

风采录

身边的职工志愿者

李永明，汽博馆职工志愿者。作为组织人事部部长、党总支副书记，最初要把讲解词一字不差的背下来，在熟悉、背诵讲解词的过程中，一直在琢磨怎样让讲解内容更丰富，在了解中国红旗车从起步、辉煌、没落到再次辉煌的发展历程后，他被红旗车背后所凝聚的不屈不挠、拼搏奋斗的精神所感动，李永明把发扬红旗车精神的内容融入了讲解中。在志愿服务中，李永明越来越熟练，他开始针对不同的游客群体，对讲解词进行适当调整，他还会在讲解中努力传播中国汽车文化，吸引观众的注意力与提高参与性。

林传勇，北京奔驰汽车有限公司职工。一次来汽车博物馆参观后便喜欢上这里浓厚的知识文化底蕴，林传勇主动联系申请当汽博的志愿者。他对汽车历史发展及相关技术很感兴趣，关注发动机相关技术发展。林传勇在志愿服务中尽自己所长，为前来参观的观众传输汽车的知识。

朱继欣，退休职工志愿者。朱继欣是一位60后的老党员，他在背讲解词的同时，也在揣摩和研究讲解词，融合了自己的风格，让孩子也能听懂，大人也不觉得乏味。他参加“中国故事——全国博物馆优秀讲解案例展示推介活动”，以《中国越野——北京BJ212》为题，通过自己爱车走进汽博馆成为志愿讲解员的故事，带领现场观众重新领略了北京BJ212的从无到有，获得了志愿者组二等奖的好成绩。

王凤妹，汽博托管班职工志愿者。在北京汽车博物馆，每年暑假都为职工开办“职工子女暑期托管班”，一直到8月中旬才结束。外聘的教学机构为孩子们安排了课程和老师，但是为孩子们布置教室、配餐、辅助老师考勤等工作需要有人承担。因此就有了王凤妹等十余名职工自愿报名做志愿者，每到中午，志愿者还要引导孩子们到食堂用餐，他们中的很多人都是等孩子吃过饭后自己才去吃。职工志愿者贴心细致的服务得到了孩子家长的一致好评！



博物馆从文化的殿堂到城市的文化客厅，从博物馆热到博物馆游，从小众文化到公众文化，越来越深入人心，作为公共文化设施，博物馆引入志愿者，为志愿者更多地获取藏品知识、发挥工作热情以及感受博物馆的文化创造了良好机会，同时作为文化传播、科学普及的重要补充力量，观众体验博物馆的教育资源的同时也得到志愿者体贴的服务。让我们走进北京汽车博物馆，零距离感受一下职工志愿服务的魅力与深邃意义。

汽车博物馆： 在服务标准化中不断前行

□本报记者 张瞳

北京汽车博物馆，是我国第一个由政府主导建设的汽车类专题博物馆，2011年建成开放，开馆7年来，获得良好社会赞誉，先后被评为国家4A级景区、全国科普基地、北京市爱国主义教育基地、北京市中小学生社会大课堂资源单位、北京市模范集体、首都文明单位、思想政治先进单位等，2016年成为全国4000多家注册博物馆中首个国家级服务业标准化示范单位。

2016年3月，北京汽车博物馆被评为首都学雷锋志愿服务示范站。以展区“中华动力”为平台推出的“雷锋宣讲”志愿服务主题活动，已形成品牌项目，在2014年“中国博物馆教育项目示范案例”评选活动中被评为优秀教育案例，并获得2016年第三届中国青年志愿服务项目大赛金奖。2017年3月，汽博馆“文化服务，志愿先行”青少年社会实践项目被评为北京市学雷锋志愿服务金牌项目。同年12月“带你去看汽车”职工讲解服务被评为北京市“职工志愿服务特色项目”。2018年10月26日，在首都职工志愿服务助力北京城市副中心建设启动仪式上，北京汽车博物馆现场接受“首都职工志愿服务示范岗”授牌。

开馆七年 职工志愿服务不断扩大范围

汽车博物馆开馆七年来，一直非常注重志愿者的招募和志愿者各方面发展。一直以来，全馆志愿者招募从高校到社会，人数得到了极大的扩充，服务功能多元化发展，服务岗位更加丰富。目前，已发展到19所大学、9所高中校、两个社会志愿服务团体，一批40人左右的专业讲解志愿者以及专家志愿者，注册志愿者近7000人。服务观众23.4万人次，志愿服务总时长7.3万小时。面向社会、院校开展志愿服务培训百余场次受训7000余人，培养

志愿服务培训师2人。

2016年3月，由馆长带头开展讲解，推动“人人都是讲解员”活动，由非讲解岗位的职工通过学习和培训后，利用休息时间为观众提供义务讲解，为职工志愿服务打下基础。2017年，汽博馆设立党员示范岗、团员先锋岗，进一步明确职工志愿服务岗位和服务内容，不仅为观众开展讲解服务，还陆续开设汽车养护、急救知识、安全防护、安全乘坐扶梯等多种形式的科普微课堂，使观众体验到更多服务内容，形成周末、节假日职工志愿服务热潮。

自2016年全馆号召“人人都是讲解员”倡导全员志愿服务以来，近三分之二的职工参与志愿服务，累计服务观众40000余人，服务时长1300余小时。

管理模式多元化 保障志愿服务质量

2012年至2014年，汽车博物馆参与到北京旅游标准化和国家级服务业标准化试点创建工作，2016年至2017年全馆从“试点”到“示范”，通过国家级“科教文化旅游服务标准化项目”评审，成为全国博物馆、科技馆首个国家级服务业标准化示范单位。科学的工作机制、规范的运营管理，打造出一座“有温度的博物馆”，为该馆员工带来了服务指南，也为观众带来更好地参观体验。

志愿岗位。志愿者不是局限在某一个岗位或某一项服务，而是从里（职工）到外（社会人士），从单一（秩序维护）到丰富（检、导、课、讲），并结合服务内容，细化出展区秩序岗、科普辅导岗、专家志愿者、讲解志愿者、雷锋宣讲岗、小小讲解员、职工服务岗。每个岗位根据其工作特点，通过综合培训和岗前培训的方式进行，各岗位独立开展服务，也会根据参观需求或



是活动安排，进行联动服务。

志愿者管理。志愿者管理涉及多个部门，因此统一由专人进行集中招募和信息发布，再将志愿者信息分配给相关部门，由部门去培训和利用。志愿者团队现由公教部专人负责。

灵活培训。针对岗位和人数不同，分为专场培训和单人培训、岗前培训。根据服务内容不同，采取通用基础培训和专业技能培训。志愿者通过考核，方可进行服务，同时实行履约制。

服务管理。正式印制《北京汽车博物馆志愿者管理规范》、《志愿服务手册》，按照《助览及互动体验服务规范》、《讲解服

务规范》等文件规定，志愿者的服务分为“服务前、服务中、服务后”，每个阶段的服务内容和要求有所不同。

表彰激励。通过官微公众号，定期推出“志愿者之星”，对骨干志愿者予以宣传和鼓励，增强志愿者、观众、博物馆这三者之间的联系；每年统计职工志愿者服务时长，评选服务标兵；鼓励和组织志愿者参加各类比赛；举办年度表彰大会。

未来发展方向 打造多元化志愿者队伍

开馆至今，北京汽车博物馆

的志愿服务工作，打破了行业、岗位和服务的领域，面向社会，号召和动员更多的社会人士和单位职工积极融入到志愿服务中来，以实际行动来践行“身边的志愿”服务的理念，以此为出发点，更好地服务社会、服务职工，彰显工会组织和职工志愿者的力量，共同传播汽车文化，讲好中国故事。

未来，汽车博物馆将继续结合志愿者的专业特长，发挥博物馆的资源优势，充分履行博物馆科学普及、文化传播的教育功能，建立一支专业的、多元化的、有文化内涵的志愿者队伍，推动社会持续进步与发展。