

# 广州志愿服务的现状、特点与展望


广州市团校  
广州志愿者学院

涂敏霞教授

# 内容

Contents

# 广州志愿服务

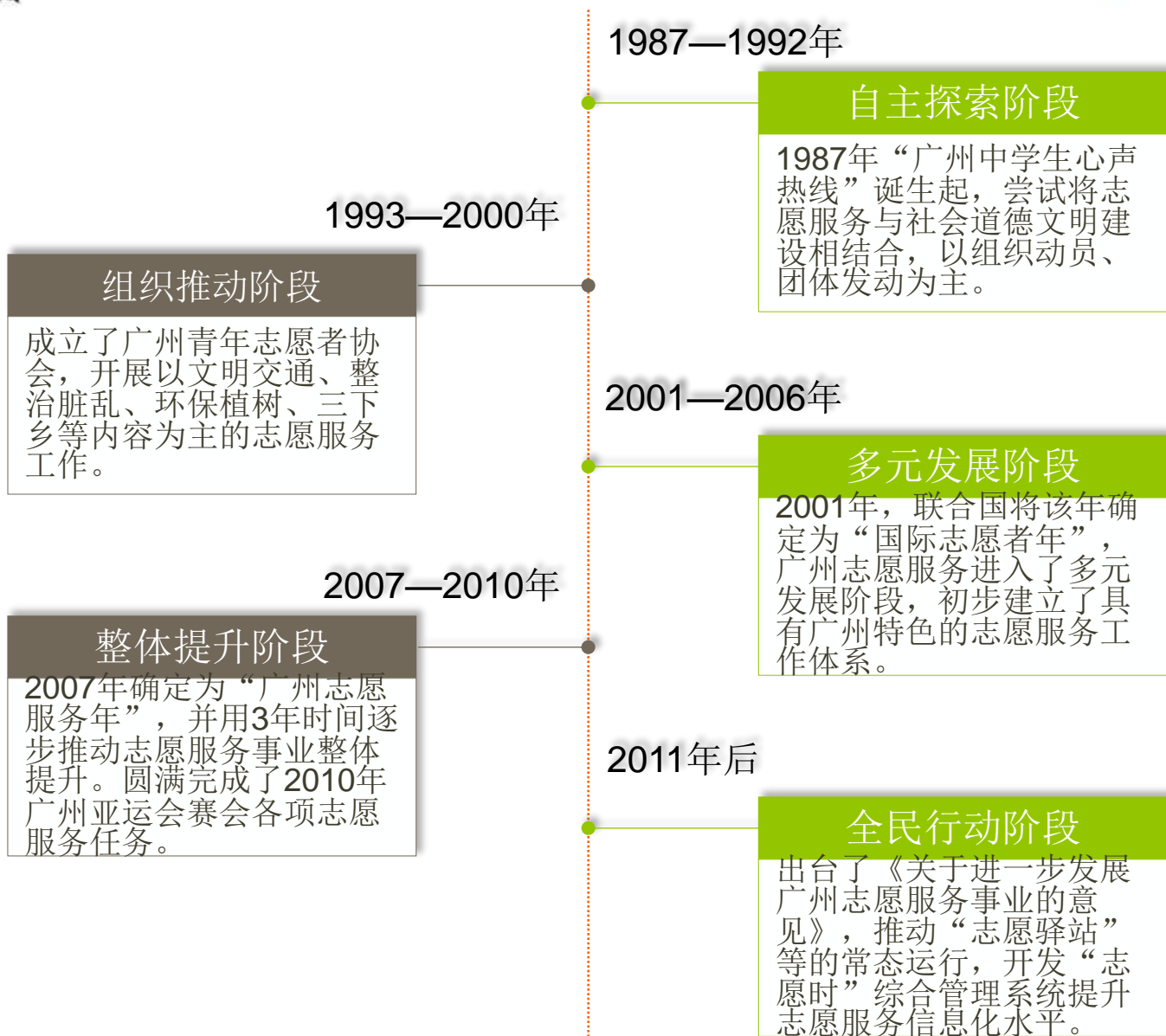
-  **1** 广州志愿服务现状
- 2** 广州志愿服务特点
- 3** 广州志愿服务展望



# 一、广州志愿服务现状

- 广州是我国志愿服务事业起步最早城市之一。1987年“广州中学生心声热线”开通，10多名青少年工作者以志愿服务形式，提供热线咨询及相关服务，这被认为是“全国志愿服务的雏形”。
- 经过30年来的发展，广州志愿服务工作成效显著。截止至2017年3月，全市注册志愿者总数为137.9万，注册志愿服务组织总数为10060个，涌现出钟南山、赵广军、李森等一批志愿者先进典范。

# (一) 广州志愿服务发展历程



## (二) 广州志愿服务发展现状

### 1. 志愿服务组织发展现状:

2017年统计数据，全市注册志愿服务组织总数为10060个。广州志愿服务组织的规模和类型不断发展壮大，专业志愿服务组织越来越多：

专业志愿服务组织类型



## 2. 志愿者发展现状:

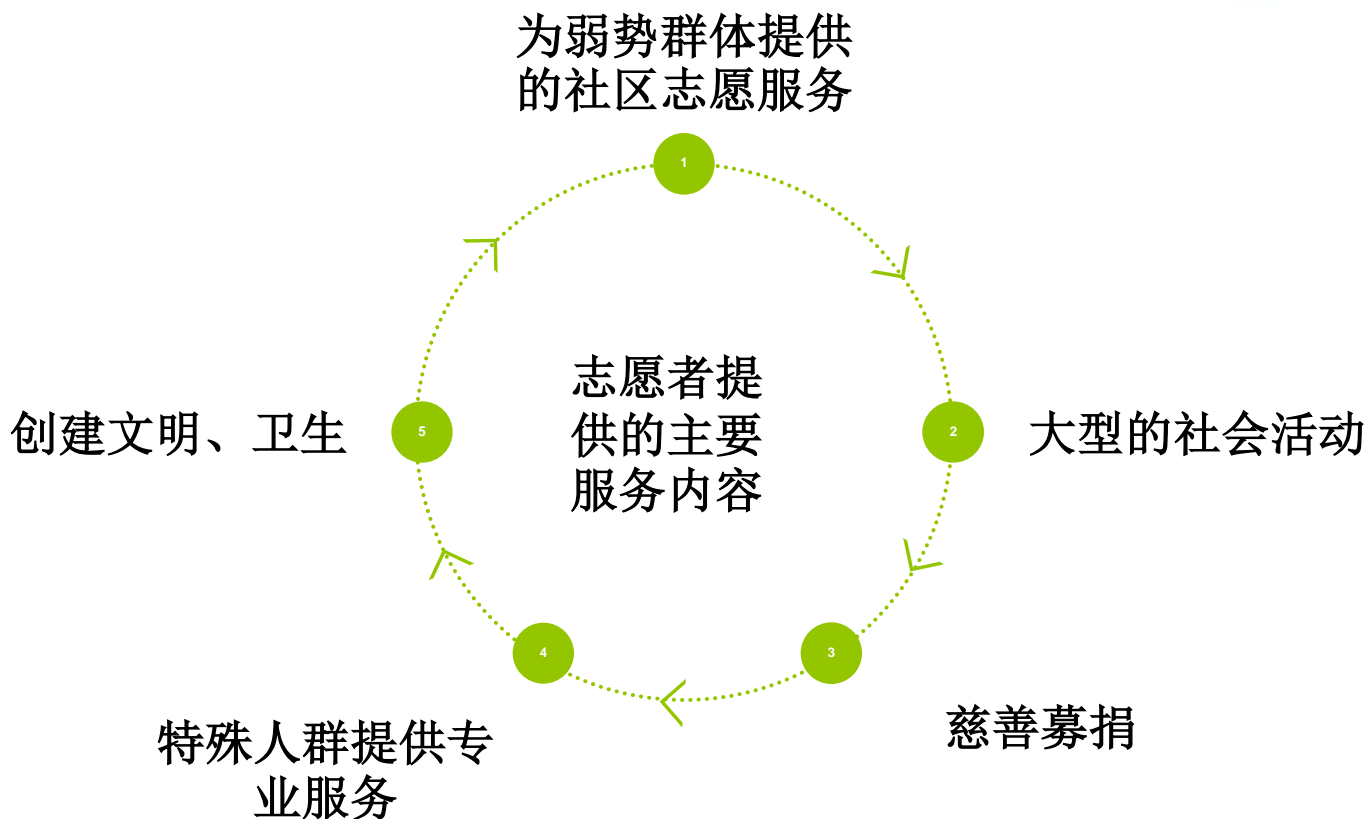
2017年统计数据，全市注册志愿者总数为137.9万。

人均服务时间超过16小时，建立志愿服务队伍1.6万多支，推动组建机关和企事业单位党员志愿服务总队（支队、大队、队和分队）4364支，有66万多社区义工，近6000支社区义工队伍，志愿服务队伍的数量和质量均居全国前列。



15%

注册志愿者占常住人口的比例



主要服务对象：主要包括长者、儿童、残障人士、青少年以及公众人士等



### 3. 志愿服务文化现状:

志愿礼：通过标准化、规范化的礼仪动作，作为广州志愿者专属的标志性礼节。

志愿服务口号：一起来更精彩！





## 4.志愿服务阵地现状:

01

把社区作为经常性志愿服务活动的场所，志愿服务站点“背靠社区，面向街头”。

02

以**150**间志愿驿站、**179**个康园工疗站、**168**个家庭综合服务中心为支撑。

03

构建社区全覆盖的志愿服务网络，志愿者“上街、入户、进门”，深入居民院落、沿街铺面、企业厂区和商务楼宇提供服务。

04

为市民就近便利提供了常态化的平台和载体，提供了门店式志愿服务阵地。

## 5. 志愿服务品牌现状:

01

### 借大型项目树品牌

举办“广州国际城市创新奖”、“广州国际马拉松赛”、“广州（中国）金钟奖”、“迎春花市”、“横渡珠江”、“财富论坛”等大型活动，开展形式多样的志愿服务项目，打造特色鲜明、影响力大的志愿服务品牌。

02

### 凭常态项目固品牌

坚持开展文明交通、文明旅游、文明餐桌、网络文明、“12.5国际志愿者日”等公共文明引导活动，使志愿服务与市民生活休戚与共。并针对空巢老人、留守儿童、农民工、残疾人等特殊人群，提供全方位志愿服务。

03

### 靠创新项目出品牌

将150家志愿驿站打造成城市形象的推广中心、政府服务的便民窗口、市民献爱心的集散平台、青年社会参与的实践基地。“街头便利店，爱心大舞台”的志愿服务项目，夺得了2014年全国青少年创意项目大赛金奖，运营经验先后被18个省、30多个城市学习借鉴。



## 二、广州志愿服务特点

### (一) 建立完整的组织架构，保障志愿服务常态运作

#### 1. 推动成立全市统筹机构

建立了由广州市发展志愿服务事业指导委员会统筹协调，市文明委、共青团广州市委牵头，广州市志愿者行动指导中心、广州市义工联、广州市志愿者联合会、广州青年志愿者协会具体组织实施，广州市羊城志愿服务基金会、广州志愿者学院等专业机构支持的工作体系。

## 2.推动成立广州市羊城志愿服务基金会

2009年，注册成立了羊基金会，旨在吸引、凝聚社会资源，为全市各领域志愿服务项目实施、团队运作提供保障。2009年至2015年，每年市财政拨款投入500万元；2016年为470万元；2017年为400万元。用于羊基金会运作及志愿服务项目资助。



### 3. 志愿服务交流会从广州推广到全国

**2011**年开始，今年是第六届，此前一年一届，今年开始两年一届。



## 4.推动成立广州志愿者学院

2010年，依托广州市团校筹建全国首家志愿者学院——广州志愿者学院，负责培训师资招募、培训课程体系建设、培训教材编订等工作。目前，学院已经完成10多项志愿服务研究课题，以本校师资、社会化培训以及客座教授等形式组建师资队伍约400余人，培训志愿者超过100万人次。





## (二) 出台系列法规政策，推动志愿服务规范发展

01

推动人大立法：

**2008年9月25日**，市人大常委会审议通过了《广州市志愿服务条例》，并于**2009年3月5日**正式实施。

02

出台工作政策：

**2011年12月**，市委、市政府印发了《中共广州市委 广州市人民政府关于进一步发展广州志愿服务事业的意见》。

03

出台制度规范：

**2013年**，先后推动出台了**2项**全市性制度文件，如《广州志愿者服务时间登记管理办法》、《广州市志愿者培训实施办法》等，进一步规范志愿服务工作。目前，团市委正在联合市文明办推动出台《广州市支持和发展志愿服务组织的实施意见》、《广州市志愿服务激励办法》。

### （三）建设志愿服务阵地，打造志愿服务城市名片



依托“志愿驿站”推动社区志愿服务发展

“志愿驿站”建设于广州亚运会时期，其前身是“广州亚运会、亚残运会城市志愿服务站”，目前全市保留**150**间志愿驿站



依托“康园工疗站”推动助残志愿服务专业化

通过助残志愿服务队伍来辅助工疗站学员学习生活技能，尽快融入社会生活。



依托“青年地带”探索“社工+志愿者”工作模式

“青年地带”项目，目前已建成了**23**个服务站，覆盖全市**11**个区，**13**个社工机构以“社工+志愿者”服务模式在各站点开展服务，服务站着力为**6**至**25**岁重点青少年群体提供服务，包括：以教育引导为主开展青少年法制教育等超前预防工作；以管理服务为主扎实开展“五类重点青少年群体”临界预防工作；以矫正帮扶为主大力促进涉案青少年再犯罪预防工作等。

## （四）打造志愿服务队伍，壮大志愿服务工作力量

**1.推动各单位组建单位志愿服务队。**

**2.联合各行业共建行业志愿服务队。**

以各行业专业力量为主导，广泛吸纳社会公众加入行业专业志愿服务队，目前已经建立全市性的行业志愿者队伍**20**余支。如防震减灾志愿服务队，消防志愿服务队，医疗志愿服务队。

**3.统筹各区建立社区志愿服务队。**

## （五）策划志愿服务项目，丰富志愿服务开展形式

01

立足城市发展，推动公共文明。

02

立足城市发展，推动公共文明。

03

服务大型活动，展示城市形象。

参与亚运会、春运、迎春花市、马拉松、中国进出口商品交易会（广交会）等全市大型活动志愿服务。

## 4. 聚焦重点人群，帮扶弱势群体。

一是聚焦青少年群体，开展“金不换工程”、“扶孤助学工程”、“赵广军生命热线”、“禁毒志愿计划”等项目，关注青少年健康成长，帮扶特殊青少年。

二是聚焦残障人士群体，开展“阳光助残”、“展耀课堂”、“心聆感影”等助残类项目，为残障人士提供生活辅助、心理健康、社会交往等方面的志愿服务。截至2017年3月底，全市共有61510名志愿者、288个助残青年志愿者组织参与助残“阳光行动”结对，共结对18086名残疾青少年。



三是聚焦其他弱势群体。如针对外来务工人员，开展“春运直通车”项目，推出汽车、火车购票优惠，2016年开通爱心专列3趟、前往省内外13条线路的“爱心大巴专车”16辆，免费服务4200余人返乡过年；围绕老年人实际需要开展各类为老志愿服务活动，广州青年志愿者协会下属松柏服务总队定期为敬老院、空巢、困难长者提供困难救助、亲情陪伴、节日关怀等服务，累计发动志愿者4.9万人（次），结对帮扶老人5790多人。





## 5.承接海外项目，开展对外交流。

一是组织广州志愿者远赴海外开展语言文化、医疗、工程技术等志愿服务，如中国青年志愿者援助塞舌尔项目。2017年是广州开展援塞志愿服务第十周年，广州作为全国首个独立承接中国青年志愿者海外服务计划的副省级城市，2007年、2008年、2012年、2014年和2017年，先后分别派出10名、12名、18名、15名和13名共计68名志愿者赴塞舌尔开展为期一年的志愿服务。今年第八批援塞志愿者招募规模扩大，预计共招募12个岗位21名志愿者，为广州历届援塞志愿者招募人数之最，除了医生、钢琴教师、体操教练、网络工程师、电力分配工程师等常规岗位，今年还新增了如海岸工程师、食品加工师、建筑工程师等岗位。

二是在推动广州志愿服务发展进程中，注重开展志愿服务专业机构间的对外交流活动，如2015年，由团市委主办、广州志愿者学院承办的以“志愿服务——多元模式与经验共享”为主题的第五届“穗台青年论坛”；广州青年志愿者协会母乳爱志愿服务队，自2015年起配合联合国儿童基金会在广州推广“母爱10平方”公益项目。

# 三、广州志愿服务展望

## 1、加强志愿服务的制度化建设

01

### 志愿者的管理和调配

在志愿服务人员管理上进行了统一管理。集中收集志愿者的相关讯息，详细的记录每一个志愿者所有的能力，依托先进的通讯网络，及时的分配志愿服务活动，让每一位志愿者都能参与到最适合的志愿活动，发挥出最大的贡献。

02

### 完善相关法律对志愿服务的保障

在鼓励越来越多的志愿者参与到志愿服务活动的同时，也积极的出台相应的政策条例，来规范志愿者的行为以及活动的尺度和范围，并积极的收集和总结志愿服务中的经验，推动志愿服务立法的进程。

03

### 完善志愿服务的奖励机制

通过对志愿者服务打分的方式来对志愿者进行服务时间和服务质量上的评估，并根据评分给予志愿者一定的就业、求学、医疗等方面的优惠，一方面可以有效的提高志愿服务的质量，另一方面也可以吸引更多的志愿者参与。

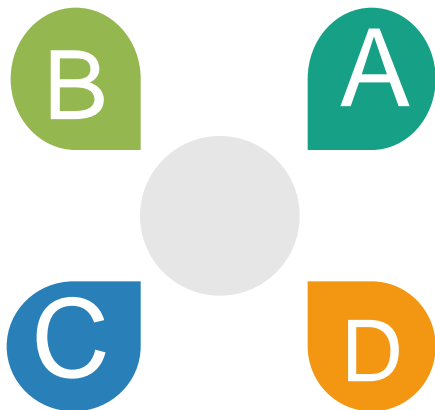
## 2.建设志愿服务之城，使志愿服务成为市民的生活方式

### 实现志愿服务处处可为

立足民生需要和城市发展的需要广泛设置常态化志愿服务岗位，比如城市日常管理日常服务岗。

### 实现志愿服务时时可为

进一步优化“志愿时”系统，构建贯穿志愿服务统筹、管理、执行、培育、维系、保障、评估等全流程的智慧型志愿服务“云系统”



### 实现志愿服务人人可为

在全市各单位、各行业和各街道(乡镇)社区(村)都建立常态化的志愿服务队伍

### 实现志愿服务精神无处不在

强化志愿服务的文化价值引领，建立统一的志愿服务标识体系、完备的志愿服务激励体系等方面，推动志愿服务理念深入人心，形成全社会共同参与建设“志愿之城”的浓厚氛围

### 3. 志愿服务组织专业化程度不断提高

全市志愿服务队超**1.6**万支、受培训人次逾百万，广州青年志愿者协会共有直属总队**27**支，覆盖了环境保护、安全教育、社区关爱、助老扶弱、文明交通、山区助学、残障关怀等多个领域，针对不同人群、不同需求分别成立了专门的救助志愿服务队，志愿服务队队伍专业化程度不断提高，细分领域持续增多。

一些草根志愿服务组织注册登记，转型为社会组织，继续参与志愿服务。

## 4. 志愿服务运作项目化

- 从2011年起，广州借鉴市场经济领域的成功经验，在全国首创“志愿服务广州交流会”品牌，有效破解了志愿服务项目、组织和资源科学配置的难题，搭建了公开、透明、高效的志愿服务项目展示、交流和对接平台。迄今为止，志交会已连续举办了6届，共筹集社会资金超过4500万元，资助优秀志愿服务项目近2000个，推动志愿服务项目在多元化发展中不断传承和创新。





谢谢！