志愿服务站（岗）金牌项目，启动第三批首都学雷锋志愿服务站（岗）、示范站（岗）申报命名工作。截至目前，全市已命名站（岗）3981 个、示范站（岗）471 个，成为推动志愿服务制度化常态化发展的特色阵地。联合首都文明办等单位开展全市学雷锋志愿服务工作座谈会，推广第三批全国学雷锋活动示范点首都图书馆、

北京恒兴西站物业管理中心和岗位学雷锋标兵张瑞秋、历莉的典型经验和优秀事迹。加强各领域、各系统、各单位志愿服务阵地统筹力度，开展规范化指导，截至目前，全市志愿服务“终端平台”近8万个。

3. 志愿服务培训持续拓展。深化“四师五员”志愿服务计划，认证的培训师、项目督导师、管理咨询师、文化推广师达1000名，五员志愿者骨干突破1万人。编撰《助残志愿服务实务指南》《助老志愿服务工作方法》《五员志愿服务培训导引手册》等培训手册。完善“志愿北京”平台在线培训课程，新增在线课程30课时。联合首都文明办、市民政局等单位举办贯彻《志愿服务条例》专题培训班，提升志愿服务制度化水平。

4. 志愿服务研究持续深化。中国特色志愿服务理论体系丛书进一步丰富，《中国特色志愿服务概论》《自上而下》出版发行，累计出版图书44部47本。志愿服务标准化体系研究项目有序推进，承接完成民政部《志愿服务基本术语规范》编制工作。按照市政府要求，联合中国人民大学完成《北京市志愿服务促进条例》修订草案调研工作。联合市质监局，出台全国首个省级志愿服务标准《大型活动志愿服务管理规范》，夯实首都在大型活动志愿服务的领先地位。

5. 志愿服务队伍持续壮大。根据需求孵化成立北京医疗专家志愿服务总队、北京市人民调解志愿者队伍、北京地税青年志愿者服务队、华润医药商业集团志愿服务总队、中国人寿志愿者协会等6支专业志愿者队伍，专业志愿者队伍增至130支。落实《北

京市“十三五”时期应急体系发展规划》要求，配合做好《北京市社区应急志愿服务站与基层应急体制机制改革专项研究》课题研究，探索社区应急志愿者服务站运行试点，推动大兴区泰中花园社区建立社区应急志愿服务站。

四、以党的建设为引领，打牢志愿服务工作基础

1. 强化党对志愿服务工作的领导。在全市志愿服务组织开展“两学一做”学习教育活动，创新运用“微党课”“微消息”等形式，累计发布“微党课”18期；组建党建专家智慧库，开展“重走自行车‘驼峰’航线、传承志愿精神”等主题活动，着力推进“两学一做”学习教育常态化制度化。严格落实党风廉政建设责任制。加强共产党员、共青团员带头参与志愿服务，每周五中午就近开展为“共享单车”安家志愿服务活动，支持孵化成立北京市老党员先锋队志愿服务总队，发挥党员团员的先锋模范和骨干作用。

2. 加强市志愿服务联合会行业组织作用。联合市民政局等单位出台《关于支持和发展志愿服务组织的实施意见》。发挥市志愿服务联合会枢纽职能，推动各领域、各行业成立“枢纽型”志愿服务组织。优化“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，引导志愿服务组织规范发展。推动延庆区成立志愿服务联合会，区级“枢纽型”志愿服务组织增至14家。指导通州、怀柔、延庆等3个全国文明城市（区）提名城区做好志愿服务专项工作，提高城市文明程度。

3. 切实增强联合会秘书处服务能力。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 24 次，开展专项培训 19 次。完善联合会常务理事会、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，强化高校学生志愿服务实训基地作用，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。全年共接待基层志愿服务组织举办各类会议和培训 188 场，接待京外志愿服务组织来访交流 31 批次 558 人、境外志愿服务组织来访 21 批次 650 人。全年参与 12355 咨询热线项目的志愿者 927 人次，接听电话 9147 个，服务时长 7594 小时。

