



近年来，北京市的志愿服务工作得到很大的发展。不仅志愿者数量不断增加，而且志愿者服务平台不断拓展，服务内容不断丰富。12月5日是第32个国际志愿者日，记者采访到一些志愿者团队，从志愿者和被服务的对象口中倾听志愿服务给生活带来的变化。

互联网+志愿服务 让服务更贴心

□本报记者 盛丽 孙艳

【探访】 志愿服务提升居住环境

随着一系列志愿项目的推进，截至今年，大兴区实名注册志愿者已经达到了近28万人，志愿服务组织3000余个，志愿服务项目近万个。取得这样的成绩还得要说2015年12月，中国志愿服务联合会将北京市大兴区列为“志愿之城”试点城市（区）之一，由此，大兴区提出了建设“志愿新城”的目标，并制定了三年行动计划。

“这两年，作为大兴百姓真切地感受到了身边的志愿服务，志愿服务让大兴变得美丽、和谐了。”张淑珍十年前从西城区搬到大兴区，她告诉记者，说实话，刚搬过来的时候，真是觉得环境秩序方面没有城里好。这几年，大兴真是变化特别大，大街上的“红袖标”、“蓝马甲”发挥了很大的作用。“这些志愿者每天风雨无阻在重要路口疏导交通，看到他们用实际行动维护安全畅通、文明有序的交通环境，感染到行人都自觉遵守交通规则。”

如今在大兴，重点街区的路口，早晚上下班高峰，你一定会看到身穿统一蓝色马甲，头戴小蓝帽，身披“文明交通志愿者”红色飘带，手握“文明交通”标语小旗的志愿者们正在疏导交通，形成了一道亮丽的风景。别看只是一早一晚，每次一个半小时的文明交通劝导服务，有效维护了路口交通秩序，不仅保障了行人的安全，也缓解路口的交通压力。

当张淑珍得知大部分志愿者都是大兴职工，本身都有工作，利用业余时间进行志愿服务的时候，张淑珍非常感动，“这么冷的天儿，在马路上站一个多小时，已经够辛苦的了，还要忙着上班，他们的志愿服务精神太可贵了，给‘蓝马甲’点赞！”

在社会治安方面，志愿者还是一道“防护墙”。这两年，大兴区依托全国志愿服务“志愿新城”建设，推出了“大兴老街坊”平安志愿品牌，借助老街坊的力量，协助公安机关破案、打

击违法犯罪、维护社会治安，形成“互帮互助、群防群治、邻里守望”的社会氛围。据统计，大兴老街坊已为警方提供各类违法犯罪线索1.4万余条，参与整改安全隐患2488件，已成为全国知名志愿服务品牌。

“在大兴住了这十来年，觉得越住越舒心了，社会治安好了，老百姓心里踏实了，我现在退休也没事儿了，也想加入志愿者队伍，当好‘大兴老街坊’，发挥余热。”张淑珍表示。

大兴志愿服务只是北京市志愿服务发展的一个缩影，近年来，北京市的志愿服务工作取得了长足进步。志愿服务政策不断完善，队伍规模不断壮大。志愿服务在保障重大活动，提高群众生活水平、助推城乡社会建设、创新社会治理、提升社会文明素质等方面发挥了积极作用。

根据最新数据显示，截至12月4日，全市登记注册志愿者人数突破411万人，注册志愿服务家庭2.2万多个，志愿服务组织6.1万个，累计发布志愿服务项目16.7万个，年度服务工时达1165万多小时。

【声音】 志愿服务需更多支持

在全国劳模当中，因学雷锋、做志愿服务当上劳模的宋薛宣算是其中一个。身为大兴学雷锋志愿者服务队队长，宋薛宣一直冲在志愿服务最前面。针对当前全社会大力弘扬的志愿服务工作，宋薛宣拿他自己举例，从他一开始集结几个个体户到部队、残疾人工厂、敬老院义务服务，到现在，志愿者服务队队伍不断扩大，现已有33人，增加了教授、主任医师、私企老板，而且注入了更多的年轻力量，这充分证明了党政各部门对志愿服务的重视和支持，也表现出了广大群众的积极参与。

“志愿服务需要社会各界的理解、支持，更需要大家的参与。”宋薛宣表示，中国的志愿服务目前尚处在初级阶段，仅靠社会的自觉是不够的，需要政府层面的引领与监管。毕竟大部分志愿组织都是小团体，甚至个



人，有局限性，希望政府能为公众参与志愿服务搭好平台，以此动员全社会的力量参与到志愿服务中来。

针对志愿队伍中越来越多的青年人加入，宋薛宣谈到，青年不仅要有志愿服务精神，更需要足够的服务能力以及持之以恒的坚持。志愿服务要有持续性，就像雷锋的“螺丝钉精神”，是自觉地把个人融入党和人民的事业之中，全心全意为人民服务的精神。

此外，还希望我们的青年在热心服务国家的同时，国家和社会也能够为青年志愿者建立志愿服务个人信用记录系统，让志愿者也能够收获“好人有好报”。“做好志愿服务，真的需要国家、社会等方方面面的合力。”宋薛宣说。

【管理】 制定条例让服务更规范

关于志愿服务，采访中不少人也表示希望在这个领域中制定相应的法规，以此让志愿服务变得更加规范。据了解，今年12月1日起《志愿服务条例》施行。这部《条例》是我国首部国家层面的志愿服务专门行政法规，对志愿服务工作进行了全面系统的规定。《条例》的颁布实施从法律层面保障了志愿者的权益和志愿服务事业的发展，推进了志愿

服务的法治化、制度化建设。

同时，我国志愿服务事业也存在活动不够规范、权益保障不够有力、激励机制不够完善等问题。为了鼓励和规范志愿服务活动，发展志愿服务事业，《条例》对志愿服务的基本原则、管理体制、权益保障、促进措施等作了全面规定。

不仅是《志愿服务条例》，基层在志愿服务上也不断进行规范。比如，2013年，东城区启动了全国志愿服务记录试点工作，逐步对本区志愿服务记录工作进行合理调整、修改和完善。

依据民政部下发的《志愿服务记录办法》，该区重新修订了《东城区社区志愿服务记录办法实施细则》《东城区社区志愿者注册登记制度》《东城区社区志愿者教育培训制度》《东城区社区志愿服务项目发布制度》《东城区社区志愿服务记录制度》《东城区社区志愿服务监督评价制度》《东城区社区志愿者激励回馈制度》《东城区社区志愿者服务证明开具制度》等，完善了该区一个细则、七个制度的“1+7”志愿服务记录制度体系。

【做法】 互联网助推志愿服务

除了在机制上不断完善，相关部门还在东城区注册了社区志

愿者121616人，注册志愿服务团体2304个，备案志愿服务组织255个。在志愿服务上，东城区结合自身情况，以需求为导向，发布293个服务项目，形成了“为老助残、心理健康、便民利民、扶贫济困、绿色环保、文化教育、矛盾调解、法律咨询、医疗保健、社区安全”等十大志愿服务品牌项目。不仅如此，该区还在志愿服务工作中形成多种工作方法。这其中就包括构建三级志愿服务体系。

所谓三级志愿服务体系，主要是指区、街、社区三级。2007年，东城区社区志愿者协会成立，各街道结合自身实际组建了街道分会，各社区则建立了社区志愿者之家。东城区社区志愿者协会依托东城区社区服务中心，主要负责东城区社区志愿服务工作的总体设计、统筹协调、整体推进以及督促落实。街道分会是东城区社区志愿者协会的组成部分，不具有法人资格，但要按照东城区社区志愿者协会章程中所规定的宗旨和业务范围，在该协会授权的范围内开展活动，指导各社区志愿者之家开展志愿服务工作。社区志愿者之家在街道分会具体指导下，负责本社区的志愿服务工作，组织发布志愿服务项目，招募社区志愿者，组织开展社区志愿服务活动。

值得一提的是，经过近两年探索，东城区今年创建了“易拾光”志愿服务回馈平台，通过创新形式实现正能量的循环，以此来带动更多人参与到志愿服务的行列中来。相关负责人介绍，“易拾光”回馈平台是东城区社区服务中心委托北京众联社区服务促进中心开发运营的一款针对东城区社区志愿者回馈服务的手机APP。

该平台采用时间币兑换的方式，根据志愿者服务累积的时长，在系统里兑换成相应的时间币，志愿者可以使用时间币在系统内进行一系列优质、优惠回馈选择。该区开发的“易拾光”平台是全市首个针对社区志愿者激励回馈的手机APP，也是全市首个获得中国志愿者联合会与志愿北京官方数据支持的志愿者回馈服务平台。