

疫情期间志愿为社区居民“线上问诊”；“北京榜样”五一网上直播带货扶贫助农；“平安红”“文明黄”带动提升城市文明素质……首都志愿服务开展6年来，积极践行“志愿+”理念，广泛动员全市志愿者和各类志愿服务组织，投身经济发展主战场、城市治理第一线、社会服务最前沿，让志愿服务文化深入人心，志愿者的微笑已成为北京的名片。



首都职工志愿“大篷车”开进冬奥建筑工地活动，深受一线建设者欢迎。



医务志愿者现场为建设者检查眼底健康。



京港地铁志愿者教居民做地铁列车模型。

2014年4月，北京市志愿服务联合会成立。六年来，首都志愿服务工作从“志愿+”理念出发，深耕志愿服务文化，努力推动“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神和“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念逐步深入人心，为建设国际一流的和谐宜居之都提供了有力支持、增添了精神动力。截至目前，本市实名注册志愿者已经突破440万人，注册志愿服务组织达到7.69万个。

“志愿+重大活动” 展示中国志愿者风采

服务保障大型活动，是首都志愿服务的特色和优良传统。

“又见到你们了，我们这心里暖暖的！”去年12月6日，正是寒冬时节，来自工会的关爱温暖了冬奥建设者的心。当天，首都职工志愿“大篷车”第四次开进冬奥工地，为延庆区张山营镇海坨山冬奥会雪车雪橇中心项目的建设者们送技能、送援助，见到职工志愿者又来了，建设工人们亲切地上前打招呼。

自2018年，首都职工志愿助力北京2022冬奥会、冬残奥会工作被列入市总工会重点改革任务以来，北京市职工服务中心首都职工志愿服务运行中心始终坚持以“服务大局、奉献冬奥”为宗旨，围绕助力冬奥场馆建设、助力引导城市文明和助力观众观赛服务三方面推进助力冬奥工作，开展了冬奥知识普及、组织实地体验、志愿服务“大篷车”开进冬奥工地等系列活动，引领首都600万职工积极参与到全面推广冬季运动、普及冬奥知识、营造冬奥良好氛围的行动中。

六年来，首都志愿服务累计完成各类大型活动志愿服务近百场，参与志愿者450万人次，先后出色完成新中国成立70周年庆典、北京世园会、两届“一带一路”高峰论坛、亚洲文明对话大会等保障任务。特别在新中国成立70周年庆典期间，来自50个单位16万名志愿者在天安门地区开展服务，累计时长260万小时。世园会期间，47所首都高校、50家企业共16000名志愿者，在园区24个业务口、100个岗位提供优质服务。

“志愿+城市文明” “柠檬黄”“志愿蓝”“平安红”提升市民素质

六年来，首都志愿服务以提

高市民文明素质和城市文明程度为目标，以公共图书馆、博物馆、文化馆和革命纪念馆为平台，深入推进公共文化设施“志愿服务站点”建设。

去年12月4日，京港地铁职工志愿者走进地铁16号线沿线的海淀区永旺家园社区，在国际志愿者日即将来临之际，开展京港地铁社区志愿服务主题活动。永旺家园社区紧邻地铁16号线永丰南地铁站C口，地铁是社区居民出行的重要交通工具之一。了解到这个情况后，京港地铁志愿服务团队组织了这场活动。活动中，针对永旺家园社区居民的出行特点和乘车需求，志愿者梳理了地铁安全注意事项，帮助居民掌握安全知识、轻松出行。

多年来，京港地铁重视沿线社区的服务需求，发挥员工专业技能为社区带来多场志愿服务活动。通过多种方式向居民普及地铁出行知识。在防疫期间，京港地铁还积极与社区沟通，在沿线社区、街道办事处张贴防疫宣传海报，向公众普及地铁防疫知识，提升公众防疫意识和能力。京港地铁相关负责人介绍，今年是京港地铁志愿团队成立的第9年，今后将继续发扬志愿者精神，支持各种形式的志愿服务活动。

据统计，首都志愿服务每年在全市公共文化机构开展主题活动百余场，累计40万志愿者参与。持续开展弘扬传统文化、保护历史文化名城等活动，以“柠檬黄”“志愿蓝”“平安红”等为代表的首都志愿者，遍布城乡基层，身体力行、热情参与，汇聚了志愿服务新共识，传递了社会正能量，提升了首都社会文明程度。

“志愿+城市治理” 助力提高城市精细化管理水平

目前，全市17个新时代文明实践中心、345个实践所、6946个实践站，以志愿服务为最大特色，以百姓“接单”、群众“派单”、志愿者“接单”、群众“评单”环环相扣为运行机制，培育打造了1.2万余个志愿服务项目，每月开展活动3000余场。

“暖心伴考”职工志愿服务活动就是品牌服务项目之一。由北京市职工服务中心牵头举办，首都职工志愿服务运行中心全面实施，基层工会组织和职工志愿服务队伍自愿承接，职工志愿者主动参与的一项“市级引领、基层联动”型职工志愿服务品牌项目，同时还是市总工会参与推进

全市新时代文明实践中心建设工作的一项重要举措。2019年高考期间，500名首都职工志愿者冒着酷暑，在44个工会高考志愿服务站点外为考生家长提供了多项暖心伴考服务，有效解决了考生家长无处休息的问题，同时也缓解了考生家长送考和等候考生的紧张情绪。

东城区朝阳门街道朝西社区是去年街道中最早实行垃圾分类的社区。在朝夕小院管家志愿服务队成立后，一直进行垃圾分类指导工作。今年4月28日，朝西社区朝夕小院管服务队的志愿者与居民代表们展开座谈，就近一年来发现的居民一些不易改变的习惯，共同商讨制定垃圾分类公约，进一步推进管理条例在社区的实施。

通过会前社区各居民群的线上征集，意见汇总在了一起。座谈会上，志愿者和居民代表们充分讨论。在大家的共同努力下，《朝西社区垃圾分类公约》诞生了。5月3日，朝西社区朝夕小院管家志愿服务队的队员们，一大早便来到社区卡口点位，手里拿着社区的垃圾分类公约，向过往居民发放。同时，积极向过往居民宣传垃圾分类知识。随后，志愿者们分头行动，根据各自管理的楼门院，将公约张贴在醒目位置。

六年来，首都志愿服务以首都功能核心区为重点，开展背街小巷文明创建志愿行动，广大志愿者积极参与到日常巡访、背街小巷环境整治中来。会同环保、水务、城管、交通等部门实施“五大青年行动”，推动共青团员参与社区志愿服务。持续深化“V蓝·北京”“礼让斑马线”等文明行动，参与河湖管护和水生态文明建设，推进“志愿促共治，文明助回天”等文明创建，全市志愿者的出色表现，赢得了社会各界和市民广泛支持和好评。

据了解，全市注册志愿服务项目达37.7万个，其中，金牌项目300个，“志愿北京”“公共文明引导”等50多个市级示范项目颇有影响力，在全国青年志愿服务技能项目大赛中，获奖数目名列前茅。

“志愿+民生保障” 让群众感受到身边温暖和社会真情

首都志愿服务坚持从民生热点、难点入手，培育深受群众欢迎的志愿服务品牌，提升幸福感、获得感。

在这次疫情防控中，全市广大志愿者和志愿服务组织带头落实市委市政府防控工作部署要求，直沉一线抗击疫情，在联防联控、临床救治、城市运行、应急服务、民生保障等各方面开展活动，走在了前头、做出了表率，用决心、爱心和行动在看不见硝烟的战斗中诠释志愿精神，充分展现了首都志愿者的优秀品质和风采。

面对企业分布广、行业多样、办公类型不同等实际情况，首都职工志愿北汽集团服务总队坚持早安排、早部署、早行动，将科学指导与真心关爱相结合，引领职工志愿者有效开展防疫服务、积极推进复工复产。2月10日起北汽集团京内、京外企业全面实现复工，自此，围绕疫情防控和复工复产的双线战役正式打响，职工志愿服务队伍不间断运转在职工衣、食、住、行、心的各个方面，为职工提供生活便利，解决职工的后顾之忧。

本市动员医疗卫生机构志愿者开展专项服务。20家市属医院迅速成立1000余人的应急志愿服务队伍。目前已发布疫情防控项目16个，累计动员志愿者904名，服务时长1846小时。动员企业系统团员青年开展复工复产志愿服务。依托“志愿北京”信息系统，开展“抗击疫情从心开始”心理专项志愿服务。目前已接待5585人次，回复信息32850条。动员注册志愿服务队伍参与疫情防控工作。组织理发专业志愿者开展关爱医护人员活动，累计动员志愿者200人次，为超过6000名一线医护人员理发。组织开展“爱满京城 共同战疫”学雷锋志愿服务主题活动月活动。活动中，全市青年志愿服务服务队共开展防疫抗疫相关志愿服务1524项，参与志愿者417591人次，累计服务时长136527.5小时。

六年来，首都志愿服务以“青春志愿行，温暖回家路”为主题，实施“志愿北京春风行动”——春运志愿服务示范项目，每年动员志愿者3万多人次为旅客提供志愿服务，总时长20多万小时。组织推进“大学生志愿服务西部计划”，先后选拔500多名优秀志愿者，奔赴内蒙古、重庆、西藏、新疆等10个省区市开展活动。大力推进“志愿北京阳光助残”志愿服务，依托全市405家“温馨家园”，建立起“助残志愿者之家”。注重搞好老龄化社会需求对接，广泛开展“志愿北京之青春伴夕阳”项目，组织常态化助老活动7000多场，参与人数达21万人次。

志愿者的微笑 北京的名片

首都志愿服务工作六周年纪实

□ 本报记者 盛丽 张晶 文 孙妍 摄