

上善若水

——全国卫生计生系统志愿服务征文选编

国家卫生计生委文明办
中国青年志愿者协会秘书处
组织编写



人民卫生出版社

上善若水

——全国卫生计生系统志愿服务征文选编

国家卫生计生委文明办 中国青年志愿者协会秘书处 组织编写

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

上善若水：全国卫生计生系统志愿服务征文选编 / 国家
卫生计生委文明办，中国青年志愿者协会秘书处组织编写.
—北京：人民卫生出版社，2017

ISBN 978-7-117-24852-5

I. ①上… II. ①国…②中… III. ①卫生工作-志愿-
社会服务-中国-文集②计划生育-志愿-社会服务-中国-
文集 IV. ①R199.2-53②C924.2-53

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第160103号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术、考试、健康， 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯发布平台

版权所有，侵权必究！

上善若水——全国卫生计生系统志愿服务征文选编

组织编写：国家卫生计生委文明办 中国青年志愿者协会秘书处

出版发行：人民卫生出版社（中继线 010-59780011）

地 址：北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编：100021

E - mail: pmph @ pmph.com

购书热线：010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷：三河市潮河印业有限公司

经 销：新华书店

开 本：787×1092 1/16 印张：9

字 数：197 千字

版 次：2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-117-24852-5/R · 24853

定 价：30.00 元

打击盗版举报电话：010-59787491 E-mail: WQ @ pmph.com

（凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换）

《上善若水——全国卫生计生系统志愿服务征文选编》

编写委员会

主 任 杨建立 张朝晖

副主任 曾晟堂 杨志媛 孟 春 黄英锋

主 编 徐 宏

编 委 (按姓氏笔画排序)

王 凯 张燕红 徐 宏 徐庆群

谢海山

志愿服务是一个国家、社会文明进步的重要标志，是推进国家治理体系和治理能力现代化的一项基础性、战略性工程，也是广大青年服务他人、奉献社会的重要舞台。党的“十八大”以来，习近平总书记多次给青年志愿者群体回信、寄语，鼓励广大青年志愿者同人民一道拼搏、同祖国一道前进，服务人民、奉献祖国，并号召更多青年以他们为榜样，到基层和人民中去建功立业，让青春之花绽放在祖国最需要的地方，在实现中国梦的伟大实践中书写别样精彩的人生。

卫生计生工作关系亿万人民的切身利益，关系千家万户的幸福安康，关系全民族的整体素质。从我国传统医学“医乃仁术”“大医精诚”的思想，到毛泽东同志提出的“毫不利己，专门利人”的白求恩精神，再到当前“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的卫生计生职业精神，都与奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神息息相通、一脉相承。古今中外医学名家关于治病救人的医学职业理想和道德追求，与行善立德的志愿服务理念高度契合。

国家卫生计生委文明办始终高度重视、积极推进青年志愿服务工作，引导激励广大卫生计生青年在志愿服务中弘扬和践行职业精神和志愿精神，全心全意为人民健康服务，不断推动卫生计生行业青年志愿者工作制度化、规范化、长效化，为推进健康中国建设贡献了智慧和力量，取得了积极成效。

去年，国家卫生计生委文明办、中国青年志愿者协会秘书处首次在全系统联合开展了志愿服务主题征文活动。卫生计生行业广大青年志愿者积极响应，踊跃参与，围绕“创新卫生计生志愿服务，推进健康中国建设”主题，共报送征文376篇。本书选取了其中30篇获奖文章，分“探索·实践”“创新·榜样”两个篇章进行了汇编。这些文章中，既有严谨周密的研究论文，也有生动感人的典型事迹；既有发人深省的体会感悟，也有值得借鉴的工作案例，充分展现了当前卫生计生系统开展青年志愿服务的成效和广大青年志愿者的良好精神风貌。

青年是国家的未来，民族的希望。当前，“健康中国”这艘航船已扬帆起航，冲锋的号角已经吹响，卫生计生行业广大青年使命光荣，责任重大。我们要进一步发挥青年志愿服务的积极作用，引领全行业各级共青团和青年组织在服务大局、服务青年、服务群众中

走在前、做表率，积极构建有行业特色、青年特点、志愿特征的志愿服务模式，为推进健康中国建设注入强大的青春正能量。

赠人玫瑰，手有余香。我们期待本书的出版，将进一步带动全国卫生计生行业青年志愿服务工作创新发展，引领更多行业青年参与志愿服务，为实现健康中国建设宏伟蓝图尽情挥洒青春的豪情！

本书编委会

2017年7月

目 录

CONTENTS

上篇 探索·实践

整体性治理：卫生计生青年志愿者管理的新视角 / 3

赵宇 何凤（重庆市人民医院）

医务志愿者组织联盟成长阶段管理研究——基于格林纳的成长阶段模型分析 / 11

王俊 时孝春 刘阶莉（南京中医药大学附属医院）

志愿者能力成长“金字塔”模型探索 / 15

李晶 韩晶（北京地坛医院）

某大型综合性公立医院志愿服务需求调查与分析研究 / 19

刘温文 陶立元 刘东明 金昌晓（北京大学第三医院）

安徽某三级医院志愿者服务现状及分析 / 25

段志祥 张永先 张文燕 张依凡（安徽中医药大学第一附属医院/安徽省第二人民医院）

某省级医院医务志愿服务建设与策略 / 30

黄尧 戴晓支 梁佳宁 张楠（安徽医科大学第一附属医院）

“ANGELS”过程一体化——社工志工融合服务模式的构建 / 36

金妍艳 杜丽娜（江苏省人民医院/南京医科大学第一附属医院）

深圳市建设健康志愿服务U站推动医院志愿服务岗位化专业化社会化的探索与实践 / 39

胡鹏飞 朱越人（深圳市公立医院管理中心/共青团深圳市委）

“健康广东乡村行计划”志愿服务项目实施研究 / 43

谭健成 杨志敏 林熾钊 原嘉民 杨敏（广东省中医院）

“四双体系”大学生志愿者服务项目理论与实践初探——以重庆医药高等专科学校临床医学院为例 / 48

邹紫霁（重庆医药高等专科学校）

三维辐射式彩虹健康志愿服务的探索、实践与思考 / 53

徐文迪 王娟娟 吕雅琳 王虹（青岛大学附属医院）

深圳无偿献血志愿服务工作的发展与展望 / 57

卢亮 (深圳市血液中心)

志愿服务项目化管理在我院的探索与实践 / 63

金太伟 邱鸣 时秋芳 张兵兵 (苏州大学附属儿童医院)

聚合资源,遍及村居,广泛深入持续开展生育关怀志愿服务 / 67

叶礼全 (广东省惠州市计划生育协会)

以志愿服务为抓手,促进企业青年成长成才——人民卫生出版社志愿服务队建设的思考 / 71

刘思思 (人民卫生出版社有限公司)

下篇 创新·榜样

疾控勇士 抗埃先锋——援非抗埃志愿者张勇、刘军先进事迹 / 79

吴江 (中国疾病预防控制中心)

传承志愿精神 奉献青春力量——记江苏省常州市第一人民医院急诊科护师陈胜 / 82

贺胜男 (江苏省常州市第一人民医院)

用善行足印踏出美丽志愿之路 / 85

莫明聪 (广州医科大学附属第一医院)

我的主任,一个志愿达人 / 89

付晨阳 (中国中医科学院眼科医院)

生命不息,爱心不止 / 92

袁景林 (北京市大兴区人民医院)

让做义工成为一种习惯——深圳市人民医院健康U站优秀志愿者刘惠芳事迹 / 96

王齐明 (深圳市人民医院)

为和谐团场建设“添香”的“好大姐”计生志愿服务队 / 99

靳小理 张新利 曹云云 (新疆兵团第七师一二八团)

老红军故事和新苏区精神 / 101

邓婧 (赣南医学院第一附属医院)

“医社联动”志愿服务“置换”初探——以南海区第二人民医院为例 / 104

梁梓雯 (广州市北达博雅社会工作资源中心)

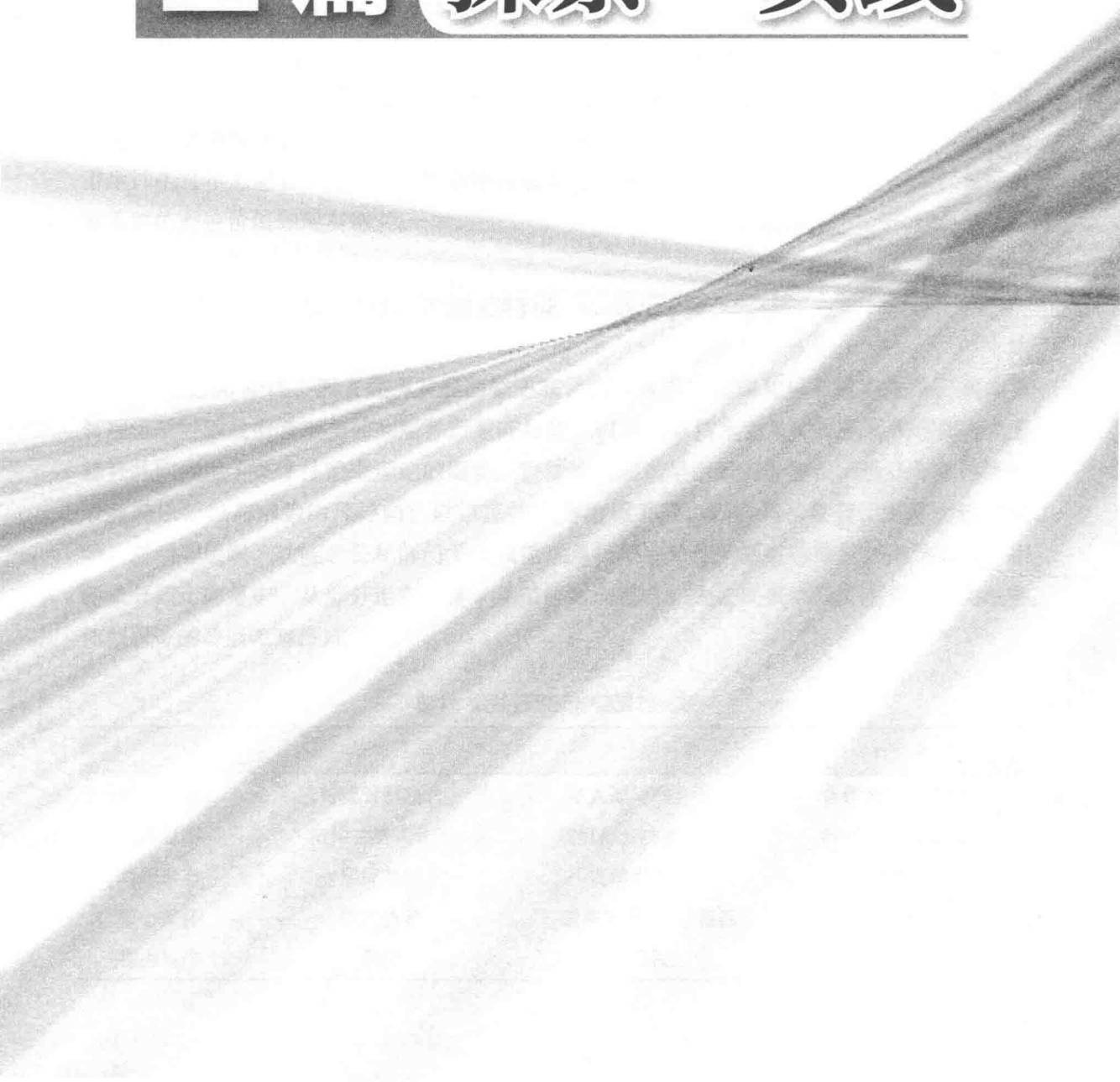
创新义工组织模式,提升医疗服务质量——全国首家义工“幸福银行”志愿服务的探索和实践 / 109

陈艳舒 简璐诗 (广东医科大学附属第一医院)

医护志愿者助力构建良好医患关系——以中山大学附属第六医院“常在心”患者之家为例 / 114

邝敏 古敏怡 张敏 张媛琪 简文杨 赵俊章 童秋婷 (中山大学附属第六医院)	
以卫生计生工作志愿服务助推和谐社会建设——阜阳颍州区卫生计生工作志愿服务纪实 / 119	
魏永峰 (安徽省阜阳市颍州区卫生计生委)	
健康守护 共享阳光——中日友好医院助残阳光行动志愿服务总队事迹 / 122	
葛瑞东 (中日友好医院)	
北京积水潭医院“守护天使”志愿服务的探索与实践 / 125	
佟梦琦 (北京积水潭医院)	
浅析青年志愿服务与青年核心价值观培育——以“爱在普仁”青年志愿服务项目为例 / 128	
邝歌 (北京市普仁医院)	

上篇 探索·实践



整体性治理：卫生计生青年志愿者管理的新视角

重庆市人民医院 赵 宇 何 凤

当前我国正处于社会经济双转型的关键时期，政府作为公共事务管理的核心组织，已经无法单一应对复杂的社会事务。在政府失灵和市场失灵的情况下，志愿者服务伴随着社会组织的诞生而蓬勃发展。作为卫生计生系统志愿者队伍的重要组成部分，卫生计生青年志愿者在快速发展的同时，同样地暴露出碎片化的突出问题。因此，将整体性治理引入到卫生计生青年志愿者，为卫生计生系统志愿者管理研究提供一个新视角和新模式，无疑具有重要的理论价值和现实意义。

1. 整体性治理的源起、内涵和特征

20 世纪 90 年代，西方经济发展面临滞胀，西方政府职能弱化导致政府失灵，新公共管理运动导致政府管理与公共服务严重碎片化，以及信息技术为政府革新提供可能等 4 大趋势共同催生了整体性治理理论的诞生。整体性治理最早由希克斯提出，他认为整体性治理就是以公民需求为治理导向，以信息技术为治理手段，以协调、整合、责任为治理机制，对治理层级、功能、公私部门关系及信息系统等碎片化问题进行有机协调与整合，不断从分散走向集中、从部分走向整体、从破碎走向整合，为公民提供无缝隙且非分离的整体型服务的政府治理图式。

表 1 公共行政三种范式的比较

	传统官僚制	新公共管理	整体性治理
基本理念	传统管制理念	私人部门理念引入	合作与整体性理念
运作原则	结构功能式分工	政府部分功能的整合	政府的整合型运作
组织形态	层级节制	直接专业管理	网络式服务
核心关怀	依法行政	运作标准/绩效指标	满足公众需要
权力运作	集权	分权	扩大授权

续表

传统官僚制		新公共管理	整体性治理
运作资源	大量运用人力	信息科技	网络治理
政府服务项目	政府为社会提供大量服务	强化中央政府掌舵能力	政策整合解决公共问题

不同于其他的治理理论，整体性治理理论具有丰富的内涵，并与卫生计生系统志愿者管理有极高的适配性。在基本理念方面，以满足特殊群体的合理诉求为导向，鼓励治理主体间的协同性和整体性，倡导无缝隙、多样性、整体性、顾客导向的服务输出。在运作原则方面，更加突出在不同组织、不同领域、不同地域间在服务的频率、覆盖率、可及率、匹配率和资源利用率等方面的跨界整合运作。在组织形态方面，通过信息化平台，打破组织间条块分割的现状，以组织整合、功能整合和资源整合为基础，追求扁平化、灵活性、拓扑网络式的组织形态。在权力结构方面，以扩大授权、责任共担、协同互信为基础，通过构建一个多元参与、协同行动、资源共享和权责一致的治理结构。在技术工具方面，采取兼容并蓄的原则，鼓励信息技术、公私合作、项目管理、代管托管、多源流决策、应急管理等多种技术工具，也要求以更加高端的科学技术和多元治理能力进行支撑。

2. 当前卫生计生系统志愿者管理存在的问题

随着卫生计生系统不断发展，卫生计生志愿者也不断向公益化、组织化、专业化的方向发展，在社会上也取得了良好的口碑和反响。但纵观卫生计生系统志愿者管理，“碎片化”凸显所导致组织分布相对分散、协同性不强、整体效率较低、供需匹配率不高、志愿服务专业能力不足等问题影响着志愿服务的整体形象和整体效能。

(1) 传统金字塔式组织结构导致青年志愿者活力不足

从管理层次来看，习惯性地 will 青年志愿者按照“省—市—县”的架构来划分，而在基层卫生计生组织则习惯按照“团委—团支部—科室”的架构进行管理。三级金字塔式的组织结构让分层管理、统一指挥、非人格化管理、自下而上信息沟通不够等问题凸显，统一的安排、固定的地点和常规的活动方式容易压制青年的主动参与性和创新性，造成青年志愿者队伍的活力不足、核心人才流失。

从管理幅度来看，一个省级卫生计生委通常辖管几十个卫生计生系统的基层组织，一个规模较大的医院团委一般也要覆盖 5 到 10 个团支部，管理幅度太大增加了志愿者活动管理的难度；宽幅度的管理不仅会增加志愿者管理者的工作量，也会让卫生计生组织间和团支部间边界日益强化，明显的边界无疑会极大地削弱整体性，让有效地跨边界的志愿者合作与交流成为“奢望”，也降低了志愿者活动的满意率和整体效能。

(2) 志愿者信息平台无法满足卫生计生志愿者活动需求

当前，全国各省市级团委都在建立各省的青年志愿者平台，也在建立青年志愿者组织

的一站式孵化平台,但是志愿者信息平台的核心功能和平台作用没有充分发挥。

当前卫生计生系统志愿者信息平台的功能还较为单一,主要集中在志愿者的组织管理、活动管理、信息管理、简单的数据统计等方面,在供需匹配、志愿者培训、双向沟通、辅助决策、资源共享和奖励惩罚等方面的功能还不健全。

此外,大多数卫生计生志愿者信息平台还存在着数据无法分散采集处理和信息安全的问题。当前志愿者信息平台大多通过手机、QQ、网站和微信平台进行数据交互,但是信息标准不统一、数据采集分散、数据校准较难等问题导致无法及时将碎片化、多元化的团建信息进行及时采集、分析、处理,整体利用效用较低。同时,相对独立的志愿者信息平台也给信息监控和信息安全提出了挑战,数据破坏、数据篡改、数据传输安全和信息发布不规范等问题成为影响信息平台的重要安全隐患。

(3) 碎片化治理模式导致卫生计生志愿者服务整体低效

当前,卫生计生系统志愿者模式的基本特征是通过分散化的单一卫生计生机构来提供多样化的服务,是典型的碎片化治理模式。但是对于日益复杂的志愿者服务需求来说,碎片化治理模式必然会降低整体志愿者服务效率。

首先,碎片化治理模式不利于资源整合利用。当前卫生计生志愿者服务资源分布较为分散,且规范程度和服务能力参差不齐,无法实现志愿者服务供需的有效匹配,在志愿者服务频率的连续性、服务内容的多元化、服务资源的跨界整合、服务行动的协同增效等方面,互相冲突的项目、服务对象的遗漏、重复服务导致的浪费以及个性化需求无法得到满足等状况让服务对象感到沮丧。

其次,碎片化治理模式缺少完善的内部运行机制。分散的卫生计生青年志愿者缺少内部协调治理机制,导致志愿者行动无法协同,围绕各自的利益和议程进行活动;在面临志愿者公共问题时,无法通过有效治理决策来加以应对,而面临责任时则将相互推脱甚至转嫁责任;缺少对志愿者组织的科学评价和奖惩机制,无法通过科学评价对志愿者组织在专业化、组织化和智慧化方面进行指导,也无法对失信的、不规范的志愿者组织进行惩罚,容易因少数失信志愿者组织导致整个卫生计生青年志愿者服务网络形象的受损。

(4) 新时期卫生计生志愿者组织核心能力提出新的挑战

首先,对卫生计生志愿者组织动员能力的挑战。过去,卫生计生青年志愿者组织工作大多依托于党、工、团组织,动员能力来源于组织的功能性和凝聚性。但是在新时期,任务式、指令式、单一组织的动员模式对于崇尚民主、自由的青年团员来说效果不佳;同时,跨部门、跨领域等跨界将会增多,在卫生计生系统打造伙伴关系、建立青年志愿者联盟、协同提供志愿者服务等,都给卫生计生志愿者提出了更高的要求。

其次,对专业卫生计生青年志愿者组织的打造提出了挑战。大多数卫生计生青年志愿者组织还处于社会组织的萌芽状态,在品牌建设、内部培训、文化建设、规范运营、外部合作等方面还存在着很多问题。如部分卫生计生青年志愿者组织缺少内部培训,没有在资源共享、组织运营、核心成员培养等方面进行提升,导致内部矛盾突出、参与率降低、组

织规范欠缺等问题；如在活动运营方式上，义诊、慰问、帮扶等志愿者服务形式相对固定，志愿者服务双方都没有新的体验和良性互动，导致活动效果不佳。

3. 构建整体性治理模式，提升卫生计生青年志愿服务水平

(1) 构建志愿者联盟网络，激发卫生计生青年志愿者活力

首先，建立志愿者联盟网络，实现卫生计生青年志愿者多组织协同合作（图1）。以省级卫生计生委为轴心，建立包括卫生计生机构和社会志愿者组织在内的志愿者联盟网络，建立多元主体共同治理的合作框架。在志愿者联盟内部，区域卫生计生委为轴心，主要发挥平台支撑作用，为青年志愿者联盟提供目标引导、互动平台、资源共享、纠纷协调、运作协议等基础性服务；卫生计生机构与社会志愿者组织作为志愿者联盟的成员，

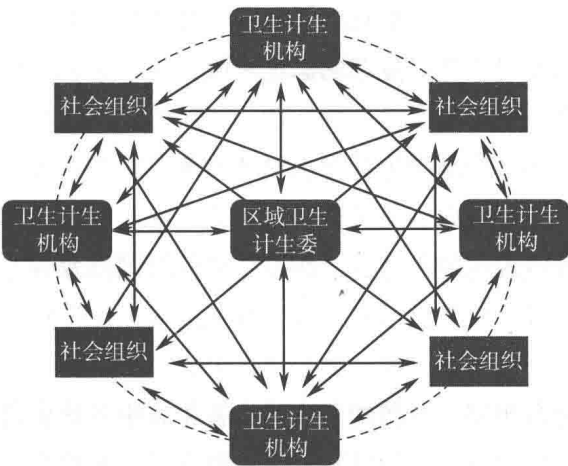


图1 可自由联合的志愿者联盟网络

以扩大授权、责任共担、协同互信为基础，构建一个多元参与、协同行动、资源共享和权责一致的治理结构；在志愿者联盟内部，各个联盟成员地位平等，遵守共同原则，权力与功能呈现分散式；整个结构框架呈现出扁平化、灵活性、拓扑网络式的组织形态，鼓励联盟成员进行自由组合来形成项目小组，通过协同合作实现资源、功能、组织的整合，无缝隙、多样性、整体性、顾客导向的服务输出。

其次，建立“倒三角”青年志愿者支撑结构，增加基层团组织的授权。在志愿者联盟中，将呈现出“志愿者—志愿者项目小组—区域卫生计生委”的倒三角志愿者支撑机构，对卫生计生机构和社会志愿者组织在权力、资源方面进行授权；由卫生计生机构和社会组织自由组合形成志愿者项目小组，并将其权力和资源授权给直接在一线服务的志愿者。志愿者作为整个志愿者联盟的输出载体，将充分发挥贴近服务对象需求的优势来自主开始活动，以激活其积极性；当志愿者服务项目完成后，志愿者项目小组将自行解散，并将权力、资源和服务情况返还给区域卫生计生委。

此外，要合理设置志愿者项目小组，提高组织的灵活性。借助现代信息工具，区域卫生计生委有效控制的志愿者项目小组数量应为5~10个为宜；志愿者项目小组可以按照品管圈方式制定规则制度，选举牵头组织并确定分工，投票产生活动主题，根据项目运作方式和PDCA流程来实现日常运转，真正实现阿米巴式的自主招募、自主管理和自主运行。

(2) 优化卫生计生志愿者管理信息平台，发挥资源整合作用

在构建卫生计生志愿者信息平台之前要完成3个重要的步骤：业务流程的标准化、平

台与移动终端的连接以及信息平台的安全建设。

首先,打造“五位一体”的卫生计生志愿者管理信息平台(图2)。打造信息沟通模块:“权威发布”主要是每周定期发布志愿者重要事务,承担信息发布、公开公示和官方回应的功能;“电话会议”主要用于建立多人实时沟通渠道,解决青年志愿者分布分散所带来实时沟通的问题;“IM矩阵(互联媒介矩阵)”则将网站、手机报、微信、微博等互联信息媒介集合起来,实现实时沟通、广泛覆盖,让每一个终端都不再孤单。打造专业化教育模块:主要包括“网络教育”“志愿者论坛”和“成果评比”3个板块,充分利用移动终端随时、随地、随身的特点来开展教育,让教育资源共享云库、碎片化学习、志愿者大讨论和先进成果评比展示相结合,构建教、学、考、论、评于一体的志愿者组织教育平台。打造组织管理模块:将日常志愿者组织管理内容如志愿者组织的考核、协同行动、流程管理等囊括在内,可以有效促进双向信息互动,电子化办公可以提升办公效率,考核结果和岗位追责自动生成,出现问题可以进行流程追溯和岗位问责。打造决策辅助模块:通过这个模块可以实时将碎片化和多格式的志愿者信息进行采集、分析和处理,同时将系统内外专家与知识数据库进行整合,强大的“数据分析”和“智能查询”功能可以将采集的数据转化为有用的数据报告,为决策提供专业的智囊建议。志愿活动模块:主要用于志愿者活动的策划组织、成员招募、协同行动以及活动反映回馈等方面,旨在通过科学化管理提高活动协同性和活动效应,将活动进一步规范化和品牌化。

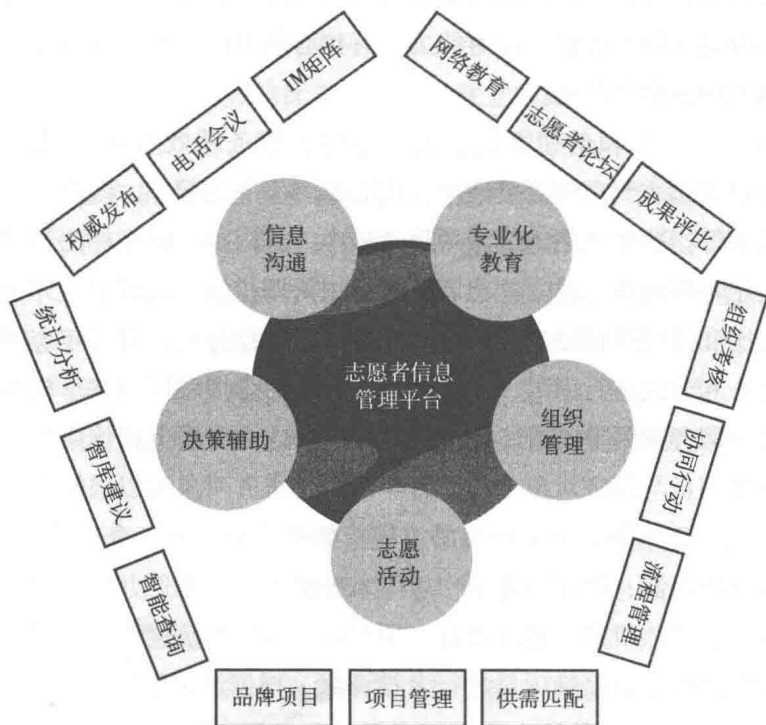


图2 卫生计生志愿者信息管理平台框架

其次是建构安全的志愿者管理信息平台。一是建立分级、分群的权限控制模式。每个卫生计生机构、社会组织、青年团员要进入平台，除了输入必要的登录名和密码，还需通过在线系统操作员的指令识别；登录到信息平台后，可以按照权限进行相应的系统操作，超越权限的行为将不会被允许。二是虚拟网络的安全隔离。每一个卫生计生机构、社会组织和青年团员登录系统平台后，会建立专门的虚拟网，与原有物理网进行安全隔离，确保数据的安全性；每个志愿者组织都有独立、可共享、可存储和可恢复的数据库，公用数据和公开数据将会实现分享，但是下级无法超越权限对上级的数据库进行更改。三是建立实时监控平台。明确数据安全原则，确保权限和责任落实到人，建立全过程、实时的网络安全监控以及定期的安全监测机制，针对不同的安全风险，设置相应的预警等级及处置措施；对违反安全原则的个人要予以严肃处罚，并必须接受一定学时的安全教育课程，否则将取消其进行平台的权限，并在卫生计生系统内部给予公开通报。

（3）创新整体性治理机制，提升卫生计生青年志愿服务整体效率

首先，建构整体性治理的基本运行规则。确立共享、交互的目标和价值观，减少因为价值冲突和目标冲突所带来的不合作行为；建立志愿者联盟的合作协议，明确卫生计生机构、社会组织、志愿者个人在志愿者联盟中所扮演的角色以及责权利，在避免利益冲突的同时，也提升了多元治理主体间的协同性；打造网络化的工作方法，不再以区域、系统为边界，鼓励跨系统、跨部门、跨时间的志愿服务项目合作；建立以结果为导向的绩效评估原则，增加跨部门合作、协同活动在年度考核中的比重；建立标准化的志愿者项目运作机制，采取项目化运作的方式，将志愿者服务需求与共建进行对接；建立细分的志愿者服务联盟，并给予充分的支持和授权，让有能力、有热心的专业志愿者充分发挥自身才能，提供更加专业、深入的志愿者服务。

其次，建立志愿者项目的机制链。完善志愿者服务绩效考评机制，将关键指标法（KPI）与项目推进表引入到志愿者管理中，将志愿者服务的频率、匹配率、连续性、覆盖率、协同度、效能等指标纳入到志愿者项目考核中，并根据关键指标法对卫生计生服务内容进行分类并设定考核权重。建立志愿者服务组织协调机制，区域卫生计生委每周将各志愿者项目推进情况和绩效评估结果进行共享，并通过数据分析，对青年志愿者服务项目的内容、频率、重心和方式进行引导，或者开通青年志愿者活动区域共享机制，以避免项目撞车、重复服务、服务遗漏等问题；建立双向互动的志愿者服务评价渠道，开放志愿者项目各个环节让青年团员与服务对象参与，青年团员与服务对象可以根据在每个环节中进行建议和评价，形成口碑指数，每一环节的口碑指数都会成为下一个环节实施的重要参考；建立志愿者项目评级机制，以项目化运作思维来鼓励青年自主创办品牌项目的同时，要完善青年自主品牌项目考核机制，通过项目立项等级、项目团队建设、项目完成程度和项目社会影响指数4个指标来对品牌项目进行考核评级，根据评定结果确定项目级别（1星至5星）；将诚信指数和效能指数纳入到志愿者服务和考评之中，并建立失信黑名单和效能排行榜，将长期失信和低效能的志愿者服务组织和个人清退出志愿者联盟；建立持续改进