

①	②
③	④
⑤	⑥

- ①党员电工志愿者为困境人群解决居家安全用电问题
- ②广州市志愿者协会开展“同心呵护·童梦成真”社区困境儿童圆梦计划（科技梦专场）第三场活动，助力 25 名社区困境儿童走进科学世界，探索城市规划的奥秘
- ③广州市志愿者协会联合荔湾区花地街社工服务站开展儿童性教育家长工作坊，邀请专业性教育讲师为辖区家长、孩子分享儿童性教育知识
- ④广州市志愿者协会在全市 20 个旅游景区设置了旅游志愿服务站点，组织旅游志愿者为广州市民及游客提供咨询、指引等旅游志愿服务
- ⑤化学专业志愿者和小朋友一起演示操作“冰雪魔法世界”科学小实验
- ⑥广州市志愿者协会联合广州市绿点公益环保促进会开展垃圾分类直播培训



卷 / 首 / 语

十万名社区志愿者，万众一心织密织牢特殊困难群众兜底保障志愿服务网

|(文 / 李森)

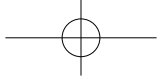
2020年8月26日，广州公益“时间银行”度过了一周岁生日，8月28日，“时间银行”注册志愿者突破10万人。

一年来，“时间银行”团结广大社区志愿者，坚守社区阵地，散发光与热，一颗颗简单、朴素的心相互碰撞，迸发出爱的能量，为织密织牢特殊困难群众兜底保障志愿网注入勃勃生机。

成长中，社区里的困境儿童有各式各样的发展需求，专业志愿者拿出自己的看家本领，授业解惑引领方向；养老时，社区里空巢长者的照顾需求尤为凸显，志愿者通过“一帮一”“多帮一”的形式，代买代办解决难题；疫情下，社区里的困难群体面临就餐难等问题和压力，爱心企业和志愿者组成搭档，一捐一送保障用餐。还有，难处千千万，困难群众的个性化需求怎么办？广州公益“时间银行”专门开发了“微心愿”服务，以“群众点单—平台派单—志愿者接单—群众评单”的形式，精准聚焦困难群众服务需求。

从发现需求、自觉响应、团队运作，一直到项目在社区里生根发芽，常态化开展，社区志愿者日积跬步，行至千里，孕育诞生了诸多像“爱心待餐”“长者心声热线”“金秋送暖”等一批在全国“拿得出、叫得响”的品牌志愿服务项目，携手结网，共同助力发挥民政兜底保障作用。

一善之功不为难，难于不懈付年年。2020年是克服新冠肺炎疫情影响，决战脱贫攻坚、全面建成小康社会的关键时刻，广大志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者将进一步弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，久久为功，善作善成，织密织牢困难群体兜底民生保障志愿服务网，继续以实际行动书写新时代的雷锋故事，贡献志愿服务力量！



广州志愿者

指导单位：广州市民政局 广州市社区服务中心

印刷日期：2020 年 9 月

印刷期数：4 期 / 年

编印单位：广州市志愿者协会

编委会：

主 任：李 森

副 主 任：甄 鹤 陈文岳

编 委：刘 茜 甄碧瑜 黎韶英

编辑部：

主 编：甄 鹤 陈文岳

编 辑：黎韶英 巫秋君 郑思雅

美术编辑：吴亚辰

编辑部地址：广州市荔湾区环市西路 68 号 6 楼

邮 编：510160

电 话：020-86479019

邮 箱：gvu83936660@126.com

发送对象：广州市志愿者协会会员

印 数：500 份

印刷单位：广州市中自印务有限公司

地 址：广州市荔湾区浣花路沙涌工业区 F、G 栋

邮 编：510000

电 话：13500006061

声明：

- 1、凡向本出版物投稿的文字、图片作品，均视为已授权《广州志愿者》编辑部在本出版物及合作媒体上使用。如有异议，请先向本出版物声明。
- 2、未经授权，不得擅自转载本出版物文章。
- 3、其他媒体、网站及平台使用本出版物文章须标明作者和出处。



目录 Contents

广州志愿者

卷首语.....

- 01 十万名社区志愿者，万众一心织密织牢特殊困难群众兜底保障志愿服务网

政声传递.....

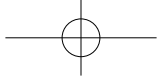
- 05 习近平为社区志愿者点赞
- 06 中央文明办：推动新时代志愿服务事业持续健康发展
- 08 《广东省推动慈善事业高质量发展若干措施》印发：支持社工、志愿者提供心理疏导、情绪支持、保障支持等服务
- 11 广州市民政局：做好特殊困难群体兜底保障志愿服务工作

行业动态.....

- 13 民政部发布《志愿服务基本术语》行业标准
- 16 志愿服务的两会声音
- 18 广州市慈善会：点亮 10000 个困境群体微心愿

“织密织牢困难群众志愿服务网”专题.....

- 22 平台创新
- 22 广州公益“时间银行”：打造民生兜底保障志愿服务平台



28 志愿品牌

28 爱心待餐券，温暖耆童心

31 家社童行，合力构建困境儿童志愿服务网

35 耆望成真，社区助老志愿服务行动启动

38 志愿经验

38 党建引领志愿力量，一助困难群体，二促社区发展

41 “粮满羊城”聚合力 服务民生显担当

43 社区互助，发挥社区志愿服务兜底保障功能

志愿向党.....

46 汤宝燕：70 岁老党员不忘初心，6 年义送“广府靓汤”

49 肖永坚：小人物有大能量

52 刘洪伟：帮助他人，快乐自己

理论探索.....

56 “时间银行”模式在国内的发展形态研究与对比分析



习近平为社区志愿者点赞



图片来源：新华视点

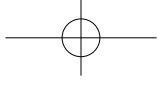
2020年6月8日下午，习近平总书记来到宁夏吴忠市利通区金花园社区考察。志愿者代表、70岁的回族老党员王兰花告诉总书记，他们2005年成立志愿者服务队，从最初的7名成员发展到现在6万多名，越来越多人参与到志愿服务中。总书记听了十分高兴。他说，你们的经验很好，真正体现了行胜于言。社会主义是干出来的，各族群众要一起努力，志愿者要充分发挥作用，谢谢你们的努力和贡献。

我国志愿服务事业蓬勃发展、取得显著成效，最根本的在于以习近平同志为核心的党中央高度重视、

坚强领导。习近平总书记对志愿服务事业倾情关心关怀，亲自主持会议审议通过一批有关志愿服务的重要文件，并在参访考察、座谈交流、批示回信时，多次对志愿服务作出重要指示、提出明确要求。去年7月，习近平总书记向中国志愿服务联合会第二届会员代表大会致贺信，强调志愿服务是社会文明进步的重要标志，希望广大志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者立足新时代、展现新作为，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，继续以实际行动书写新时代的雷锋故事。今年2月，习近平总书记在统筹推进新冠肺炎

疫情防控和经济社会发展工作部署会议上，高度评价广大志愿者等真诚奉献、不辞辛劳，为疫情防控作出了重大贡献。习近平总书记亲自指导、亲切关怀，让广大志愿者、志愿服务工作者深受鼓舞、倍感振奋，为持续推进志愿服务事业指明了前进方向，提供了根本遵循，注入了强大动力。我们要把习近平总书记重要指示精神作为行动指南，强化责任担当，以更自觉的态度、更主动的作为、更有效的举措，推动我国志愿服务事业持续健康发展。

（本文根据新华社、人民网、人民日报报道整理。）



中央文明办：推动新时代志愿服务事业持续健康发展

2020年6月，全国志愿服务工作协调小组召开会议，研究部署当前一个时期志愿服务工作任务。在记者采访的过程中，中央文明办负责同志就志愿服务事业的相关问题进行了答疑。

问：现在志愿服务活动很火热，越来越多的人热心参与志愿服务，请您谈一谈当前我国志愿服务发展的基本情况。

答：当前，我国志愿服务呈现出蓬勃兴盛的发展态势。志愿队伍越来越壮大，从青年志愿者、巾帼志愿者到文艺志愿者、医疗志愿者、环保志愿者、科技志愿者等，志愿者年龄层次更加丰富，人员构成更加多元。据不完全统计，全国实名注册志愿者超过1.6亿人，参与领域越来越广泛，拓展到扶弱助残、文化文艺、教育科技、卫生环保、法治宣传等各领域。服务大局越来越有力，广大志愿者面向改革发展主战场，在传播党的声

音、服务国家战略、参与大型赛会、抗击重大灾害等方面发挥了重要作用。志愿服务已经成为新时代推进社会主义现代化建设、提升社会文明程度不可忽视的新兴力量。

问：刚才您谈到要坚定走中国特色志愿服务之路，请问我国志愿服务有哪些特色？

答：我国志愿服务是社会主义国家的志愿服务，是党领导下的群众性道德实践活动。它具有鲜明的价值导向，把培育和践行社会主义核心价值观贯穿全过程，传承了中华优秀传统文化的思想理念和道德精髓，弘扬了革命文化和社会主义先进文化的崇高追求。我国志愿服务还自觉

服务党和国家工作大局，与实现“两个一百年”奋斗目标、建设社会主义现代化国家同向同行，成为凝聚实现中国梦强大力量的重要纽带。中国特色志愿服务最本质的特征是坚持党的全面领导，按照为人民服务的要求，把组织群众、宣传群众、凝聚群众、服务群众作为基本职责，紧紧围绕群众最现实、最迫切、最关心的问题开展便民利民活动，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

问：您强调要加强党对志愿服务的领导，请问工作中会有哪些具体措施？

答：志愿服务是党和国家事业



的重要组成部分，是社会主义现代化建设的重要力量。全国志愿服务工作协调小组要进一步完善文明委统一领导、文明办牵头协调、各部门和单位分工负责、全社会共同参与的志愿服务领导体制和工作机制，切实承担起统筹协调、指导督促的职责，具体从三个方面来着力：一是着力把部门的力量统筹好。各有关部门和单位在协调小组机制架构下，各负其责、各展所长，相互支持、相互配合，构建联动高效、协调有序的工作格局，形成共同推进志愿服务的整体效应。二是着力把社会的力量引导好。加强对社会各类志愿服务组织及其活动的引导和规范，做好思想引领、价值引领。三是着力把党员的力量发挥好。贯彻全心全意为人民服务的根本宗旨，广泛开展党员志愿服务，充分发挥党员的骨干带动作用 and 基层党组织的战斗堡垒作用，以党的强大引领力、组织力增强志愿服务的执行力、战斗力，确保志愿服务正确发展方向。

问：人们注意到，在抗击新冠肺炎疫情工作中，全国各地的志愿者发挥了很大作用，您能介绍一下情况吗？

答：在这场疫情防控人民战争

中，志愿服务活动广泛开展，小红帽、红马甲随处可见，广大志愿者踊跃参与，投身到疫情防控战线的各个领域，成为联防联控、群防群治的重要力量。各地志愿者参与了许多方面的工作：一是助力防疫教育引导。广泛开展通俗易懂、形式多样的疫情防控宣传教育，引导群众正确理性看待疫情，增强自我防范意识和防护能力，为社会舆论注入更多正能量。二是参与疫情排查治理。积极配合基层组织做好体温检测、信息登记、疫情排查、人员隔离、秩序维护等工作，极大缓解了抗疫人手缺乏的问题。三是做好综合服务保障。为一线奋战的医生护士、防控点值守人员、被隔离群众以及相关医疗用品生产企业，提供力所能及的生活保障和外围服务。四是提供专业技术支持。一大批具有医学、心理咨询、应急救援等专业技术的志愿者，在相关机构的统筹调配下，积极参与卫生防疫、心理辅导、救助救护等专业性较强的工作。

问：党的十九届四中全会指出，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。请问如何理解志愿服务在社会治理中的重要作用？

答：志愿服务是人民群众自我

组织、自我管理、自我服务的实践形式，也是群众参与基层社会治理的重要方式，能够有效弥补政府服务和市场服务的不足与缺位，为政府分忧、为百姓解难。通过开展志愿服务，依靠群众做群众工作，能够有效激发社区居民的主体意识和责任意识，调动他们自主管理自身事务、协同参与公共事务的主动性积极性，让居民真正感到自己是社区的主人，让社区既成为“生活共同体”也成为“治理共同体”。今后，还要继续发挥志愿服务在推进社会治理现代化中的重要作用，实现政府治理与社会调节、居民自治良性互动，积极构建基层社会治理新格局。

（本文来源于新华社，文章有删节）



《广东省推动慈善事业高质量发展若干措施》印发： 支持社工、志愿者提供心理疏导、 情绪支持、保障支持等服务

经广东省政府同意，广东省民政厅印发《广东省推动慈善事业高质量发展若干措施》（以下简称《若干措施》），从培育慈善主体、拓宽参与渠道、激发慈善活力、弘扬慈善文化、加强监督管理、健全保障机制等方面提出 21 条具体的促进举措。

一、《若干措施》的出台背景是什么？

2014 年 12 月国务院印发《国务院关于促进慈善事业健康发展的指导意见》，2015 年 10 月我省出台了《广东省人民政府关于促进慈善事业健康发展的实施意见》，为我省慈善事业健康发展指明了方向，确定了工作目标，推动了事业发展。近年来，我省慈善事业发展环境发生了新变化，对慈善事业发展提出了新要求。

一是 2016 年 9 月 1 日《中华人民共和国慈善法》（以下简称《慈善法》）和 2017 年 12 月 1 日《志

愿服务条例》等一系列法律法规的正式施行，特别是《慈善法》第七十七条明确规定“县级以上人民政府应当根据经济社会发展情况，制定促进慈善事业发展的政策和措施”，为慈善事业发展提供了法治环境。

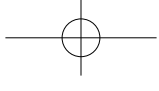
二是近年来习近平总书记对民政工作和对广东工作作出一系列重要指示批示，特别是 2019 年以来对志愿服务工作三次作出重要指示。党的十九届四中全会明确提出“发展慈善等社会公益事业”。

三是 2019 年省人大常委会对全省《慈善法》执法检查中发现，我省有些部门、地方对贯彻落实《慈善法》重视不够，需要加大力度推动我省

慈善事业的发展。省政府高度重视，在第二十次广东民政会议上明确提出将构建“大慈善”体系作为新时期民政工作五大体系之一。为更好地落实法律法规，在充分吸纳省人大常委会对《慈善法》执法检查情况反馈意见以及 2015 年以来我省各地发展慈善事业的好经验好做法的基础上，制定了《若干措施》。

二、《若干措施》的主要内容是什么？

《若干措施》共二十一条，分为培育慈善主体、拓宽参与渠道、激发慈善活力、弘扬慈善文化、加强监



督管理、健全保障机制六个部分，从培育发展慈善组织和其他慈善主体等方面阐述如何培育慈善主体；从广布慈善网点、发展志愿服务、鼓励发展慈善信托、搭建交流平台、丰富捐赠形式、鼓励社会协同等方面阐述如何拓宽参与渠道；从加大社会支持、落实优惠政策、完善政府购买服务、推动慈善和社会工作融合发展、健全激励表彰机制等方面阐述如何激发慈善活力；从传承创新慈善文化、推动慈善文化融入日常生活等方面阐述如何弘扬慈善文化；从加强政府监管、加强内部治理、加强社会监督等方面阐述如何加强监督管理；从加强组织领导、建立信息共享平台、加大宣传力度等方面阐述如何健全保障机制。

三、《若干措施》有哪些亮点和创新举措？

一是贯彻落实习近平总书记最新指示、中央及省委省政府最新精神和实践经验相结合。全文将习近平总书记对民政工作和对广东工作作出一系列重要指示精神作为指导思想，强调完善第三次分配机制，发展慈善等社会公益事业。支持社工、志愿者提供心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。有机吸纳此次新冠肺炎疫情防控慈善工作的经验做法。突出日常

管理与“战时状态”相结合，强调慈善组织在参与重大公共卫生事件或自然灾害慈善捐赠，要简化流程，高效运转，确保捐赠款物全部及时用于灾害救助。

二是突出培育慈善主体和参与渠道相结合。提出加强慈善组织能力建设，鼓励符合条件的慈善组织向社会提供服务。鼓励城乡社区居（村）委会、业主委员会建立慈善互助会或设立互助基金等，推动社区慈善发展。探索建立慈善广场、慈善社区等，形成人人可参与的便利慈善平台。城乡社区组织、单位开展群众性互助互济活动，可以通过设立慈善信托进行慈善资金和慈善项目管理。加大珠三角地区与粤东西北地区慈善交流与合作力度，推动全省慈善事业平衡发展，引导民间慈善力量依法登记，激发捐赠人参与慈善捐赠的热情，实现慈善捐赠常态化、多元化、全民化。

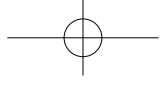
三是突出了捐款捐物与慈善服务相结合。鼓励慈善组织依法开展义拍、义卖、义展、义演等活动。推动慈善捐赠由捐钱捐物向捐技术、技能、股权、证券、知识产权、服务、保险等形式拓展。发展互联网公益慈善，创新网络众筹、运动众筹、手机捐赠等新型募捐方式。加快修订《广东省志愿服务条例》，完善志愿服务招募、注册、培训、服务记录、激励回馈、保障等政策，促进志愿服务制

度化、常态化。

四是突出了传统文化与新时代理念相结合。既体现了坚持中国传统慈善文化，深入挖掘广府文化、潮汕文化、客家文化及侨乡文化中的慈善文化元素，加强岭南慈善文化研究，支持具有岭南特色慈善文艺作品创作，又倡导以社会主义核心价值观引领慈善文化，丰富新时代慈善文化内涵，激发慈善意识。

五是突出了科技驱动与专业运作相结合。利用现代科技和信息技术手段，拓宽慈善平台，广开慈善渠道，优化慈善事业发展环境。充分发挥慈善组织的主体地位和专业水平，慈善组织的活动空间和活力，引导慈善组织设立社会工作岗位、社会工作服务机构依法链接慈善资源，促进慈善事业与社会工作融合发展，推动慈善事业专业化发展。

六是突出了鼓励支持与加强监管相结合。既提出积极探索金融资本支持慈善事业发展等多种措施激发慈善活力，吸引多方力量积极参与，特别是提出以家庭为单位参与慈善事业，将慈善活动融入日常生活，将慈善作为家风重要内容，培育家庭慈善理念；又强化政府监管、慈善组织内部治理、社会监督三位一体的监督管理格局，净化慈善环境，提高慈善公信力。



四、在推动《若干措施》贯彻落实方面有哪些保障机制？

一是加强组织领导。要求各地充分认识发展慈善事业的重要性，将发展慈善事业纳入当地国民经济和社会发展规划，制定慈善事业发展的行动方案。建立健全慈善工作组织协调机制，民政部门切实担负慈善事业牵头统筹、政策制定、工作保障和监督管理责任，各有关部门要各司其职，形成党委领导、政府管理、行业协作、公众参与的工作格局。

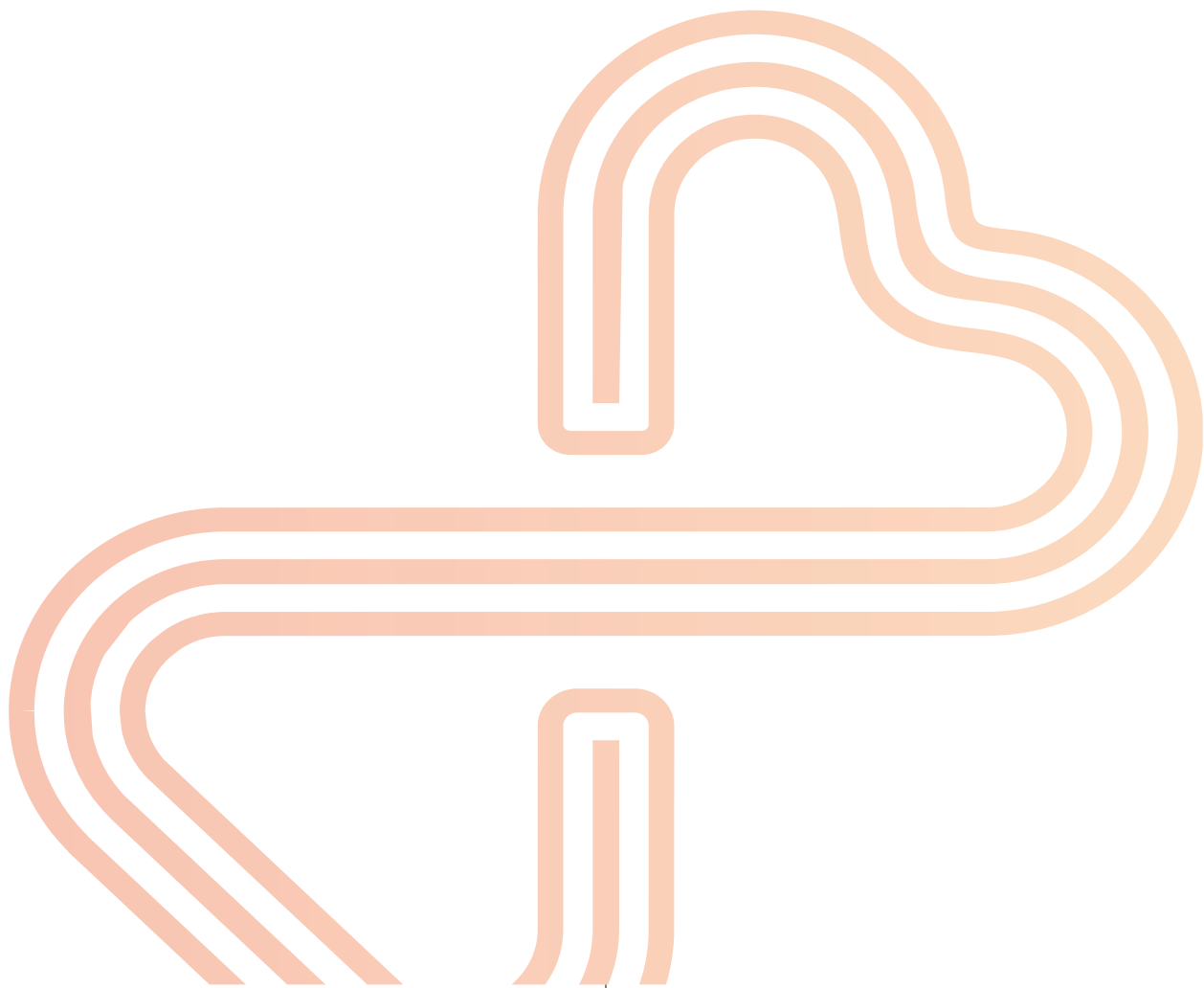
二是建立信息共享平台。加快慈善信息化建设，建立全省慈善信息

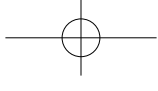
统一管理平台，提供政策法规宣传、组织培育、项目推介、慈善信托、信息公开、社会工作服务和志愿服务等综合性服务，实现慈善信息供给与需求的有效对接。建立健全民政部门与其他部门之间的慈善信息沟通共享、信用信息披露机制，提升慈善资源配置效率。通过省救助申请家庭经济状况核对系统，将社会救助信息共享至慈善信息管理平台，有效满足公众特别是困难群众的慈善需求。

三是加大宣传力度。推广使用“中华慈善日”“中国志愿服务”“中国社会工作”标志，鼓励志愿者、社

会工作者开展服务时着装体现身份标识。推动媒体积极开展慈善宣传，鼓励各级主流新闻媒体设立慈善专栏，预留一定比例的公益广告播出时间或者版面用于宣传慈善活动、普及慈善知识、传播慈善文化。利用“全国扶贫日”“3.5 学雷锋日”“中华慈善日”“12.5 国际志愿者日”“广东扶贫济困日”等重要时间节点，综合利用城市地标、公共交通等载体，推动慈善文化、慈善活动进机关、进企业、进学校、进社区、进家庭。

（本文来源于广东省民政厅，文章有删节）





广州市民政局：做好特殊困难群体兜底保障志愿服务工作

2020年6月16日，广州市民政局出台了《关于做好特殊困难群众兜底保障志愿服务的方案》（以下简称《方案》），强调要以低保低收入对象、特困人员、留守老年人、孤寡老人、困境儿童、贫困重度残疾人等困难群体为重点，依托广州公益“时间银行”平台和各社工服务站，探索深化“慈善+社工+志愿服务”融合发展模式，广泛凝聚社会力量，为特殊困难群体提供持续、广泛、便捷的志愿服务，协同发力织密织牢困难群众兜底保障网。

一、建立民政直属志愿服务队伍

《方案》指出，市、区民政部门组建民政直属志愿服务队伍，设立“总队—分队—大队—小队”四级指导架构。市一级设总队，由市志愿者协会统筹指导全市各级民政直属志愿服务队伍建设，面向社会发布社区志愿服务地图；区一级设分队，依托各区志愿者协会组建；镇（街）一级设大队，依托镇（街）社工服务站（同时也是社区志愿服务站）组建，队伍人数原则上不少于50人、核心骨干不少于10人，队长可由社工服务站负责人兼任，也可由资深志愿者

担任。发挥社区志愿服务站“孵化器”作用，培育推动每个社区至少成立1支民政领域直属志愿服务小队，队伍人数原则上不少于10人。

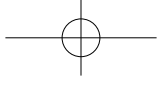
二、挖掘特殊困难群体服务需求

《方案》指出，要依托各社工站，各级民政直属志愿服务队伍走进社区、走进家庭，收集评估特殊困难群众需求，分门别类科学制定针对性的志愿服务计划，明确服务对象、明晰服务目标、丰富服务内容、创新服务方式、增强服务功能，通过广州公益“时间银行”线上发布、推介并“量

身定制”式地开展志愿服务。

三、开展常态化关爱志愿服务

《方案》要求，各级民政直属志愿服务队伍要积极联动各级党政机关、各企事业单位党组织或志愿服务组织和队伍，以志愿者“一对一”“一对多”的方式与特殊困难群众结对，建立台账，开展常态化志愿服务。利用节庆、节日等重要时间节点，围绕重要主题，组织开展“一月一主题”志愿服务行动，努力营造人人愿为、时时能为、处处可为的浓厚社区志愿服务氛围。



四、打造社区志愿服务品牌项目

《方案》要求，进一步完善广州公益“时间银行”平台“群众点单一平台派单一志愿者接单一群众评单”的服务流程，方便特殊困难群众即时查询、预约、提出个性服务需求。同时，精准把脉特殊困难群众的问题和需求，不断优化完善项目清单，打造一批主题突出、特色鲜明、高质量的志愿服务品牌项目。全市每月常态化发布困难群体志愿服务活动不少于100个。

五、链接慈善公益支持资源

《方案》要求，依托公益创投、社区慈善捐赠站点、社区慈善基金、广益联募平台，各级民政直属志愿服务队伍要积极链接慈善组织、爱心企业、爱心人士等社会资源，畅通慈善公益资源与志愿服务需求的供需对接渠道。重点参与“广州特殊群体暖心帮扶”、“仁医惠民 爱在羊城”广州市特困老人健康关爱、“成

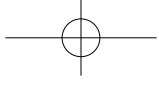
长道路 相伴童行”广州市困境儿童结对帮扶等扶贫帮困专项行动，持续开展“耆望成真”“童梦成真”“爱心待餐”“金秋送暖”等志愿服务项目。

六、加强社区志愿服务工作保障

方案要求，一是优化社区志愿服务信息平台功能。持续优化广州公益“时间银行”平台功能，完善社区志愿者注册、项目发布、队伍管理、积分激励等一整套志愿服务信息化流程，开发提升服务功能，持续提升平台服务效能。主动对接困难群众兜底保障安全网信息系统、养老服务、广益联募等民生服务系统，实现互联互通、数据共享、资源共享。二是建立社区志愿服务培育机制。加强对社区志愿服务领军人才、项目和组织的培育，指导相关行业组织建立完善社区志愿服务工作课程体系，对社区志愿服务站点负责人、民政直属志愿服务各级队长每年至少开展1次集中培训。各级志愿者培训机构及各社工服务站根据辖区志愿服务站点和队

伍发展情况，对志愿者开展有针对性的培训活动。三是健全社区志愿服务监督机制。加强特殊困难群体志愿服务情况的跟踪问效和检查指导，不定期组织开展社区志愿服务抽查督查工作，对发现的问题队伍进行现场指导整改。组建市社区志愿服务监督员队伍，不定期地采取活动观察、参与服务、电话抽查等方式监督管理各级队伍履职情况、评估社区志愿服务开展质量和成效，并及时通报结果。四是强化社区志愿服务激励机制。健全志愿者记录制度、志愿者保险制度、志愿服务嘉许与反馈制度等，保障志愿者权益，丰富拓展志愿者激励内容和形式，不断激发志愿服务活力。每年度开展社区志愿服务嘉许激励工作，对优秀社区志愿服务站点、民政直属志愿服务队伍、志愿服务项目、志愿服务工作者（队长）、志愿者、志愿服务队伍等进行嘉许宣传，树立先进典型，讲好新时代“学雷锋”好故事。

（本文来源于广州市民政局，文章有删节）



民政部发布《志愿服务基本术语》行业标准

民政部官网消息，《志愿服务基本术语》行业标准已经民政部批准并予以发布，自2020年3月24日起实施。
本标准界定了志愿服务、志愿者、志愿服务组织的基本术语及定义。

一、志愿服务

1. 志愿服务

volunteer service

志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

2. 志愿服务精神

spirit of volunteerism

奉献、友爱、互助、进步。

3. 志愿服务文化

culture of volunteerism

志愿者、志愿服务组织和社会所认同的志愿服务使命、愿景、宗旨、理念、价值观等精神要素，以及体现这些精神要素的物化载体和制度设计。

4. 志愿服务制度

institution of volunteer service

为促进志愿服务发展所制定的要求志愿者、志愿服务组织和志愿服务工

作者遵守的法律、法规、规章、政策以及准则。

5. 志愿服务活动

volunteer activity

志愿者、志愿服务组织和其他组织开展或参与的志愿服务行为。

6. 志愿服务项目

volunteer project

在一定的周期内，面向特定服务对象或领域开展的，具有明确的服务目标、服务时间、服务内容和服务保障的志愿服务活动。

7. 志愿服务品牌

volunteer service brand

服务成效显著，具有广泛社会影响力、公信力和美誉度的志愿服务。

8. 志愿服务需求

need for volunteer service

个人、群体、组织、社会希望通过志愿服务予以解决的事项。

9. 志愿服务管理

volunteer service management

对志愿服务进行组织、协调、指导、规范、监督的过程。

10. 志愿服务运营管理

volunteer service operation and management

对志愿服务组织及其开展的志愿服务活动进行计划、实施、监控和持续改进的过程。

11. 志愿服务对象

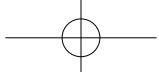
volunteer service recipient

获得志愿服务的人、组织、事物以及环境。

12. 志愿服务岗位

volunteer assignment

为满足志愿服务需求设立，由志愿者承担的具有相应职责、要求和规范的工作任务。



13. 志愿服务时间

volunteer hours

志愿者实际提供的以小时为计量单位的服务时长。

14. 志愿服务记录

volunteer service records

志愿服务组织和其他依法开展志愿服务活动的组织记录志愿者参加志愿服务的信息。（注：记录信息一般包括志愿者的身份信息、服务技能、服务时间、联系方式以及志愿服务情况、培训情况、表彰奖励情况、评价情况等。）

15. 志愿服务记录证明

volunteer certificate

依据志愿服务记录信息，无偿、如实缴出的证明志愿者参加志愿服务有关情况的制式材料。

16. 志愿服务协议

volunteer service agreement

志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象以及其他相关方之间达成的，明确各方在志愿服务中的权利义务关系、服务事项等内容的共同约定。

17. 志愿服务风险

risk in volunteer service

在志愿服务中，志愿者、志愿服务组织、志愿服务对象或其他相关方发生危险、伤害、损失的不确定性。

18. 志愿服务保障

volunteer service assurance

为确保志愿服务正常开展和利益相

关方权益而采取的制度设计和具体举措。（注：具体形式有志愿服务政策法规及志愿者补贴、志愿者保险、志愿服务场地、志愿服务培训等。）

19. 志愿服务评估

volunteer service evaluation

用科学和系统的方法对志愿服务管理、活动、项目以及服务成效进行动态监测与静态总结考评。

20. 志愿服务“时间银行”

volunteer service “time bank”

为促进志愿服务可持续发展，建立的志愿服务时间存取机制。

21. 志愿服务供需对接

matching supply and demand for volunteer service

将志愿服务资源与志愿服务需求进行有效匹配的过程。

22. 专业志愿服务

professional volunteer service

运用专业技能提供的符合职业或行业标准 and 规程的志愿服务。

二、志愿者

1. 志愿者

volunteer

以自己的时间、知识、技能、体力等从事志愿服务的自然人。

2. 志愿者管理

volunteer management

通过计划、组织、指挥、协调等手段，

开展志愿者招募、培训、使用、评价、激励等工作，以期达到既定目标的过程。

3. 志愿者招募

volunteer recruitment

为征召具备相应条件的志愿者而开展的动员、遴选等活动。

4. 志愿者注册

volunteer registration

志愿者将个人真实、准确、完整的基本信息，通过国务院民政部门指定的志愿服务信息系统或志愿服务组织进行注册登记的过程。

5. 志愿者培训

volunteer training

以提高志愿服务水平为目的，向志愿者传授参与志愿服务所需理念、知识和技能等的活动。（注：志愿者培训一般分为志愿者通用培训、专业培训、岗位培训。）

6. 志愿者通用培训

general volunteer training

针对志愿者开展的志愿服务理念、权利与义务等基础知识培训。

7. 志愿者专业培训

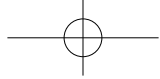
professional volunteer training

针对志愿者开展的职业技能、技术规范等专业知识和技能培训。

8. 志愿者岗位培训

volunteer assignment training

针对志愿者开展的工作任务、业务流程、服务规范等岗位职责培训。



9. 志愿者激励

volunteer incentives

激发和鼓励志愿者参与志愿服务的措施。

10. 志愿者保险

volunteer insurance

为应对志愿服务风险，志愿者在参加志愿服务期间获得的保险。

11. 志愿者补贴

volunteer allowance

志愿服务组织或其他组织对志愿者在志愿服务中支出的交通、通讯、食宿等费用给予的补助。

12. 志愿者证

volunteer card

证明持有者具有志愿者身份的证件。

13. 星级志愿者

star volunteer

根据志愿服务时间、服务质量等考核标准，获得星级认定的志愿者。

14. 志愿者权益保护

volunteer rights and interests protection

为确保志愿者参与权、知情权以及人格尊严、人身安全、个人隐私等方面的合法权益，所提供的保护举措。

15. 志愿者伦理守则

volunteer code of ethics

志愿者在参与志愿服务时应遵守的道德规范和行为准则。

依法成立，以开展志愿服务为宗旨的非营利性组织。（注：志愿服务组织可以采取社会团体、社会服务机构、基金会等组织形式。）

2. 志愿服务团体

volunteer group

经社区或单位同意成立的，以开展志愿服务为宗旨，尚未依法登记的团体，大多采取志愿服务队等形式组建，一般也称为志愿服务团队。

3. 志愿服务站

volunteer service station

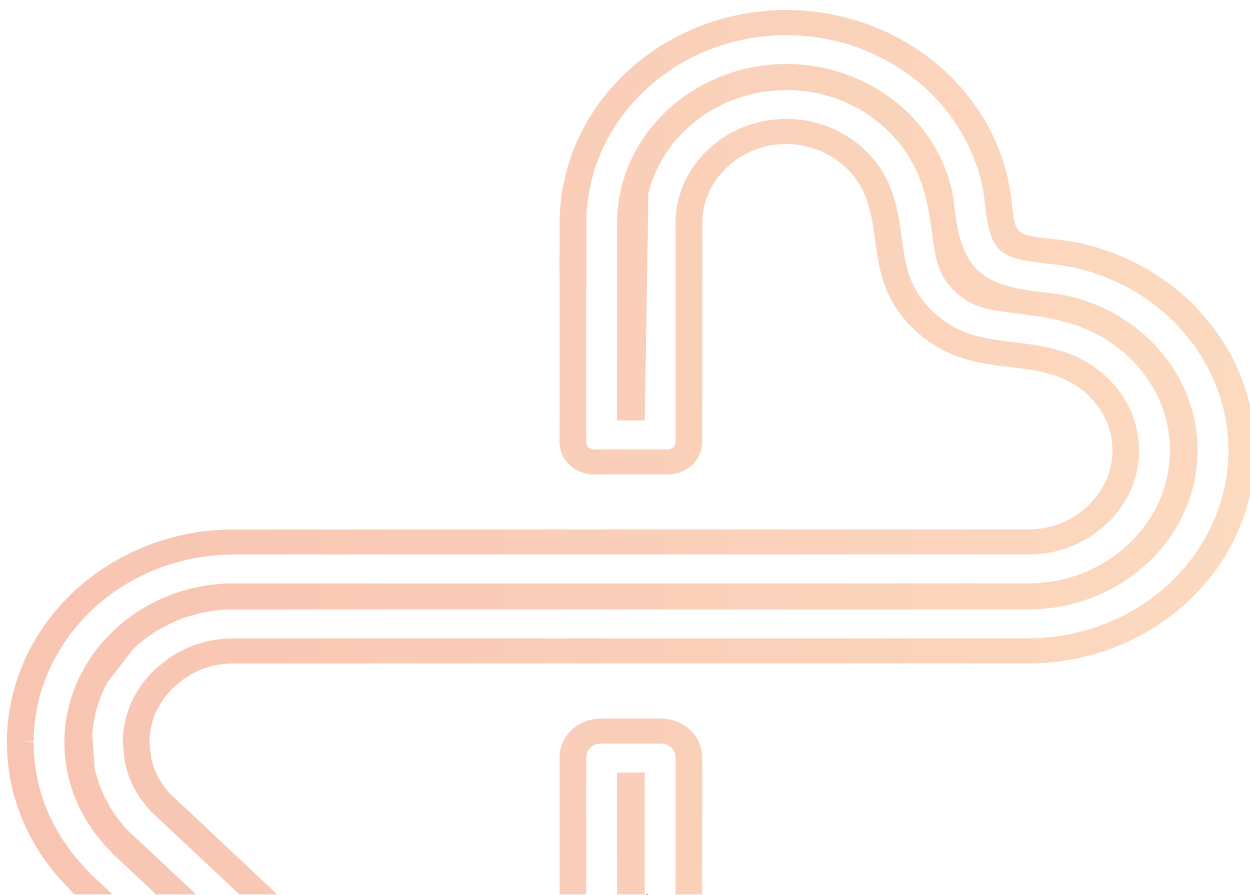
国家机关、企事业单位、人民团体、基层群众自治性组织及其他组织设立的用于开展志愿服务的相对固定场所。

（本文来源于民政部门户网站）

三、志愿服务组织

1. 志愿服务组织

volunteer organization



志愿服务的两会声音

广州市政协十三届四次会议和广州市人大十五届五次会议在 2020 年 6 月 8 日圆满落幕，在这次两会上，都有哪些提案与志愿服务相关呢？让我们一起来听听这些声音……

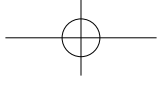


广州市政协委员
郑子殷

广州市政协委员郑子殷： 志愿服务信息化平台设立中学生志愿服务专区

目前，初中学生综合素质评价已经在广州市全面实施，该评价在针对中学生参与志愿服务实践的要求部分规定，每名学生每学期需参与 24 小时以上志愿服务。然而在具体实施过程中，存在着部分学生难以找到适合自身的社会实践机会及部分志愿活动流于形式等问题。

对此，广州市政协委员、广州市志愿者协会常务副会长、广东诺臣律师事务所高级合伙人郑子殷表示，广州公益“时间银行”平台是市民政局认可的志愿服务信息平台，在解决志愿服务随处可为、随手可为的志愿服务供需问题发挥了积极作用，目前该平台已为注册参与服务的志愿者购买保险，保障服务安全。郑子殷建议，由教育部门通过倡议推进学校使用志愿服务系统，鼓励中学生依托“服务地图”查找就近志愿服务，以社工服务站、社区文化站、图书馆等为公益“时间银行”服务网点，引导中学生就近参与志愿服务，提升志愿服务参与便捷度。他还建议在市文明办的指导下，在志愿服务信息化平台上设立中学生志愿服务专区，提供更多更适合中学生参与的志愿服务活动。



广州市人大代表
徐永海

广州市人大代表徐永海：建立志愿服务积分制度

“在抗击新冠肺炎疫情中，社会志愿服务体系发挥了重要作用。”广州市人大代表、海珠区启能学校校长徐永海建议，应充分利用现代信息技术，建立志愿服务积分制度，激发市民参与社会志愿服务的积极性。徐永海表示，志愿服务积分制度是根据公民对社会公益事业贡献情况，由社会或政府给予一定积分，社会或政府再依据积分对公民作出的公益行为进行肯定、表扬或给予优惠便利等。

在他看来，实行志愿服务积分制，可以更好地激发公民参与社会志愿服务的积极性、主动性和持久性，“将市民开展志愿服务的工作量化，社会也更容易知晓每个公民志愿服务的情况，为政府开展各项工作提供参考。”他同时建议，对于社会志愿服务积分高的市民，可以实行一定程度的优待。



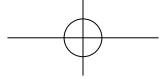
广州市人大代表
宋俊文

广州市人大代表宋俊文：建立乡村振兴志愿服务体系

今年3月,《广州市直播电商发展行动方案(2020—2022年)》出台,“直播助农”一词也频频出现。广州市人大代表宋俊文等人调研发现,“直播助农”发力的重点在于解决供应链问题,难点在于青年人才紧缺。

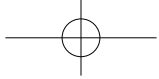
对此,宋俊文建议,为创新宣传和教育的模式,吸引更多青年助力乡村振兴,可以建立一个乡村振兴的志愿服务体系,“比如大学生‘直播助农’带货的时长可以作为志愿服务时长。通过这些措施,吸引更多的大学生或志愿者参与到乡村振兴的工作中来。”同时,他还建议教育部门根据相关要求,结合乡村振兴的工作,甄选一批乡村、农场果园作为劳动教育基地,协助基地开发更专业的劳动教育课程,加大对青年学生的农耕文化教育,多组织学生到乡村、农场果园开展劳动教育和自然研学教育。

(本文来源于广州日报、羊城晚报,文章有删节)

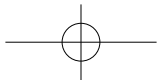


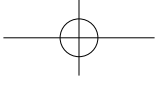
广州市慈善会： 点亮 10000 个困境群体微心愿





6月13日，由广州市民政局、广州市慈善会等联合发起的“‘点亮10000微心愿’之关爱广州困境儿童圆梦行动”在广州民政大厦举行启动仪式。启动仪式上，首期2020个困境儿童的微心愿通过互联网同步发布，22家互联网公司率先认领了近600个微心愿。





万个心愿助力困难群体圆梦

广州市慈善会于 2019 年发起了“微心愿·善暖万家”项目，旨在联合各区慈善会、社区慈善捐赠站、各领域公益机构等，通过入户探访、电访等方式发现和征集困难家庭的“微心愿”。截至今年 5 月，“微心愿·善暖万家”项目已累计帮助约 2300 户困难家庭实现“微心愿”。

今年，广州市慈善会将联合南方都市报共同推广“微心愿·善暖万家”项目，加大“微心愿”品牌项目的知晓度，吸引带动更多爱心企业和个人参与，通过全年四期活动，力争实现帮扶一万户困难家庭。第一期以儿童为主题，面向社会征集困境儿童、残障疾病儿童、外来务工边缘家庭儿童的心愿；第二期以长者为主题，面向社会征集独居、孤寡等困难长者的心愿；第三期以家庭为主题，面向社会征集困难家庭，包括低保家庭、低收入家庭、边缘家庭等的心愿；第四期以残障群体为主题，面向社会征集贫困残障人士、重疾群体的心愿。



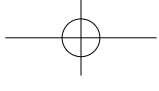
业界精英为爱代言助力微心愿

今年，为了让困境儿童的心愿被更多的人看到，广州市慈善会邀请了 9 位来自不同行业的知名人士担任代言人，并授予他们“困境儿童关爱大

使”称号。他们以自己的社会影响力及对广州慈善事业的热情支持，成为广州困境儿童“微心愿”的代言人。

活动现场，代言人为来自广州越秀区和天河区的 10 户困境儿童代表派发了爱心物品，让孩子愿望成

真。活动结束后，来自广州民政志愿者代表及“微心愿”代言人代表亲自将心愿送到 10 户困境儿童家里，圆孩子的心愿梦想。



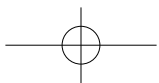
科技力量助力慈善参与更便捷

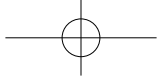
互联网丰富了公众参与公益慈善的渠道，提升了公益慈善的可及性和便捷性，让公益慈善“触手可及”。南方都市报联动广州市慈善会共同

策划的微心愿认领平台正式上线，通过打通与广益联募的后台捐赠链接，让公众更方便快捷参与指尖公益。系统上线仅 5 个小时，平台上的“微心愿”已全部认领完毕。据广州市慈善会相关负责人介绍，本次共有

280 人次通过“微心愿”认领平台参与捐赠，认捐率达 100%，展示了善城广州的温度和速度。

（本文来源于广州慈善会，文章有删节）

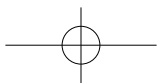
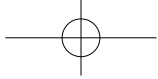


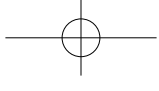


广州公益“时间银行”： 打造民生兜底保障志愿服务平台

| (文 / 编辑部)







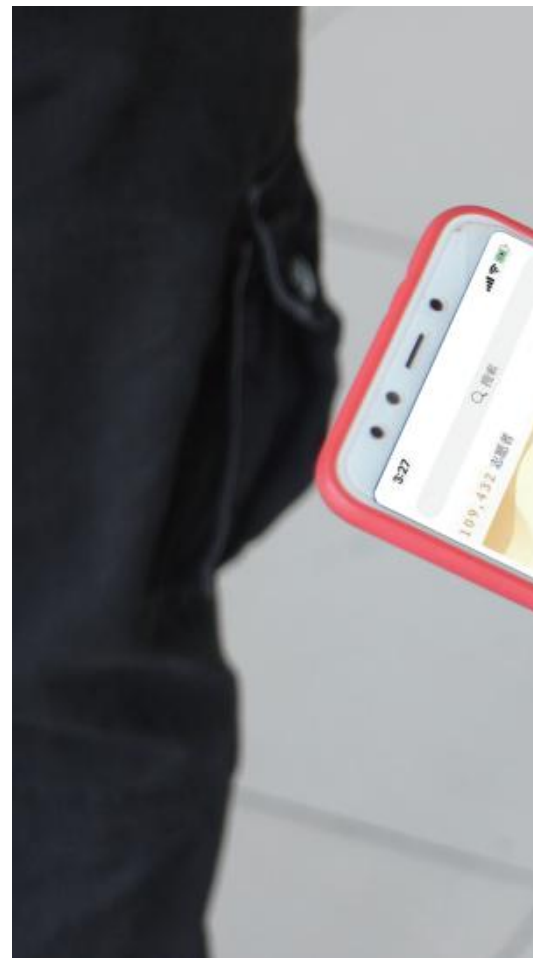
2020年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央把脱贫攻坚工作纳入“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，形成了全党全社会扶贫的强大合力。《中共中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见》指出，要鼓励和引导社会力量参与脱贫攻坚，大力开展扶贫志愿服务活动。民政部、财政部、国务院扶贫办三部门联合印发的《关于在脱贫攻坚三年行动中切实做好社会救助兜底保障工作的实施意见》，明确支持社会组织参与脱贫攻坚，发挥好慈善帮扶在脱贫攻坚中的积极作用，支持引导专业社会工作和志愿服务力量积极参与精准扶贫。作为脱贫攻坚“五个一批”的重要举措，兜底保障担负着脱贫攻坚的底线任务，是解决贫中之贫、困中之困、坚中之坚的最后防线，是全面小康的托底安排。通过这项制度，“兜”住最困难群体，“保”住最基本生活，关系到脱贫攻坚任务目标如期完成，关系到全面建成小康社会整体水平。

脱贫攻坚是一场硬仗，社会救助兜底脱贫是打赢这场硬仗的重要组成部分，也是民政工作的重中之重。由广州市志愿者协会（下简称“广志协”）运营管理的广州公益“时间银行”平台（下简称“平台”）

自2019年8月26日正式上线以来，按照广州市民政局《关于进一步织密织牢困难群众兜底保障安全网的实施方案》及《关于做好特殊困难群众兜底保障志愿服务的方案》的部署要求，为特殊困难群体提供广泛、便捷的志愿服务，切实打造民生兜底保障志愿服务平台。平台上线一年来，坚持政府兜底保障与社区志愿服务有机结合，为社区志愿服务插上了信息化、智能化的“翅膀”，进一步延伸了民政工作臂力，在全面打赢脱贫攻坚战、助力织密织牢民生兜底保障网方面汇聚了强大的志愿力量，展现了新时代社区志愿者的责任和担当。

一、供需对接 确保兜底保障志愿服务“兜得住”

据不完全统计，目前广州市共有空巢长者6.2万余名、残疾长者7.3万名、独居长者3.2万余名、孤寡老人1.5万名、困境儿童1.7万余名。一方面，广州市困难群体人数占比不小，困难情况复杂多样，志愿服务需求庞大多元。另一方面，社区志愿服务线上线下的结合度、系统性、整体性不够，不少市民有参与志愿服务的意愿和热情，但由于缺少参与渠道和平台，导致社区志愿持续性不强。平台的推出，有效提升了社区志愿服务显示度和市民参与志愿服



务的便捷度。广大市民可以依托“服务地图”查找就近志愿服务，从而实现需求、服务、资源的有效对接。同时，通过搭建全市201个社工服务站、建设银行“劳动者港湾”、社区文化站图书馆等作为线下服务网点，在社区营造人人愿为、时时能为、处处可为的浓厚志愿服务氛围。

2020年7月，平台全新推出“微心愿”对接功能，建立“群众点单—平台派单—志愿者接单—群众评单”的服务模式，联动各社工站、各志



广州公益“时间银行”主页面

愿服务组织、各级民政直属志愿服务队伍通过电访、上门探访等方式，走进社区、走进家庭，挖掘特殊困难群众服务需求，收集评估特殊困难群众需求，科学制定针对性的志愿服务计划，探索打造困难群众兜底保障供需对接平台。为探索完善广州“大城市大养老”服务模式，平台推出“耆望成真”长者微心愿公益服务，面向9类困境长者定制了“志愿服务”和“专业服务”等支援保障、发展增能服务清单。符合条件的长者，

可由志愿者或者在地志愿团队在平台中通过“耆望成真”提出愿望申请，由爱心人士或爱心团队帮助实现微心愿。广大社区志愿服务组织、社区志愿者或热心市民可以随时、随地将日常沟通或服务过程中发现的困境长者需求发布在平台上，需求经在地社工服务站核实后，平台将在广州市福利彩票公益金的资助下，统筹调配社会服务和志愿服务资源，精准把脉特殊困难群众的问题和需求，为实现兜底保障志愿服务供需对

接提供便捷渠道和技术支撑。

二、扎根社区 确保兜底保障志愿服务“兜得牢”

志愿服务归根结底要为社区居民服务，志愿服务的阵地归根结底在社区。因此，作为社区志愿服务信息化支持平台，广州公益“时间银行”把服务触角延伸到社区，积极利用节庆、节日等重要事件节点，引导广大志愿者、志愿服务组织、志愿服务工



广州市志愿者协会组织社区志愿者为困境长者派送爱心餐券

作者、公益慈善组织和爱心企业等社会力量围绕基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务等重点领域和老年人、困境儿童、残疾人等困难群体持续广泛开展帮扶志愿活动，织密困难群体志愿服务网。根据平台数据显示，目前在平台发布的志愿活动主要集中在生活帮扶类和社区发展类，占全部活动的 54.3%，表明现有志愿服务集中于基础民生和社区发展领域。

疫情防控期间，聚焦社区疫情防控、复工复产及困难人群兜底保障，平台发挥枢纽作用，联动各社工站和社区志愿服务组织，截至 2020

年上半年，共发布了 649 个抗疫志愿活动，其中 50 余场防范境外输入志愿活动，共动员了 6653 人次志愿者参与，服务对象达 902501 人次。为给社区疫情防控志愿服务提供有力支撑。平台开通疫情防控志愿服务绿色通道，优化防疫志愿服务的发布与参与渠道，为超 6000 场次疫情防控志愿活动提供线上服务、安全保障和宣传发动工作。针对疫情防控期间困难群体就餐难的问题，今年 5 月，平台上线“爱心待餐券 温暖耆童心”爱心待餐公益服务项目，由广志协、广州连锁经营协会及广东赛壹便利

店有限公司联合开展，通过发布 11 元爱心待餐券的形式号召广大市民爱心认捐，为社区中有需要的困境长者和儿童募捐 80000 份爱心盒饭。截止筹款结束，已和 88 个单位达成合作，共收到 1402 人次的捐赠款项，合计 38854.69 元，共派出五万多张爱心待餐券。

三、资源共享 确保兜底保障志愿服务“兜得好”

困难群体由于各种原因，在调动资源、获取资源方面的能力有限。

为确保兜底保障志愿服务“兜得好”，平台汇集全市公益资源，涵盖企业、服务、物资、场地等多方面，建立公益资源库。如联合慈善会成立专项基金，联动社工站设立专门服务点，整合广益联募、公益创投、福利彩票公益金等资源，助力困难群体的帮扶和救助。通过资源共享和行业引领，平台进一步健全“公益慈善+社会工作+志愿服务”联动机制，推动多元主体为困难群体提供志愿服务，让志愿服务深度融入社区治理体系，切实解决城市公共产品供给不到位、

覆盖不全面的问题。如开展了十年的“金秋送暖、义心传城”志愿服务大行动在平台的“公益行动”板块上线后，平台的号召力和影响力大大提升，更多爱心市民、社会服务团体、爱心企业加入行动，参与探访空巢、独居、高龄长者，赠送“金秋大礼包”，在全市范围内形成关注空巢长者和参与志愿服务的良好社会氛围。至今已链接超过263万元款物，组织约4万人次志愿者上门探访和服务近2万人次社区空巢老人。

上线一年来，广州公益“时间

银行”初步建立起集志愿服务发布，志愿服务时数记录，志愿服务积分存储，公益资源发布与链接、积分捐赠和兑换等功能于一体的社区志愿服务信息化平台。截至2020年上半年，平台注册8.5万名志愿者，490支志愿者团队，199个社工服务站，发布超4500个活动，参与志愿者超4.5万人次，服务超160万人次。困难群体可通过平台与资源零距离接触，可视化地寻找到自身所需的资源，减少资源与需求的匹配盲点，盘活资源，实现资源与需求的有效对接。



广州公益“时间银行”护航志愿服务队电话抽查线下服务情况

爱心待餐券， 温暖耆童心

|(文 / 编辑部)

疫情之下，越是特殊时期，越要加大民生领域投入力度，做好民生保障工作，兜住民生底线，强化对低保低收入对象、特困人员、留守老年人、孤寡老人、困境儿童、贫困重度残疾人等困难群体的救助措施。由于困难群体抗风险能力较低，可能在出行、买菜、做饭等方面产生不便，需要更多社会力量给予关注和支持。今年5月，广州市志愿者协会（以下简称“广志协”）、广州连锁经营协会及广东赛壹便利店有限公司（简称7-Eleven南中国）联合发起“爱心待餐券，温暖耆童心”活动，通过发布11元爱心待餐券的形式号召广大市民爱心认捐，为广州市内有需要的困境长者和儿童派发80000份爱心盒饭。

爱心汇聚，
企业市民踊跃认捐

为方便爱心人士认捐，“爱心

待餐券，温暖耆童心”活动开通线上线下渠道。线上是登录广益联募平台，搜索“爱心待餐券 温暖耆童心”爱心待餐公益服务项目就可以进行捐赠。线下则是到广州市内各7-eleven门店，扫描二维码转到广益联募平台，自愿捐赠任意金额的善款。市民认购爱心代餐券后，可以随时登录广益联募平台了解项目详情、项目进展、捐赠记录等信息，整个项目公开透明。

作为项目支持单位之一，7-Eleven南中国率先捐赠出10000份爱心盒饭，后期追加捐

赠66468份，合计共捐赠爱心盒饭766468份。同时，截止筹款结束，广益联募平台共收到1402人次的捐赠款项，合计38854.69元，可兑换饭盒3532份。筹款结束后，广志协联合全市各社工站、社区服务组织将爱心餐券精准派发到有需要的长者和儿童手中，他们可凭餐券就近到7-eleven门店（地铁店铺除外）兑换价值13.8元至18.8元的任意盒饭一盒，也可通过志愿者为其领餐并派送上门。为保证就餐安全 and 质量，困难群众到7-eleven门店领取爱心盒饭时，店员会主动帮忙加热盒饭，并





“爱心待餐券，温暖耆童心”活动启动仪式

2020年7月16日，越秀区人民街社工服务站党支部与广州越秀区真光幼儿园党支部、广州市海味干果行业商会党支部在职党员开展“服务群众当先锋”之“爱心待餐券，温暖耆童心”爱心待餐公益服务项目共建活动，共有10名在职党员、2名党员社工、2名入党积极分子和4名社工参与，以“入户派餐”的形式为社区41名困境长者派餐。广志协还通过直播的方式，让网络上的爱心人士线上参与“云派餐”。截至7月26日，今年的“爱心待餐”共开展团体派餐活动229次，组织753人次志愿者派发5253份爱心待餐，据7-Eleven南中国统计，已兑换爱心待餐共21369份。

温馨提醒其一个小时之内用餐。

队伍专送，
派餐活动如火如荼

从2019年开始，广志协成立了爱心待餐志愿服务队伍，持续组织社区志愿者为社区困境长者、烈军属等特殊群体提供爱心待餐。“爱心待餐券，温暖耆童心”系列活动在广州公益“时间银行”平台上线后，市民可通过微信搜索“时间银行”小程序，报名参与家附近的“爱心待餐”志愿服务活动，用实际行动贡献爱心力量。



志愿者为困境儿童派送爱心盒饭

倾情关爱，
受益群体不断扩大

广志协自 2014 年开始携手爱心企业开展爱心待餐项目，今年已经是第 7 个年头。七年来，广志协携手时代公益、功夫集团、广州市点都德饮食有限公司、广州一万粒营养食品有限公司等爱心企业，联合全市 11

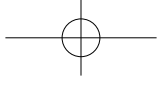
个区 201 个社工站、社会服务机构、社区志愿服务队伍，为社区困难群体提供近 22 万份爱心餐点，近 10 万社区志愿者参与了服务，困难群体志愿服务网得以不断织密。

往年的爱心待餐项目都是以服务社区长者为主，而今年扩大了困难群体的服务面，让社区里有需要的儿童也能受益。结合爱心待餐服务，广

志协还联动合作单位，为社区困境儿童提供课业辅导、成长计划等形式的志愿服务活动，提升困难群体的归属感和幸福感，在生活和精神层面社区困难群体提供有力支持。截至 2020 年 7 月 26 日，广志协共收到 11 个区 127 个合作机构申请 67334 份爱心待餐，其中 50180 份派发给困难长者，17154 份派发给困境儿童。



黄埔区黄埔街社工站组织党员及社区志愿者为辖区内困境长者、儿童派送爱心盒饭



家社童行， 合力构建困境儿童志愿服务网

|(文/编辑部)

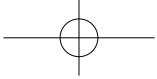


14名社区困境儿童和党一起庆祝生日

少年儿童是祖国的花朵，是民族的希望。党的十八大以来，习近平总书记一直高度重视、关心关爱少年儿童健康成长，并在多个场合表达对少年儿童的关怀和厚望，为新时代

推动少年儿童工作，指明前进方向，提供根本遵循。为深入贯彻落实习近平总书记关于少年儿童工作的重要指示精神，广州市志愿者协会（以下简称“广志协”）在今年6月至

8月期间，开展“家社童行”关爱儿童系列社区志愿服务行动，为全市困境儿童提供“童梦成真”圆梦计划、儿童保护主题教育、结对帮扶等志愿服务，形成广泛参与的社区儿童保护



志愿服务体系，在社区营造浓厚的关爱儿童氛围。

发出一份行动倡议， 推动各界关注困境儿童

今年“六一”国际儿童节来临之际，广志协联合广州市慈善会、广州市社会组织联合会、广州市社会工作协会、广州市妇女志愿者协会、广州市科普志愿者协会发起了《家社童行·2020 广州市儿童保护社区志愿服务行动倡议书》，发出“凝聚志愿服务力量共筑困境儿童光明未来，为少年儿童梦想插上翅膀，为少年儿童健康成长提供更有利支持”的号召。随后，“家社童行·2020 广州市儿童保护社区志愿服务行动”正式启动，全市 201 个社工服务站、各志愿服务组织、儿童服务类社会组织、社区志愿服务队伍和广大社区志愿者纷纷响应，积极链接社区资源，为社区困境儿童提供疫情防控和关爱帮扶服务，为社区困境儿童营造了温馨快乐和谐的成长氛围。

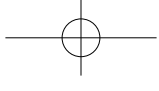
实现三百个微心愿， 同心呵护困境儿童梦想

为缓解困境儿童家庭照顾压力，促进困境儿童健康快乐成长，在广州市民政局的指导下，广志协启动“同



心呵护，童梦成真”社区困境儿童圆梦计划，通过广州公益“时间银行”平台链接慈善组织、企事业单位等社会力量，为 300 名广州市内的困境儿童实现心愿。各志愿服务组织、社会服务机构及儿童服务机构深入基层，走进社区，收集困境儿童愿望清单，深入挖掘困境儿童需求，并在广州公益“时间银行”平台上加入“同心呵护，童梦成真”公益行动，与广大社区志愿者一道为困境儿童实现心愿。

广志协还积极发挥资源优势和专业优势，结合国际儿童节、建党节等时间节点，组织党员志愿者和专业志愿者为社区困境儿童开展丰富多样的主题活动：在“六一”国际儿童节，组织 17 名来自从化的农村留守儿童游玩广州动物园；“七一”建党节前夕，招募社区党员志愿者陪伴 14 名社区困境儿童参观广州起义纪念馆；邀请城市规划专业志愿者和化学专业志愿者，为 30 名社区困境儿童做科



17 名留守儿童参观广州动物园

普知识和科学体验讲解，实现科技梦；带领 23 名社区困境儿童参观广东科学中心，体验神奇的科学之旅。

提供百余次心理援助， 专业化解儿童心事

受疫情等因素影响，部分困境儿童的生活、学习等方面出现较大压力，并伴随着不同程度的不安或担心等情绪出现。为此，广志协开展“社

区童助力”主题教育计划，组织心理咨询专业志愿者通过线上微信群心理咨询、线下电访坐席、送服务入户，积极为困境儿童及其家长提供免费心理咨询和疏导服务。截至目前，已组织心理咨询专业志愿者服务 100 余人次。此外，广志协还联动 20 个社工服务站或志愿服务组织，在社区内选聘儿童关爱大使，建立了以党员志愿者为参与主体的“爱童志愿服务队”，与困境儿童提供“一对一”或“一对多”结对帮扶服务。

接下来，广志协将发挥广州志愿者培训中心导师资源，通过开展困境儿童心理发展与干预、儿童权

益保护等培训课程，组织心理咨询专业志愿者“线上线下”同频共振，精准对接困境儿童需求，深入开展困境儿童保护志愿服务。

广州公益“时间银行”平台显示，从 6 月 1 日至今，全市 11 区社工服务站、志愿服务队累计开展近 300 场关爱困境儿童志愿服务活动，组织 1779 名志愿者服务困境儿童 2 万余人次。各志愿服务组织、社工服务站及志愿者队伍不断拓展思维，创新形式，通过“社工 + 党员志愿者 + 社会力量”联动模式，让困境儿童志愿服务做得更加扎实，合力构建起困境儿童志愿服务网络。



党员志愿者陪同困境儿童参观广州起义馆



1.7月18日，广州市志愿者协会联合越秀区黄花岗街社工服务站开展“守护童“性”为爱护航——儿童性教育家长培训工作坊”，邀请专业性教育讲师为辖区家长、孩子分享0-6岁儿童的性教育知识，活动共吸引到31名社区居民参与。



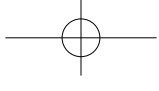
2.8月12日，在越秀区珠光街党工委、珠光街妇女联合会及普爱社会工作服务社党支部的指导下，珠光街社工服务站开展“同心呵护·童梦成真”社区困境儿童圆梦活动，为辖区内9名困境儿童完成微心愿。



3.8月18日，天河区五山街社工服务站开展“同心呵护，童梦成真”社区困境儿童探访活动，组织10名党员志愿者及社区志愿者为5户困境儿童家庭实现微心愿。



4.8月20日，增城区石滩镇社工服务站党支部联合石滩镇豪园社区党支部开展“同心呵护，童梦成真”社区困境儿童圆梦活动，组织3名党员志愿者及社区志愿者为7名困境儿童完成微心愿。



耆望成真， 社区助老志愿服务行动启动

|(文/编辑部)

为探索完善广州“大城市大养老”服务模式，织密织牢志愿服务网，帮助长者提升生活质量，2020年7月，“耆望成真”微心愿服务在广州公益“时间银行”平台正式上线，进一步将“时间银行”升级为置换养老服务时间价值的社会化平台，逐步探索“初老”（50周岁以上长者）通过志愿服务方式共享时间资源，为“初老”群体养老提供一个稳固的补充渠道，以志愿服务引领新型社区生活互助理念。

双管齐下， 实现困境长者“微心愿”

“耆望成真”长者微心愿公益服务主要面向城镇“三无”长者和农村五保供养长者、低保低收或优抚长者、仅与持证重度残疾子女共同居住的长者、曾获市级以上劳动模范荣誉称号中失能的长者、计划生育特别扶助人员、纯老（含空巢、

孤寡、独居）人员、残疾长者、农村留守长者、其他因各种原因需要帮助的困境长者等服务对象，定制了“志愿服务”以及“专业服务”等支援保障、发展增能服务清单。服务包括探访关怀、电访关怀、上门送餐等常规志愿服务；上门义剪、上门义修等专才志愿服务；家居环境消毒“安心包”、居家清洁与照护“放心包”、康复理疗“健康包”与线上咨询“暖

心包”等专业服务。符合条件的长者，可由志愿者或者在地志愿团队在“时间银行”中通过“耆望成真”提出愿望申请，按照“群众点单—平台派单—志愿者接单—群众评单”的服务流程，获取服务。“耆望成真”长者微心愿公益服务旨在通过时间共享和资源互换达到人际互动互助目的，进而增强“初老”自我养老的参与感、获得感和幸福感。



志愿者陪余婆婆聊天



康复治疗师为麦爷爷提供中医理疗服务

闭环管理， 服务流程清晰且操作便捷

目前，广州市志愿者协会（以下简称“广志协”）已通过线下收集首批服务对象愿望清单开展服务测试，已有 108 位长者微心愿通过审核。

76 岁的余婆婆是孤寡低保长者，因为行动不便，余婆婆日常较少外出。为更好帮助余婆婆提高生活质量，社工站社工帮助余婆婆申请“耆望成真”服务。按照提示，社工将余婆婆信息录入“时间银行”微心愿栏目，点击“我要发单”第一时间提交了护理服务申请。服务订单通过平台的审核后，拥有养老护理人员资格证的志愿者曾姐“接单”成功，并和社工约好了一起上门服务的时间。服务完成后，余婆婆还能

为志愿者的服务质量进行打分。整个服务流程清晰明了，闭环管理更加行之有效。

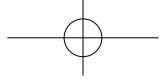
“耆望成真”长者微心愿计划在未来的一年之内，将持续为全市 11 个区的 2000 位长者实现微心愿。

精准“点单”， 推动助老服务持续升级

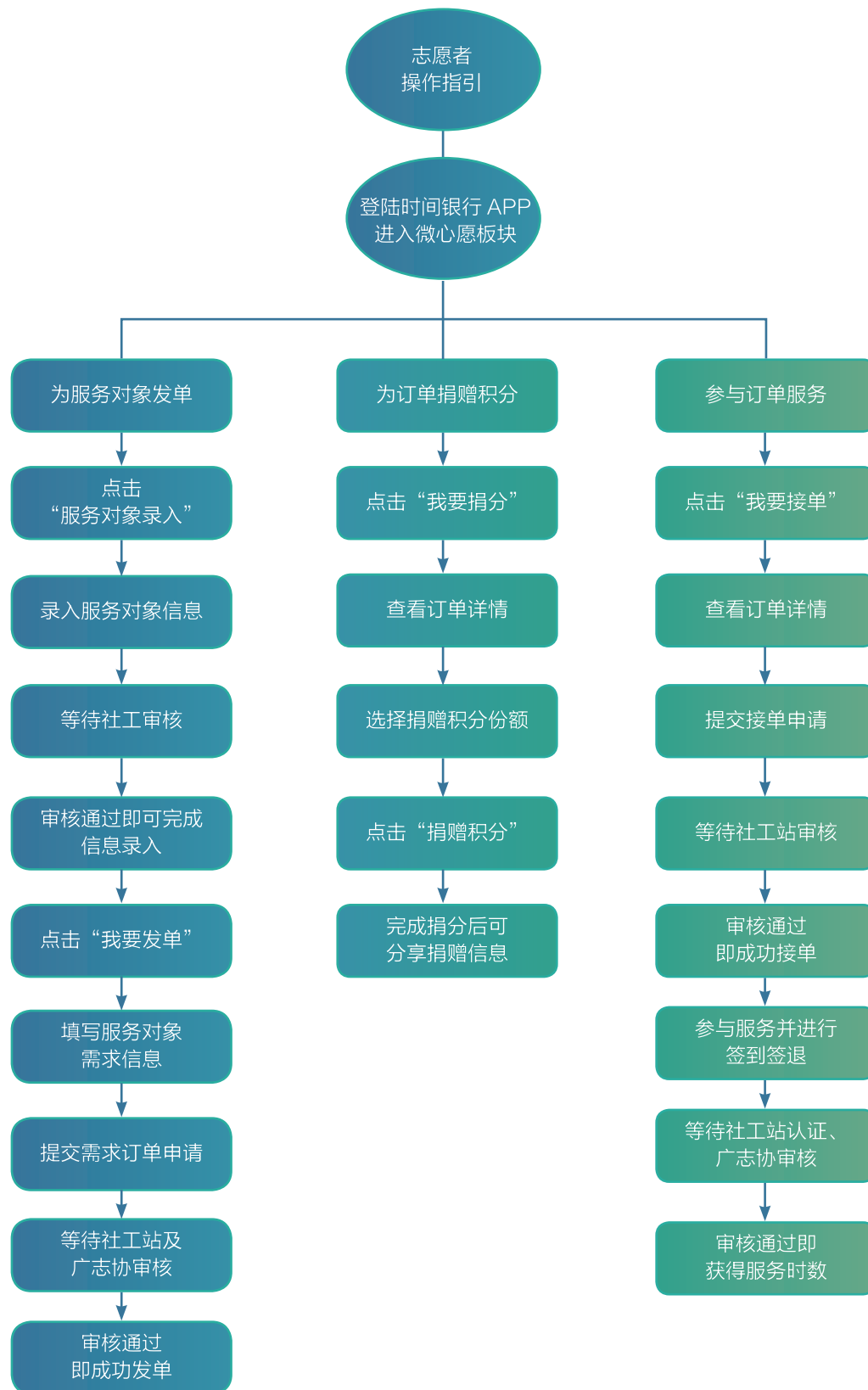
“耆望成真”长者微心愿公益服务上线，将进一步提升广州市长者需求与助老志愿服务资源对接的易及性、便利性，广大社区志愿服务组织、社区志愿者或热心市民可以随时、随地将日常沟通或服务过程中发现的长者需求发布在“时间银行”上，需求经在地社工服务站核实后，“时间银行”平台将在广州市福利彩票公益金的资助下，统筹调配社会服务和

志愿服务资源，动态响应服务对象的“点单需求”，精准实施服务。从 7 月起，广志协还将在全市培育不少于 100 支社区助老志愿服务队伍，联动全市专业的养老服务机构和助老志愿者，壮大助老服务队伍，扩宽助老服务领域，加大服务保障力度，进一步夯实长者的社区照顾机制。

通过服务升级，“时间银行”希望一方面能够充分开发老年人口群体人力资源，促进社会闲置养老资源重新配置，提升老年人的社会功能，增强老年人生活的参与感和满足感，鼓励“初老服务老老”，推动互助式养老服务；另一方面，逐步引导中青年群体通过常态化参加助老志愿服务，为其日后的养老保障积累一定的资源基础，作为满足今后养老需求的有效补充方式之一。



“耆望成真”长者微心愿模块操作指引（志愿者）

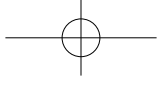


党建引领志愿力量， 一助困难群体，二促社区发展

（文 / 广州市金沙街社工服务站）



社区志愿者阿明（左一）入户探访辖区内贫困长者，为其送关怀



广州市年度金牌志愿者、市年度银牌志愿者、市十大优秀社区志愿者、2019 年青苗计划的青苗大使……很难想象拥有这一系列荣誉称号的志愿者阿明（化名），其实是来自一个困难家庭。

助力赋能， 党建引领织密兜底保障网络

阿明是一名广州市白云区金沙街的青少年，低保单亲家庭，与他相依为命的母亲患有多年的精神残疾，在母亲病情复发时，严重影响着一家人的正常生活。金沙街社工站介入后，情况得以缓解。从此之后，阿

明心里种下了一个志愿服务的种子，他注册成为一名志愿者，积极参与自己所在社区的志愿服务。2017 年至 2020 年三年间，阿明先后获得了广州市年度金牌志愿者、市年度银牌志愿者、市十大优秀社区志愿者等荣誉称号。阿明的例子证明了，困难群体不只是需要他人帮助的代名词，困难群体也可以成为帮助他人、贡献社会的广州志愿者。

困难群体一直是广州市志愿服务工作的重中之重。特别是居住着市内户籍低保、低收入等困难家庭 2400 多户的金沙街道，社区突发危机情况较其他社区频繁，对于社区服务的需求较大。基于此，广州市金沙

街社工服务站（以下简称“金沙街社工站”）以“党建引领”的服务模式，发挥社区党组织、党员先锋模范作用，织密织牢社区兜底对象志愿服务网络，缓解兜底对象在遇到疾病或突发意外时的生存和照顾问题。同时也为部分困难群体提供参与社区服务的平台，帮助像阿明一样的人群提升赋能，实现从“弱能人士”到“有能人士”的身份转变。

情满金沙， 党建引领促进志愿力量发展

“情义满金沙”是金沙街社工站的志愿服务项目，通过志愿价值培养计划、V+ 骨干培育计划、志愿服务进社区、志愿之家四个板块，为社区志愿者搭建志愿服务成长之路，培育骨干志愿者，为困难群体提供服务，为志愿团队营造凝聚力。在服务中鼓励党员志愿者亮身份，发挥先锋模范作用，引领社区志愿者和群众参与社区服务。

目前金沙街社工站在册志愿者总人数为 1173 人，其中党员志愿者 12 人。根据社区服务需求，金沙街社工站志愿服务主要聚焦困难群体，在社区党组织、社区党员及党员社工的带领下，组织社区志愿者对社区兜底性群体进行恒常电访、探访、陪诊等服务。



组织社区志愿者参与社区慈善活动，义卖筹款



社区志愿者电访辖区内贫困户，了解其生活状况

针对辖区内环境卫生问题，组建培育“新绿志愿队”，邀请当地党员志愿者作为服务指导员，开展“美丽金沙，绿色社区，环保行动促进计划”项目。在社区党员志愿者的带领下，新绿志愿队伍通过清洁行动、文明倡导、拍摄宣传片等“线上+线下”等多维度宣传途径，推动垃圾分类、社区环境改造，着力为困难群体建造美好家园。

截止至2020年7月，金沙街社工站在一年时间内共开展5场培训，培训人次101人，包含骨干志愿者20人，累计发动志愿者222人次，志愿者服务总时数达到750小时，服务社区兜底对象2645人次，

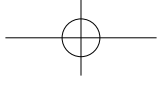
助力社工站组建三类兜底、困境群体的个性化跟进档案，为困境群体提供适切服务。

疫情防控， 党建引领“护航”社区困难群众

疫情期间，社区防疫工作压力大任务重，而保障困难群体的正常生活尤为迫切。拥有广州市最早最大的保障性住房小区，白云区金沙街集中居住广州市内户籍低保、低收入等困难家庭2400多户，约5500人，另外还有相当数量无人照料的独居长者、残疾人，困难群体数量多，

情况复杂，他们生活压力骤增，就餐、防疫物资紧缺。

面对困难群体的紧迫需求，金沙街社工站发动社区志愿者361人次，在社区党组织、社区党员及党员社工的带领下，联动相关爱心企业、爱心人士，链接狮子会金沙服务队免费提供280份爱心午餐。通过电访、入户排查、配送物资、社区走访、应急服务等方式，服务兜底对象2550人次，服务时数达到了1179小时。金沙街志愿服务团队、志愿者等多方力量齐齐上阵，坚持党建引领志愿服务，有力有效地为社区困难群体的生命安全和身体健康保驾护航。



“粮满羊城”聚合力 服务民生显担当

（文 / 广州市北斗星社会工作服务中心）

为深入贯彻落实习近平总书记关于“聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦群众关切，更好履行基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务等职责”和“要发挥社会工作的专业优势，支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务”的重要指示精神，广州市北斗星社会工作服务中心（下简称“北斗星”）以“粮满羊城”品牌项目为载体，探索党建引领下“公益+扶贫+志愿服务+兜底服务”帮扶模式，助力决战决胜脱贫攻坚及织牢织密特殊困难群体兜底保障网。

北斗星“粮满羊城”项目联合机构、企业及学校，聚焦困难群体，为广州地区的困难家庭筹措资源，提供大米营养包，以及生活用品、家庭微维修等救助包，给他们生活加油。项目以“社工+志愿者”模式，在广州花市、社区以及全市多家中小学开展活动，从2019年开始在广益联募、腾讯公益等平台募集资金近20



“粮满羊城”花市慈善义卖

万元，发动超5000人次参与，众筹10000套以上加油包，送到困难家庭，解困境人士的燃眉之急。

强堡垒 促脱贫

北斗星现有7098名志愿者，55支志愿者队伍，其中，党员志愿者265人，党群志愿者队伍6支，

有合作关系的党群志愿者队伍53支。在决胜脱贫攻坚期间，北斗星党支部积极参与“社会组织扶百村”专项行动，聚焦梅州市大村村困难群众，对口帮扶消费扶贫。以“粮满羊城”慈善项目筹集善款，对口大村村采购大米消费扶贫，并将大米运回广州，组织“社工+志愿者”将大米派送给广州的民政兜底服务对象，构建链

条式帮扶模式。

2020年7月，北斗星党支部走访大村村党群服务中心，调研大村村概况，了解156名特殊困难群体的基本家庭情况，慰问大村村困难学生，为24名困难学生送上书包文具、拖鞋凉鞋、公仔玩具等学习生活用品。北斗星走访兴宁市四季美农业科技有限公司和梅州市春花秋月生态农林专业合作社，实地走访种植基地，了解精准扶贫项目，并与四季美公司签订营养大米采购协议，在第一阶段签订购买5万元大米的合作协议，助力产业扶贫项目。

聚资源 暖人心

北斗星联合广州市慈善会、普联环境企业举办以“粮满羊城”为主题的公益进校园、进社区活动，为市民提供安全、可靠、透明的环保回收服务。同时，设置“社会责任”功能模块，将日常生活中的旧衣物、帽、鞋、包回收之后，环保企业通过“以废代捐”新公益资助模式对“粮满羊城”项目进行捐赠。

北斗星通过与社区居委、企业党组织、学校合作，一方面动员社区居民、学校学生积极参与旧衣物捐赠用于兑换大米，同时结合社区“垃圾分类”推行，进行垃圾分类知识宣传；另一方面动员学校党员、团员、少先

队员参与志愿服务，为有需要的群体派送大米、送上关爱。

联志愿 助公益

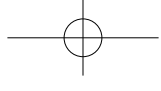
在今年的花市义卖活动中，北斗星各社工站点联合各个社区组织、志愿者资源，手工制作高达模型、DIY头饰、新年挂件等精美义卖品，在花市中构成一道亮丽的慈善风景线。例如，岭南社工站以浓浓的80年代怀旧广州风开设“福鼠士多”摊位，以志愿者全手工制作的福袋香囊、“苹”安串珠吸引老广的目光；

兴华社工站联合岭南画派纪念中学学生创作300个手绘环保袋，表达青少年对公益慈善的理解与关注；黄埔社工站联合翰墨飘香书画社的艺术家手绘水墨年画、福字、挥春70张，向市民送上新年美好祝福。

北斗星社工着力营造浓厚的全民慈善观念，“粮满羊城”项目以“社工+志愿者”联动方式开展，联动企业、学校、社区、家庭一起参与到公益活动中，项目理念与成效获得众多合作商家和学校肯定，让志愿者感受到“赠人玫瑰，手中留香”的意义，打造广州慈善之城。



“粮满羊城”项目 旧衣回收进校园



社区互助，发挥社区志愿服务兜底保障功能

（文 / 广州市大同社会工作服务中心 刘静林）

聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦低保兜底，是实现民生基本保障的重要工作。广州市大同社会工

作服务中心以社工的专业力量动员引导社区志愿者等社会资源，凝聚合力，共同关爱帮扶特殊困难群众，

有效促进了其基本生活困难的缓解，推动兜底保障等民生工程进展。下面以荔湾区中南社工服务站、海龙街社



社工为爱心委员会成员颁发聘书

工服务站为例，初探社区志愿服务在兜底保障工作的积极作用。

发挥党建引领作用， 营造公益互助氛围

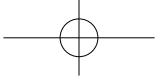
中南街社工服务站在辖区内建立了一支党员志愿者队伍，他们以服务辖区内兜底困境居民为目标，发挥党

员先锋模范作用，号召更多居民志愿者加入志愿服务队伍，共同营造居民参与社区公益互助的氛围，构建共建共治共享的社会治理新格局。

在实际工作中，中南街社工服务站采用线上和线下相结合的模式，由党员志愿者为骨干，共同为兜底困境居民提供贴心服务。在线上，中南街社工服务站通过夕阳红暖心热线

和红棉暖心热线“两个热线”倾听发掘兜底困境居民的需求，夕阳红暖心热线是每月固定由党员志愿者致电给辖区内的高龄长者，关怀他们的身体情况和了解他们的需求；红棉暖心热线则是由专业社工根据服务对象的情况分类进行定期电话访问。在线下，中南街社工服务站的社工会根据服务对象的评级，定期入户探访，





并结合重要节日，发动党员志愿者带领居民志愿者共同入户，探访和慰问兜底困境居民，动态性地掌握和满足服务对象的需求。

建立爱心平台机制， 实现资源联动共享

为促进居民个人、社会团体、

企业通过物资、资金、行动、信息等方式支援社区内有需要的个人或家庭，对兜底服务对象（如失独、单亲、孤寡、独居、残障等）进行精准帮扶，海龙街社工服务站建立爱心平台机制，整合社区资源，搭建社区互助的平台。爱心平台以“输入机制——输出机制”的方式搭建起资助方与受助方之间的关系，有效推动资助方把资金、物资、行动等以输入资源的方式放置在爱心平台，建立社区资源库，同时发挥社区多元主体参与运作爱心平台。目前，海龙街社工服务站建立起一支有 11 名社区居民骨干组成的志愿者队伍——爱心平台委员会，同时建立爱心委员会运作制度和资金使用制度，不仅有效发挥爱心委员会成员监督资金的作用，也建立起社区居民对爱心平台资源使用的信任感。

爱心平台实现了“三个建立”：一是建立输入机制（资助方）。社工透过发展资源的策略，走访社区企业、社区组织、商铺等资源，扩大社区资源网，并积极扩宽筹集善款的渠道，建立爱心联盟。二是建立互助平台运作机制。社工透过社区教育、社区参与等策略，发掘并培育社区骨干居民，以社区居民事务会议、社区走访、骨干成员培育、成立志愿者队伍等方式，推动社区骨干居民参与爱心互助平台的运作，并建立完善爱

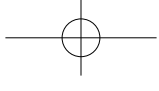
心平台的运作机制。三是建立输入机制（受助方）。社工透过居民交流、邻里团结等策略，挖掘社区困境群体。同时，依托政府部门、社区居委、社区组织及社区志愿队伍，收集困难家庭需求，建立困境群体档案。

经过一年的建设，海龙街社区资源逐年增长，受助群体人数逐年上升，社区资源整合从 1000 元增长到 133717.6 元（物资、资金累计总额），受助群体人数由 10 人增加到 235 人，爱心平台互助机制可持续性增强。



志愿者探访长者



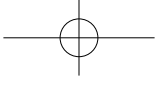


助力脱贫攻坚、困难群体志愿服务中处处都有党员身影，他们以志愿行动向建党 99 周年献礼。

汤宝燕：70 岁老党员不忘初心，6 年义送“广府靓汤”



汤宝燕在送汤路上



广州街坊汤宝燕是建设街党员志愿者的一员，她从 1991 年搬进了建设四马路，2007 年正式加入志愿者的行列。这位 70 岁的老党员在过去 6 年间，坚持给同社区的三无孤寡“老乡”林芳（化名）分享了上百次“广府靓汤”，用自己的实际行动，守望着社区每一位需要帮助的街坊。

守望相助， 把帮扶对象视为自家人

同样是老街坊，因为生活变故，林芳无劳动能力，无赡养人，也无生活来源，每月只有约 1000 元生活补贴。过去，她喜欢自己一个人去楼下的大榕树坐坐，后来，她还会在社区当志愿者，就是在志愿活动中，两个人相识了。后来，2014 年，汤宝燕参加了一场长者一对一结对帮扶行动，关怀社区内的困境群体，直接和林芳结对了起来。

疫情出现后，汤宝燕第一次给林芳送汤。听到有人敲门，林芳打开房门看到汤宝燕，笑着领着这位老街坊进门。汤宝燕纯熟地将汤水倒进了林芳家中的汤盒中，并叮嘱林芳要多喝点汤水，补充营养。

汤宝燕平时爱煲汤，退休后更报起了营养健康相关的学习班，如经络、中医保健等。与此同时，她还每天关注广州日报的“每日靓汤”专栏，

把学到的汤水“秘籍”用笔记本记录下来。后来，她开设“广府靓汤”课堂教学，把自己的经验带到社区里。与林芳结对后，汤宝燕每次给家里人煲汤，都煮多一人份，和林芳约好时间上门送汤水，有时还不忘捎去一些食材。

邻里互助， 参与社区活动上心出力

建设街是老城区越秀区的一条老街，街上有不少老房子，也有不少老人家。汤宝燕和林芳的家仅隔一条马路、一条巷子。汤宝燕走几步路就能碰着一个熟面孔，她都会停下来关心一下，寒暄几句。汤宝燕表示，自己做志愿者之后，同邻里街坊的关系更加密切了，帮助他人自己也感到快乐，而且常常跟街坊打交道，原来不认识的街坊后来都慢慢成了朋友。

家楼下的老党员罗姨碰到事情总会第一个想到汤宝燕。比如 70 岁以上的长者保健金申请，罗姨也放心让汤宝燕去帮忙办理，因为要拿个人证件，这种事一般人都只肯交给家人去做。要是好几天没看到罗姨，汤宝燕也会主动打电话过去询问情况，有时候还提供一些饮食上的建议。

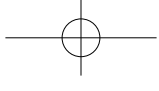
不少街坊都说，汤宝燕真是一身广州街坊情谊。而这位已有近 40 年党龄的老党员却认为，是党这么多

年培养了自己，因此，无论在什么岗位都要以党员的高规格要求自己，即使退休了也要以党员的形象出现在街坊面前，为街坊们做更多的事情。后来，汤宝燕因自己的社区事迹获得广州市志愿者协会颁发的“优秀党员志愿服务事迹”奖项。但在她看来，荣誉并不是那么重要。街坊都是一家人，大家都做好事，社区才会越来越好。

令汤宝燕骄傲的是，自己的热情还感染了家人——老伴李叔只要有时间就利用自己的特长为社区活动出力，比如给街坊画生日卡，带大家一起学跳舞等等。而汤姨的儿子曾前往山区支教，并在做志愿者的时候结识了现在的妻子。

东奔西走， 带动街坊共建美好家园

除了助人，汤宝燕也致力于和众多街坊一起建设社区。2007 年，汤宝燕刚做志愿者不久，那时，广州全城为喜迎亚运进行了大刀阔斧的城市美化，也包括汤宝燕所在社区这一带。看着居民楼粉刷一新的外墙，大家都感觉七零八落且材料、规格都不一样的信箱太过碍眼。于是汤宝燕就建议街坊一起集资改造信箱，最终有街坊找到赞助，打造了集中的不锈钢信箱，街道看上去更美观整洁了。



汤宝燕把广府靓汤送到结对对象林姨家中

建设街有不少老房子，长年累月，老房子问题不断。2008 年过年前，又是汤姨挺身而出，带头多方走访相关单位寻求帮助，最终促成越秀区供水所进行水管改造，解决了街坊们的这一大难题，汤姨也因此得到了街坊们的交口称赞。水的问题解决了，又轮到煤气问题。为了铺设煤气管道，街坊们早早交齐资料提出申请，但申请了整整三年仍然没有得到批复。2014 年，又是汤姨找到煤气总公司，经过多次沟通协调，工程终于开始施工，很快街坊们用上

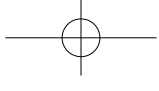
了管道煤气。

要说最困难的一件事，汤姨则想到了 2016 年街坊们集资整修楼梯的事情。那时候，汤姨所住的七层高居民楼中，70 岁以上的老人有 11 名之多，楼梯由于日久失修，老人家上下楼梯相当不便。汤姨开始求助相关单位部门，但由于种种原因并没有单位愿意负责，汤姨只得号召街坊们自己集资。后来，汤姨还找到一位政协委员向她进言，但也没有办法，不过这位素未谋面的委员却二话不说愿意个人捐款 500 元。于是各位

街坊们你捐一点我凑一点，结果筹了两千多元，距离维修单位报价的一万元还差不少。好在后来有街坊找到了两家单位各赞助了 3000 元，再加上街道、社区的捐款，这才终于凑齐了款项，修好了楼梯。

虽然已经 70 岁，汤宝燕谈起这些事，依然很是开心，但开心不是因为做了多大的事，而是因为自己能够为社区做点贡献，做了一名共产党员该做的事，让这个社区会变得更好。

（本文原载于广州日报客户端，文章有删节）



肖永坚：小人物有大能量

肖永坚是广州市从化区民政局党员初心志愿服务队的一员，同时也是广州市从化区志愿者协会的会长。自新冠肺炎疫情发生以来，他便化身抗疫“战士”，一直战斗到现在，为一方社区群众牢牢地撑起了防疫“保护伞”。

面对肺炎疫情，他是“冲锋人”

2020年，新冠肺炎疫情来得如此猝不及防。春节前，他还在带领志愿者们开展新春慰问等志愿服务，尚未来得及与家人好好享受春节假期，就再次投入到突如其来的疫情防控工作中。面对来势汹汹的疫情，1月28日，肖永坚迅速行动，就开展疫情防控应急志愿服务有关事项提出“六大”工作指引和服务内容，指引志愿者严格做好个人防护措施，科学有序开展疫情防控志愿服务。他表示，“在这场战役中，有千千万万个共产党员冲锋在前，我只是其中小小的一个，只是想尽自己的一份力量，为群众做点实事。人民群众有需要，我就义无反顾冲上前！”

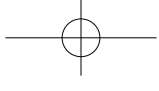


肖永坚给困难长者送上防护物资

作为党员干部，肖永坚迎难而上，冲锋在前，主动作为。从化区新敬老院是疫情安置点，为配合做好新敬老院的防疫卫生工作，1月30日，他带头报名，到新敬老院协助开展清洁

卫生、清除病媒孳生地等志愿服务，为疫情防控尽己之力。一个人的力量虽然微小，只要齐心协力，一定能打赢这场疫情防控阻击战。

城郊街关围社区、旺城西社区



是从化区唯一一例新冠肺炎确诊发现地，许多社区居民都避之不及，可是肖永坚不惧危险，带头与志愿者深入关围社区、旺城西社区，向居民免费派发防疫物资，并对居民产生的恐慌和紧张心理进行疏导。他还带头与志愿者探访慰问因疫情封城而无法回家滞留在从化的湖北籍游客，向他们免费送上防疫物资和牛奶等慰问品，并与他们聊天，帮助他们纾解焦虑情绪。

面对困难群众， 他是“圆梦人”

在这次抗击疫情中，肖永坚默默地奉献着自己所有的可付出的时间和精力。虽然不能到抗疫一线去，但是他总是努力为困难群众做些力所能及的事。在抗疫非常时期，防疫物资供应紧张，对困难群众来说购买口罩等防护用品更是难上加难，他们对防疫物资有着极大的需求。肖永坚了解到困难群众的迫切需求后，积极联系从化区慈善会和各社工站，链接资源。

肖永坚积极发动会员，想方设法募集、购买防疫物资。即使下雨，他也撑着雨伞去派送。连日来，他与志愿者们马不停蹄，走街串巷，为的是第一时间将防疫物资送到困难群众手上，并提醒群众要少出门、不聚集，做好疫情防控要求，现在少聚在一起

聊，以后还有的是时间长聊。此外，他还会给困难群众讲政策，普及疫情知识，告诉他们不要相信谣言，号召广大群众听党的指挥，跟党走！

疫情防控期间，社区孤寡独居老人、精神残疾人等困难群众、困难家庭可能面临“断粮”“断菜”“断药”等风险。从化区民政局推出“爱心到家”项目，为困难群众送粮送菜，为确保困难群众第一时间吃上新鲜蔬菜，肖永坚带头充当起了“跑腿员”，与社工站发动邻里组建一支“爱心到家”项目志愿者团队——“跑腿帮”，免费为困难群众送粮送菜到家门，同时还为困难群众进行家居清洁消毒，为困难群众筑起温暖的防疫“罩”。志愿者都是来自普通家庭的平凡人，但是，在这个特殊时期，他们愿意用自己的不懈努力，换取大家的平安，一切为了老百姓能安心居家生活。

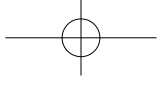
一个人的力量是有限的，但如果是一群人来帮忙，那么汇聚起来的能量将是无限的。在从化区民政局的指导下，肖永坚所带领的从化区志愿者协会于4月21日正式推出“如愿行动”众扶互助平台，帮助困难人群实现“微小”心愿。为了平台的筹建，他经常与设计师沟通协调，不断改进完善；为了让捐赠人的每一分钱用到实处，他与社工、志愿者仔细核查每一位“许愿人”（困难群众）的情况，东奔西走，用心采购每一件心愿物品；

为了扩大受众面，他忙前忙后，积极链接爱心企业，努力让“如愿行动”平台有着足够的“心愿仓储”；为了让“许愿人”尽快如愿，他放弃了休假，亲自将心愿物品送达“许愿人”手中。

面对留守儿童， 他是“知心人”

辗转2小时路程，肖永坚与他的志愿者队伍来到广州市从化区北部偏远山区——吕田镇革命老区三村村。春节前，他们曾在吕田镇三村村开展过新春慰问活动，并向当地的留守和困难儿童送上护眼用具、学习用品等爱心礼包。偏远山区看似远离疫情风暴中心，然而，偏远并不意味着孩子们就不受疫情的影响，他们其实更需要关爱。考虑到这些孩子在疫情下面临的挑战，他们决定2月29日再次来到这个从化偏远的山区。当地的留守和困难儿童再次见到了熟悉的志愿者哥哥姐姐，很是开心。他们的笑容，是志愿者所做一切最好的回赠！这次，志愿者们上门为留守儿童、困境儿童及困难群众送上爱心人士和企业捐赠的一次性防护口罩、免洗洗手液、牛奶、米粉和志愿者自发捐赠的书包等防疫物资和学习、生活用品。

疫情防控期间，肖永坚他们又来到了另一个偏远山村——良口镇



肖永坚给困难儿童送上防护物资

北溪村，在那次探访中，他深深意识到关爱偏远山区儿童刻不容缓！为此他以从化区志愿者协会的名义发出了“一起来，为从化山区留守困境儿童筑起爱的防疫墙”志愿者招募信息，并举办了新时代文明实践之留守困境儿童关爱志愿者培训活动。通过邀请专家，网上课程直播方式，对志愿者进行培训。当天网上观看直播人数高达 84000 人，为日后开展的心理疏导志愿服务打下了坚实基础。

在复工复产陆续展开的特殊时段，肖永坚还带领志愿者们在从化最大最繁华的商圈开展防控疫情复工

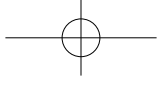
复产志愿服务，对公共场所和人员聚集场所及商铺进行清洁消毒，宣传防疫知识。他还积极链接从化区劳动就业服务管理中心，协助商户参与线上招聘等，做好复工复产前工作准备。此外，他还牵头从化区志愿者协会与商家联合开展了为期 3 天的“致敬逆行者爱心公益站”活动，借此机会向各界前线人员送上“暖心”的一份情意，推动新时代文明实践工作在抗击疫情一线落地落实，还带动了现场市民参与爱心献血等行动。

“风里雨里，不停歇、不懈怠，只要群众呼唤，我就会冲锋在前！”肖永坚不计报酬、无私奉献；他不知

疲倦，始终坚守；他不顾安危，默默付出，牺牲了自己休息时间，放弃了和家人团聚的时光；他用实际行动吹响了疫情防控阻击战的集结号，充分发挥了党员的先锋模范作用，每一项工作他都冲在最前，展现出了新时代党员志愿者的作为和担当。

没有从天而降的英雄，只有挺身而出的凡人。大疫无情，人间有爱，正是有了像肖永坚这样一个又一个朴实无华的党员不惧危险，勇担责任，积极奉献，传递爱心，传播希望，才能萤火微光，汇成星河，共克时艰。

（本文来源于学习强国（广州学习平台），有删节）

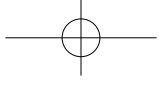


刘洪伟：帮助他人，快乐自己

|(文 / 编辑部)



刘洪伟（左二）与其他党员志愿者坚守党员服务岗



年过半百，不忘初心；与时俱进，助人为乐。在党员志愿者刘洪伟身上，我们看到他十年如一日奔走在各个社区的志愿服务活动中，无论是恒常志愿服务还是紧急支援救助，无论是照顾服务对象，还是对待亲人朋友，他始终有一颗真挚而纯粹的心。

站好党员服务岗， 守住疫情防控一线

自 2020 年 2 月中旬开始，参加虹桥街三眼井社区党员先锋岗的值守，为市民测量体温，就成为刘洪伟的工作之余的恒常服务。事实上，自新冠疫情爆发后，为了把社区这道防线守住，刘洪伟主动放弃休息时间，从大年三十开始就坚守在疫情防控第一线。带领党支部党员投身疫情防控，主动与街道、居委保持密切联系，排查业主及业主家属信息，重点排查疫情重点地区人员，加强防控。医院是疾病治疗的前沿阵地，小区是疫情防控的重要战场，管理小区的抗疫防范工作必须落实到位。

起初只能用手持测温枪人工测温，一天下来刘洪伟的手就没停过。因为社区居民多，服务岗设置热成像测温设备后，刘洪伟每天服务工作量依然不小，遇到有车经过，还要弯腰给车主测温，并对车内物品进行检查。疫情刚爆发的时候，人与人

之间的近距离接触被看作是一件“危及生命”的事，刘洪伟却坦然无畏。他认为，一个优秀的党员要敢于负责和勇于担当，把小区建成防治疫情的坚固堡垒和非常时期沟通党和居民的连心桥，确保社区居民的卫生安全，这是第一位的。

坚守百善孝为先， 服务长者不辞辛苦

刘洪伟经常利用空余时间到老人院探访。他陪长者看电视、读报纸，通过聊天了解长者的心愿，给长者送上滚动按摩器和水果，向长者宣传健康知识、国家养老政策等，他说希望通过陪伴让长者们感受到社会的关心和温暖。在一次探访敬老院活动中，刘洪伟见到一位 96 岁的抗战老兵。看着饱经沧桑的老人，听他回忆往事，刘洪伟很感动。因为刘洪伟的祖父辈也是共产党员，正因为有老一辈的无私付出，才有我们今天的幸福生活。对照革命前辈先进事迹，自己作为一名党员，更要向他们看齐，担起时代的使命。

今年 6 月，受连续强降雨影响，广州市越秀区东山福利院护养区早期后山出现山体滑坡险情，峰杰志愿服务工作中心接到请求前往护养区进行转移支援。中心在短时间内组织了 27 名队员和 6 名志愿者，刘洪伟

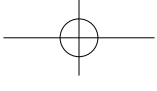
就在其中。

用抬床、担架、轮椅将 92 名行动不便的老人转移至福利院主楼安置，必须要克服天雨路滑、天气闷热、上下坡度大、距离较远等困难，刘洪伟和队员们发挥医疗辅助专业志愿者的特长，一点点将之克服。“在紧急时刻伸出援手，让处于危险地带的老人能安全撤离，是我们作为志愿者必须做的，也是我们作为社会人应该做的。孝为德之本，百善孝为先。希望父辈们能得到很好地照顾，大家现在能帮到人的时候，伸出援手，在你有需要的时候也能得到帮助，形成全社会的良性循环。”刘洪伟这样说道。

言传身教树榜样， 带动他人参与服务

刘洪伟的行为获得了家人的理解和支持，不仅如此，他还通过言传身教，积极带动爱人和孩子参与进来。

2016 年，刘洪伟带着还在上高中的儿子小刘去参加广州火车站春运志愿服务。在父亲的影响之下，小刘加入了广东省医疗辅助志愿服务队所在高校支队，平时跟随支队多次参加急救保障志愿活动，现在已成为培训组长。今年 2 月，父子俩参加社区战疫大行动，当时正值冷



空气南下，俩人从早到晚十多小时，冒着寒风冷雨坚守岗位。能够与父亲并肩齐上阵，小刘虽然觉得冷但是并不辛苦。刘洪伟觉得，自从参加志愿服务后孩子变开朗了，待人接物能力提高了，也巩固了学到的救援技能。

除了家人，刘洪伟还不忘向身边的友好、同事普及群众应急救护知识和技能，他认为急救就在大家身边，我可以，你也可以。同事小邓回想起 2018 年，他曾经救过一位骑着电动车突然晕倒的住户，当时运用的就是刘洪伟教的急救知识。

刘洪伟认为，向社会大众普及急救知识是非常有必要的。今天救了人，教会了更多人急救知识，说不定什么时候自己晕倒了也会有人来救助。在刘洪伟的言传身教之下，至少有两百人考取了广州市红十字会救护员证。

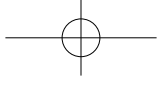
十余年初心不改， 志愿服务与时俱进

说起参加志愿服务的初心，刘洪伟的想法很简单，就是“帮助他人，快乐自己”。参加志愿服务 11 年，刘洪伟说自己经历了三个阶段。在 2009 年刚开始做志愿服务，大家都是“散兵作战”。他和党支部的党员、志愿者，连续 9 年春节除夕至大年初一通宵做志愿服务，都没有登记

在册，大家那时候也没有这种意识，只是觉得有需要就上，在自己力所能及的情况下，做一些对社会有价值的事情。直到 2015 年加入暉杰志愿服务工作中心，他才正式注册成为一名志愿者，也是在此期间，他考取了

国家医疗救护员专业技能水平证书，获得 120 急救车志愿者资格，随车参与紧急救助服务。2019 年，广州公益“时间银行”平台上线，刘洪伟第一时间注册成为志愿者，正式迈进“志愿服务信息化”阶段。以前人





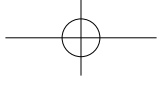
刘洪伟为社区居民测量体温

工记录志愿服务时数，刘洪伟常常忙起来就忘了登记，现在电子信息化，签到签退点几下就好，方便很多。志愿者也与时俱进了，这种感觉让刘洪伟觉得特别好。

据不完全统计，刘洪伟参与志

愿服务活动时数累计已超过 3700 小时。谈及自己的志愿经历，刘洪伟认为：“作为一名党员，既要不忘初心，也要与时俱进。我虽然已年过半百，但为了能提供更专业的志愿服务，我考取了急救员证、国家医疗救护员专

业技能水平证书，未来也会不断完善自己的专业技能，也希望能带动更多的人参与到志愿服务中来。”



“时间银行”模式在国内的发展形态研究与对比分析

|(文/蔡静诚)

“时间银行”是美国学者埃德加·卡恩在 20 世纪 80 年代为了加强经济衰退时期的社会建设而提出的创新性志愿服务模式，它旨在通过志愿者提供一定的志愿服务“存”入福利时间，来换“取”所需要的志愿服务，既在广泛群体中实现了“我为人人、人人为我”的志愿精神，也缓解了经济衰退带来的社会福利投入下降、高失业率等系列社会问题。从形式上来看，它是一种更高效的志愿服务管理与激励模式，但其借鉴“银行”的运作使得它在内涵上超越普通志愿服务管理系统，具有更鲜明的价值趋向和市场导向。

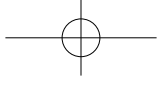
一、挑战传统志愿服务价值与市场导向的“时间银行”

时间银行在价值趋向上很明显通过“存”与“取”倡导了与以往志愿服务不同的价值观：第一，志愿服务是有使用价值和货币价值的。这一



点挑战了纯粹以奉献精神来评价志愿服务是“无价”的传统，客观理性地指明志愿服务本身就有使用价值，而这种使用价值是可以用来衡量的。例如请一位住院护工需要每小时 30 元，而志愿者可以提供无偿的陪护，志愿精神是无价的但是志愿者的陪护服务对于有需要的人来说是有使用价值和货币价值的。因此，志愿服务理当获得一定报偿，而这种报偿更多是以兑换爱心企业捐赠的小

礼物或获得同样有使用价值和货币价值的另一志愿者的志愿服务的方式获取。第二，要想获得志愿服务必须先付出。这一点强调了付出与回报的对等，打破了对志愿服务永远可以无偿拥有的观念，它更主张志愿服务不只是高尚者践行高尚的方式，每个公民不仅有享受志愿服务的权利更有提供志愿服务的义务。天下没有免费的午餐，个体如果需要志愿服务，那么就应该先“存”下服务以供日后



可提取。第三，以互助精神来实现更广泛的利他。“银行”当然可以提供更多激励，但是其精髓在于以“服务”换“服务”来滚动扩大服务的提供与受助群体，鼓励人们以互助的精神来实现共建、共治、共享。而且，许多时间银行的存取制度并非鼓励利己，而是分层次地推进利他精神的实践，如既鼓励低龄长者服务高龄长者以换取自己未来享受养老服务，也鼓励子女为父母家人累积服务时间，更鼓励志愿者把自己积累的“时间”捐赠给其他有需要的群体和个人。这种服务模式以更务实的态度推进了社会互助并实现更广泛的利他，与志愿精神的本质并不违背。

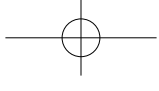
时间银行的市场导向蕴含于它所推崇的价值与参考银行“存取”的实际运作中。第一，由于我国当前的志愿服务更多以组织化的形式呈现，“时间银行”必须链接各类社会组织和社会企业进入管理体系成为“大客户”，才能搭建起有效的供需平台，实现有效的运营。这就要求“时间银行”管理系统必须参照市场运用的规则。第二，作为“银行”必须提供比一般志愿服务管理系统更丰厚的回馈和激励，如保障高水平服务的资金与物资等，这使得时间银行除了地方财政的支持必须要引入部分企事业单位的资助以扩大“营收”，这就涉及到与市场对接。总之，时间

银行作为非垄断型志愿服务管理系统，如果不能应对市场的优胜劣汰，则很容易昙花一现。事实上，有大量时间银行在上马后或由于不能脱离对政府的依赖或承担的社会组织较为弱小，终究存活不过 3-5 年。

二、我国时间银行的规模与服务类型

正是因为全新的价值取向和能经历市场的大浪淘沙，时间银行在英国、美国、日本等发达国家逐渐成为解决弱势群体就业、缓解社会福利压力、实现社区互助与自助的有效手段。自 1998 年上海虹口提篮桥街道首创“劳务银行”以来，时间银行在我国逐渐引入。特别是 2012 年民政部出台《关于开展志愿服务记录制度试点工作的指导意见》后，促进了志愿服务管理体系建设自上而下的推广，而《城乡社区服务体系规划（2016-2020 年）》明确提出，建立健全“爱心银行”“时间银行”等志愿服务回馈制度，推进社区志愿服务经常化与常态化。至此，时间银行的实践主要在城市开始遍地开花，席卷作为一线城市的北上广深，也覆盖到武汉、成都、南京、杭州、西安、太原、哈尔滨等二线城市，甚至深入到泰州、赣州、温州等三线城市。由于首先直接推广时间银行的政策

是《城乡社区服务规划》，所以各地的时间银行大多是在社区层面展开，街道级别的较多，一般规模并不是很大，并未出现类似英国 RGTB 美国 Timebank USA、Hourworld 以及日本 NALC 等全国性的时间银行。如北京市房山区西潞街道、深圳龙岗区蓝湾街道、成都市成华区万年场街道、南京市六合区竹镇等。另有不少社会组织建立起跨社区的小型时间银行，如北京朝阳区畅心阳光社区和鑫兆佳苑的“寸草心”时间银行、广州普爱社会工作服务中心在其服务的社区推广的“谱工英”义工银行等。这些时间银行其本质是一套激励制度相对完善的志愿服务管理系统，但由于人口流动、运营能力、社会知晓度、存取的对等与便捷等一系列问题，在可持续性发展上都存在一定的制约性。时间银行作为创新志愿服务管理体系，只有发展更多的“储户”与消费者才能实现项目的多元化、服务的便捷化，而多元的项目和便捷的服务又能吸引更多的“储户”加入，不断推动多赢正向发展。而以社区为主导的时间银行虽然能践行社区内的互助，但受制于规模，使得其往往只能实现志愿“时间”的登记和少量的回馈，“银行”的规模化运作优势依然难以体现。目前我国区一级的时间银行已经属于覆盖面较广的，如上海市浦东新区时间银行、



北京朝阳区公益储蓄中心，其中在运营水平上处于领先的是广州南沙区的时间银行。

与世界主要时间银行的业务方向相似，我国的时间银行主要以养老社会服务为主，另扩展到教育、医疗服务和社区营造。（见图1）。养老服务为核心的时间银行主要在社区层面推广，以组织低龄老人服务高龄老人为主要服务模式，如成都市金沙公园东社区、双福路社区等以《养老互助承诺书》签订为依托的时间银行，广州寿星大厦“爱心时间银行”等。这类时间银行主要在社区层面展开，促进老年群体以积极老龄化的心态与行动为自己的养老生活负责，能有效缓解老龄化社会带来的各类问题，尤其在居家养老领域有着巨大的潜力。但正是因为依托社区，所以受社区环境和条件的影响较大，该模式难以简单复制推广。而且不同的养老服务对专业化的要求也有所不同，社区能否组织、培训、管理大量的低龄长者进入服务领域是该模式的重要瓶颈。此外，由于低龄长者兑换未来养老服务的周期相对较长，一旦存入时间能否稳定兑换服务等不确定因素较多，使得养老服务时间银行成为一种风险投资，导致时间银行模式在养老领域的推广始终雷声大雨点小。

教育领域的时间银行在山东理工大学、河北燕山大学、苏州外国语学校等大中学校展开，要求助学金、奖学金获得者需要通过参与志愿服务累积志愿时或将志愿时作为重要考核指标，这类时间银行主要在学校内部展开，能够利用单位内稳定的制度和生源，将志愿服务与助学金、学生评先评优等挂靠，制度结构与人力资源上的优势非常明显，这使得学校时间银行的可持续性在现有时间银行中相对是最强的。此外，学校时间银行能发挥高学历年轻人的创造力，既能承担一般性服务还能不断在项目上进行创新。通过时间银行模式的推广，既培育学生对资助育人的感恩回报，也培养学生的助人精神。但是不足之处在于目前的模式只在少数学校内实施，暂时难以实现学校间的银行联盟及更多与社会对接，难以通过这种模式让青年志愿者的活力更好地服务社会。

医疗领域的时间银行有浙江苍南县人民医院等，入院患者可通过小程序发出自己的服务需求如陪护、精神慰藉等，有志愿者承接需求提供服务后可获得时间累积以兑换爱心商家的奖励。目前我国采用时间银行模式的医院尚不多，但该模式的优势非常明显，它通过链接各类社会力量

加入医疗服务，对于改善医患关系提升整体医疗质量具有促进作用，尤其有利于住院患者或重大疾病患者身心的康复。不足之处主要在于部分医疗志愿者须具有一定的专业能力，如就医指导、心理辅导、康复辅导等，而医院本身尚不具备培训志愿者的能力，使得患者最需要的志愿服务往往最为缺乏。此外，由于该服务的发展在于外部资源的参与，尤其是专业志愿者的参与，服务相对不稳定。

社区营造类时间银行主要是以凝聚居民和社会企业加入基层社会治理共同体为目标，如浙江金华兰江街道“我来当家”时间银行，另外广州南沙时间银行也被有的学者列为这一类。这类时间银行多大也是依托街道（少数在区一级）在社区层面展开，以各类志愿服务组织培育和志愿服务项目开展为主，它的优势是以社区参与为核心但并不局限于某一社区问题的解决，因而能够实现在不同领域的创新。在强调社区参与的同时，该模式对培育社区组织与社区精英具有重要意义，并最终促进社区的自我发展。但不足之处是明显会受居民参与程度的影响，且多元化的项目创新虽然能促进广泛参与，但是很难保障某些如养老、扶幼等基本社区问题的可持续性解决。



表 1: 我国现有时间银行业务类型比较

业务类型	优势	不足
养老服务时间银行	缓解老龄化社会养老问题； 提倡积极地老龄化。	受社区现有环境和条件影响较大； 服务规模、种类、质量参差不齐； 兑换周期长、不确定因素多，一旦兑换受阻就难以持续。
学校时间银行	可持续性强； 创新能力强； 培育互助与感恩回报精神	只能在一所学校内实施，暂时难以实现跨校及与社会对接，外部性有限。
医院时间银行	提升整体医疗服务质量； 有利于患者身心康复。	部分服务专业程度要求较高，但缺乏相应的培训； 持续性受专业人员参与程度的影响。
社区营造类时间银行	不限于单一社会问题的解决创新空间较大； 有利于发展社区社会组织、培育社区精英； 促进社区自我发展。	受居民参与程度影响较大； 主要社区问题解决的持续性难以保障。

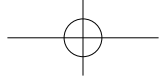
三、新时期我国时间银行的新探索

综上所述，尽管距离第一家时间银行的开设已经有了20多年，目前我国的时间银行总体上还处于发展初期，依然存在规模小、可持续性较弱、社会认知度低等问题。究其核心，还是在于对志愿服务的认知、制度设计等层面尚未完全理清“银

行”这种模式在志愿服务管理中的特色，即其独特的价值趋向和市场导向，未能真正实现“银行”的规模效应和服务存兑的积累效应。

为突破时间银行模式在中国的瓶颈，2019 年上线的广州公益“时间银行”是我国第一个市一级层面的时间银行，注册志愿者超 10 万，服务覆盖党建、文旅、养老、儿童、妇女、社区营造等诸多类型，依托互

联网搭建起服务需求与各志愿服务组织的桥梁，同时提供培训和服务信息发布、志愿时累积、兑换与转赠等多项业务。该时间银行链接现有广州市全覆盖的社会工作服务网络和各主要志愿服务团体单位，将志愿服务管理从社区串联到全市，首次实现了在服务规模、服务类型上的整合，是大中型时间银行在我国的首次探索。运营 1 年多以来，该模式回应了以

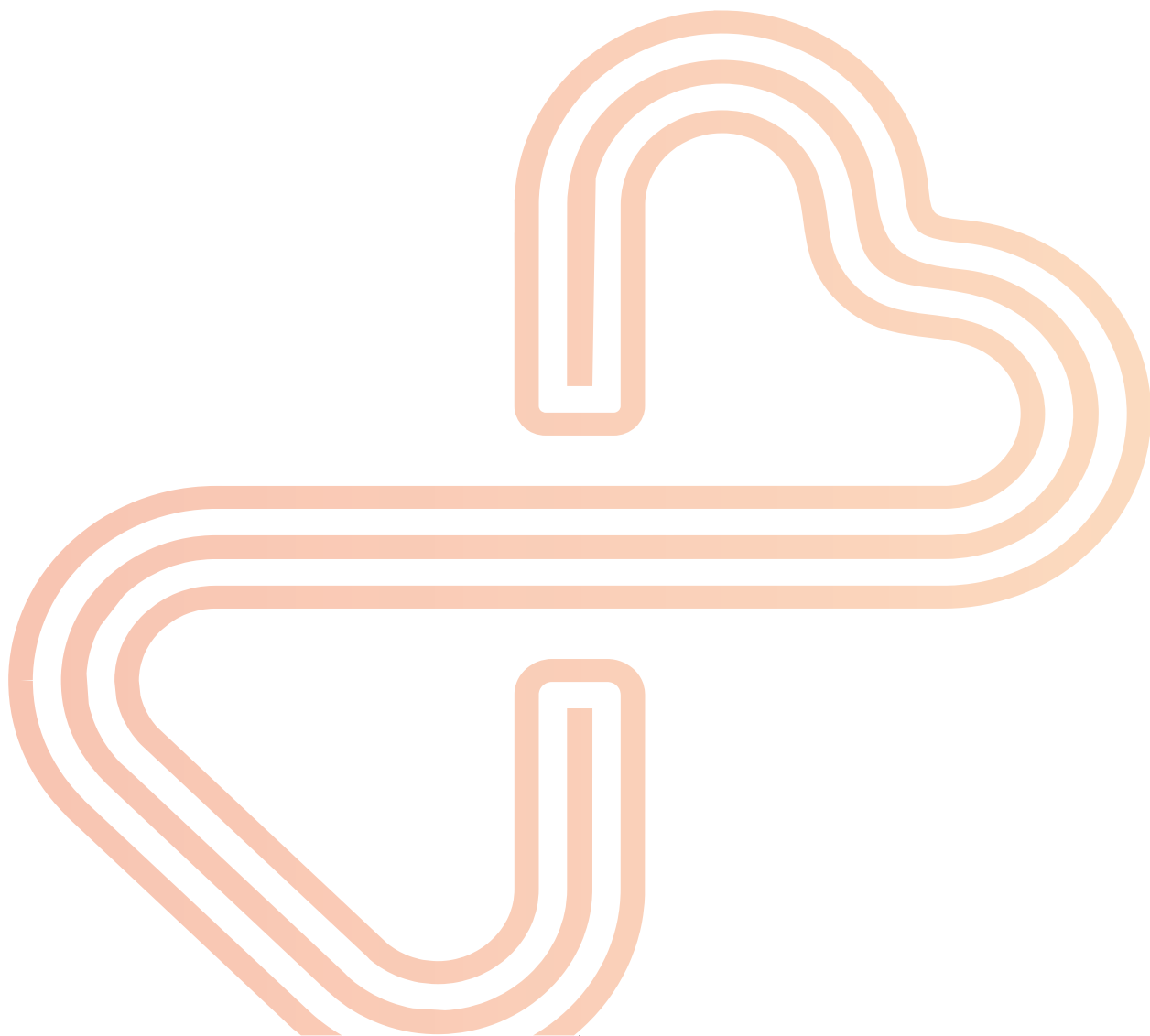


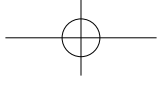
往时间银行在志愿服务的时间量化、服务匹配、志愿者培训等各方面的问
题，尤其是实现了全市范围内的志愿
时通兑与转赠，加强了时间银行的公
信力，为可持续发展奠定了基础。但
作为尚在摸索期的大中型时间银行，
广州公益“时间银行”依然存在着需
要改进的地方。首先，发挥流量的优
势进一步市场化。广州时间“公益银
行”通过串联社区与机团单位的方式
增加了平台用户量，就应该珍惜现有
的志愿者规模构成的流量优势，加强
与市场的合作，引入更多企业赞助投

入以提升服务兑换水平，激励更多志
愿者和志愿服务组织的参与，实现企
业社会责任履行和志愿服务发展的
双赢。其次，拓展平台的社交功能。
目前的广州公益“时间银行”平台只
是一个信息发布和接受的空间，互动
性、交流性不足，未能结合互联网
的特色形成社交平台。志愿服务本就
提倡社会参与，不仅线下参与服务，
线上应该也为志愿服务者开放共享
参与讨论、创意的空间，让更多志愿
者能够直接与志愿服务组织对话、与
同伴沟通交流，构建互联网志愿者共

同体以打造属于志愿者的精神家园。
再次，应加强项目设计与传播推广的
能力。大多数文旅类志愿服务都有较
高的参与度，如南汉二陵博物馆在宣
传中提出让“新广州人了解广州”，
但平台注册志愿者多为本地居民，这
就恰好形成认知上的错位，导致颇有
价值的项目却无人问津。可见，时间
银行作为志愿服务项目的推广平台，
在项目设计和传播推广能力上还有待
提升。

（注：作者系广东财经大学社
会学系主任）





①	②
③	④
⑤	⑥

- ①为助力提升城市文明程度，引领文明新风尚，广州市志愿者协会开展共享单车“随手扶”活动
- ②“六一”期间，广州市穗星社会工作服务中心为困境儿童点亮“微心愿”
- ③荔湾区南源街社工站组织社区志愿者上门探访辖区内空巢长者，为他们送上端午节关怀问候
- ④8月30日，广州市志愿者协会联合广州市文化馆开展旅游志愿服务知识与技巧的专项培训
- ⑤初老志愿者陈海碧开设长者手工课，教社区长者做丝网花
- ⑥番禺区石壁街社工站组织社区志愿者向辖区内的企业和工作坊派发疫情防控宣传资料，并收集企业和工作坊的招聘信息，助力复工复产