

# 铜陵创建

第 15 期（总第 109 期）

铜陵市精神文明建设指导委员会办公室

2014 年 4 月 24 日

## 全国推进志愿服务制度化电视电话会议 发言摘要（二）

### 加强社区志愿者培训

（中共镇江市委书记 杨省世）

镇江市现有注册志愿者 21 万人、占城镇适龄人口 13.8%，各类规范性志愿服务组织 70 余个、团队 1700 余支。我们的主要做法是，对接社会需求和志愿服务事业发展趋势，多形式、常态化加强社区志愿者培训，打牢社区培训这个基础，培育好志愿服务的“常青树”。

**第一，完善培训平台。**有效利用社区、学校、公共场馆、教育基地等各类资源，为志愿者提供多渠道、全覆盖的培训平台和网络。市志愿者培训学校定期开展社区志愿者服务站、社区志愿

服务团队负责人轮训，并为社区志愿者培训提供师资保障。“大爱镇江”志愿者展示馆，有计划地组织新注册的社区志愿者开展学习参观活动。镇江《志愿者报》长年宣传志愿服务常识和工作动态，免费向志愿者赠送。所有社区均建成志愿服务站，统筹协调社区志愿者培训工作。依托社区工作网格，划小志愿者培训单元，利用社区文化中心、市民学校等阵地，由社工、网格长对网格内志愿者进行日常培训。随着志愿服务领域的拓宽，先后在市红十字会、急救中心等 10 多个单位建成志愿者培训基地，面向社区提供各类专业培训服务。

**第二，抓实项目培训。**以关爱老弱幼残等社区志愿服务项目为重点，对志愿者进行相关知识和技能培训。针对空巢老人、失独老人等心理和生活特点，定期举办专题培训班，培训内容包括助老志愿者职业道德和助餐、助行、助医等必备技能。针对智障、聋哑、肢体残疾等不同人群，组织特教中心教师等专业人士，对助残志愿者进行护理常识、手语交流、心理沟通等知识培训。依托社会妈妈培训基地、未成年人成长指导中心等阵地，对相关志愿者开展家庭教育、心理健康知识等培训。组织专业救护培训师，面向社区公益团队开展急救培训。组织社区民防志愿者队伍进行集中军训，采取理论授课与参观见学、专业操作与拓展训练相结合等方式，提高培训效果。组织法律志愿者培训，去年举办了 8 期培训班，参训人数达 650 余人次。

**第三，实施分层培训。**顺应服务对象的多元需求和志愿者素质提升的内在需要，分层次加强志愿者培训。全面实行志愿者网

上注册制，面向新注册志愿者开设网上培训中心，发布志愿服务常识和政策法规等。各社区志愿服务站，定期组织新志愿者进行志愿服务通识培训。根据岗位服务需要开展相应培训，做到不培训不上岗。对技能要求较低的临时性服务岗位，由活动组织者进行必要的岗前服务规范培训，或由老志愿者进行“传帮带”式的岗上示范培训。对操作技能要求较高的岗位，各志愿者团队安排专业人员对志愿者进行必要课时的集中辅导或现场培训。针对社区心理矫治、应急救助、健身指导、水电气维修等专业性岗位，志愿者必须经过培训并获得相应资格证书才能参加服务活动。重视加强志愿者骨干的培养，着眼提高他们的组织管理能力，围绕团队建设理论与实践、项目策划与组织、志愿者规范化管理等内容，通过专家讲座、主题沙龙、拓展训练、案例分析等多种形式，定期对社区志愿者组织、专业志愿者团队负责人和骨干志愿者进行培训，使他们成为志愿服务的中坚力量。

# 用志愿服务打造“爱心烟台”

(中共烟台市委书记 张江汀)

截至今年3月份,烟台市已有50多万人加入到志愿服务行列,14.4万人成为注册志愿者,志愿服务的星星之火已成燎原之势。

**一、健全完善全民参与机制,使人人传播正能量。**我们把志愿服务融入文明城市创建工作,以市、区两级文明委名义,组织动员广大市民义务开展礼仪宣传、文明劝导、秩序维护、卫生保洁等活动,形成人人志愿参与文明城市创建的生动局面。我们发挥部门、行业优势,推进志愿服务专业化发展,文明办系统的文明传播志愿者、民政系统的社区志愿者、卫生系统的“白衣使者团”、文明单位的“学雷锋志愿服务队”,联结起了全市1000多家基层单位,构建起了横向到边、纵向到底的志愿服务网络。我们坚持组织推动与社会倡导相结合,支持市民自发成立志愿服务组织,先后涌现出社会化志愿服务组织700多个。民营企业主于文强发起的“梨城春雨”志愿服务队,三年间迅速发展到了1200多人,累计组织志愿服务活动500多次。

**二、健全完善项目对接机制,把爱心撒向全社会。**我们紧紧围绕关爱空巢老人、留守儿童、残疾人等困难群众,统一策划并分解落实志愿服务项目,打造了一批参与广、影响大的志愿服务品牌。我们建立“爱心无限”网络平台,整合公益信息资源,随时发布志愿服务项目清单,形成信息化的志愿服务。我们定期调查、征集服务项目和救助对象,印制成册向社会公布,为志愿者参加

活动提供多向选择。我们在社区设立志愿服务站，积极推广社会工作者带志愿者的活动方式，进一步提高了志愿服务的质量和水平。目前，全市的志愿服务在空间上延伸到了“大街小巷”，从繁华大街到居民楼栋都有志愿者服务的身影；在内容上拓展到了“大事小情”，成为政府公共服务的有益补充；在对象上涵盖到了“大人小孩”，实现了安老抚幼、济困助残的全覆盖。

**三、健全完善长效运行机制，让善行义举常态化。**我们坚持把志愿服务与学雷锋活动结合起来，着力在“常”“长”二字上下功夫，设计开展了“四季主题”活动，既避免了志愿服务“一阵子”“表象化”的现象，又推动实现了学雷锋活动的常态化。春季以“绿色烟台”为主题，动员广大市民踊跃参加义务植树活动，为烟台增添青山绿水。夏季以“好客烟台”为主题，适应旅游旺季特点，引导志愿者走向景点、车站、码头，扶老携幼、清洁环境。秋季以“醉美烟台”为主题，开展礼仪接待民俗文化、文明交通志愿服务。冬季以“温暖烟台”为主题，组织“情暖万家”“慈心助困”系列活动，为困难群体送温暖、献爱心。

# 健全完善激励制度

(湖北省武汉市百步亭社区管委会主任 王波)

百步亭社区现有4万多名注册志愿者，占居民总数的31%，成为社区建设的一支重要力量。十八大以来，我们着眼实现志愿服务制度化发展，在完善激励制度方面，着重做了四个方面的工作。

**一是成长激励，帮助志愿者实现自我价值。**社区将志愿者参加志愿服务的情况与个人成长进步挂钩，采取系列措施培训培养志愿者，促进志愿者全面发展。我们每年为志愿者提供不少于10次的综合技能培训，把优秀志愿者和骨干志愿者纳入社区后备干部培养序列，组织他们学习考察，到知名高校培训。社区明确规定，担任社区支部书记、居委会主任必须有两年以上志愿者经历。现在，社区5600多名党小组长、楼栋长都是从优秀志愿者中产生的。

**二是保障激励，为志愿者参加志愿服务提供基本条件。**社区每年为志愿者购买保险，为志愿服务活动提供场地、设施以及相关物质保障。文艺志愿服务队需要排练室，社区就为他们建立了舞蹈室、音乐厅。书法志愿服务需要场地，社区就建设了“墨池”、书画室。网络文明传播需要电脑，社区为此专门购买了30多台电脑，建设了电脑室，免费提供网络带宽。

**三是嘉许激励，营造当志愿者光荣的社会氛围。**社区每年评选表彰百名优秀志愿者、十佳志愿服务队、优秀志愿服务苑区、

楼栋，并制作成光荣榜在社区展示，通过社区报纸、网站广泛宣传他们的事迹。把社区志愿者的名字和事迹写进楹联，张贴在社区广场的亭子上。把优秀志愿者的事迹编成文艺节目，组织“好人故事汇”在社区巡演。根据百步亭社区志愿者故事创编的小品《我们都是志愿者》，在 2014 年第三届全国社区网络春晚上展播，点击量突破 3 亿人次。

**四是回馈激励，推动志愿服务持续健康发展。**社区建立志愿服务时间储蓄制度，使志愿者或其家人可以在自己积累的志愿服务时数内优先得到社区的无偿帮助。同时，社区每年为志愿者购买保险，并为志愿者提供就医、就业、就学等方面的便利，对志愿者使用社区图书馆、游泳馆等公共设施给予免费或优惠。百步亭社区有 4000 多个商业门店，对积极履行社会责任、踊跃参与社区志愿服务的商户，社区把他们作为重点扶持对象，在采购招标、租金减免等方面优先照顾，并鼓励居民支持他们的发展。

# 建立健全回馈制度

(广东省佛山市翠颐社区主任 邝颖新)

近年来，佛山市南海区桂城街道在“关爱桂城”建设中，把志愿服务作为重要载体，开展了“全城志愿者”计划。其中，面积约 1.2 平方公里，居民 1.7 万人的翠颐社区，以志愿服务制度化建设为抓手，积极推进“关爱桂城”建设。

**一、实行荣誉回馈，营造社会礼遇氛围。**街道每年都会举办“金桂耀全城”授勋典礼，为包括志愿者、志愿服务组织在内的，对社会建设有突出贡献的个人和团队，授予政府特制勋章。现在，每年的授勋典礼已经成为最受桂城市民关注的全城盛事。

**二、实行服务回馈，打造社区资源置换平台。**翠颐社区以关爱桂城创益中心为抓手，通过多种形式挖掘社区资源的服务回馈潜力，使志愿者在“家门口”就能享受社区服务回馈。社区以免场租的形式，引入社会商业机构开办各类兴趣班。社区志愿者可以用自己的志愿服务时数，兑换成参加兴趣班的课时。对在本社区开展志愿服务活动的志愿者和志愿服务组织，创益中心根据其活动规模、参与人数、服务时长等，免费提供各类办公及会议室的使用权。

**三、实行生活回馈，开辟社会各界参与通道。**把社会资源引入志愿服务领域，扩大志愿者的社会回馈覆盖面。重点针对社区周边的餐饮、零售、美容美发、健身等商户及机构，建立爱心联盟，为志愿者在购买商品和服务时提供打折优惠。目前桂城已发



展起 60 多家同盟商铺、机构。每期公益圩日都会链接商企资源，举办物物交换、公益摊位义卖等活动，志愿者可以用志愿服务时数换取各种优惠。

为抓好志愿服务制度化建设，我们把机构、基金、基地建设作为推动工作的基础，建立“社工+志愿者”工作队伍，成为志愿服务制度化的管理和推进主体。通过设立志愿服务运作专项经费和“成长型”关爱基金，为社区开展志愿服务提供资金支持。街道设立了创益中心和志愿 V 站，为志愿服务组织提供办公场地和设备，为志愿者日常聚集、交流、培训、开展活动创造了稳定便利的条件。

# 以企业社会责任联盟为抓手

(上海市徐汇区徐家汇社区文明委主任 顾锡培)

徐家汇社区是上海城市副中心之一，面积 4.04 平方公里，常住人口 12 万，是一个以徐家汇商圈为代表的综合型社区。为推进志愿服务制度化，街道充分挖掘企业资源，于 2013 年 7 月正式成立徐家汇区域企业社会责任联盟，由区域内 44 家市级文明单位围绕共同的公益目标组成，以各类社区志愿服务项目为载体，广泛参与社区志愿服务活动，倡导徐家汇公益圈“公益随手、爱心随时”的理念。

**一、坚持“三大机制”，推动企业社会责任联盟常态运行。**区、街道文明办对成员单位开展走访，详细了解其资源优势以及参与志愿服务的意向。同时，与成员单位一起到社区开展调研，收集反馈社区居民尤其是困难群体的志愿服务需求，为成员单位开展有针对性的服务提供依据。由街道牵头、成员单位参与定期召开联席会议，研究徐家汇区域内志愿服务工作开展情况，交流分享志愿服务建议和心得等。开展“志愿的力量”主题活动，凡是在社区志愿服务中心注册且服务时间每年在 50 小时以上的志愿者，都可以参加抽奖活动，由企业联盟单位免费提供文化、体育、旅游、体检等体验卡作为奖品，以此回馈激励志愿者。目前为止已举办 5 次活动，奖励志愿者达 500 人次。

**二、发挥“三大优势”，实现企业社会责任联盟资源共享。**各成员单位充分发挥行业专业优势，进社区开展科普教育、金融服

务、医疗咨询、文明宣传等；各成员单位根据各自所在地域，同邻近居民区结对，就近就便参加小区的各类志愿服务；各成员单位通过整合内部资源，深入社区开展特色化的志愿服务活动。

**三、实现“三项结合”，激发企业社会责任联盟服务潜能。**各成员单位把志愿服务的要求融入企业文化和发展理念之中，体现到生产经营和文明单位创建之中，潜移默化地激励员工参加志愿服务。比如，恒隆集团结合“促进环境可持续发展”的企业理念，开展了以“倡导绿色生活、保护自然环境”为主题的“恒隆绿先锋”项目，由员工志愿者带领社区青少年和农民工子弟，定期开展垃圾分类、生态平衡、保护动物等活动，培育他们的绿色生活理念。各成员单位一方面根据志愿者的年龄和兴趣，选择最为适合的服务岗位，激发他们的参与热情和积极性；另一方面主动融入社区，积极参与徐家汇“七彩公益圈”的主题活动，积极为社区公益事业做贡献。各成员单位将志愿服务与徐汇区创建全国文明城区相结合，积极参与“美丽徐汇”系列行动。志愿者走上街头，清洁公交站牌、路牌灯箱等公共设施，营造“美丽街景”；在公共场所进行文明引导，做“美丽市民”宣传员；走进小区，帮助清理楼道堆物，清除消防隐患，共建“美丽楼道”。所有这些，都有力彰显了企业社会责任联盟志愿服务对城区建设和文明创建的贡献度。

---

报：市文明委主任、副主任；

发：全市各单位

---

铜陵市精神文明建设指导委员会办公室      2014年4月24日发

邮箱 [tlswmb@sina.com](mailto:tlswmb@sina.com)