

志愿服务二十年

主 编 李自根

执行主编 晏拥军 谭建光



广州出版社

志愿服务二十年

主 编 李自根

执行主编 晏拥军 谭建光

广州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

志愿服务二十年 / 李自根主编—广州：广州出版社，2007.11

ISBN 978-7-780731-645-9

I. 志… II. 李… III. 志愿—社会服务—经验—广州市
IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 169071 号

书 名 志愿服务二十年

出版发行 广州出版社

(地址：广州市人民中路同乐路 10 号 邮政编码：510121)

责任编辑 李筱敏

责任校对 蚁燕娟 区瑞平

封面设计 可可黄乔

印 刷 广州市官侨彩印有限公司

(地址：广州市番禺区石楼镇 邮政编码：511447)

规 格 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 22.5

字 数 360 千

印 数 1~2000 册

版 次 2007 年 11 月第 1 版

印 次 2007 年 11 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-80731-645-9

定 价 35.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

让美丽青春
在志愿服务
中大放异彩

朱琳

2007.11.17

编辑机构

顾 问:

方 旋 中共广州市常委、组织部部长

学术顾问:

丁元竹 国家发展与改革委员会宏观经济研究院高级研究员, 北京大学
公共服务与社会管理研究中心主任、教授

周大鸣 中国民族学会副会长, 中国都市人类学会副会长, 中山大学人
类学系主任、教授、博士生导师

张兴杰 华南农业大学公共管理学院院长、教授, 广东省社会学会“三
农”问题研究专业委员会主任

编委会主任:

李自根 共青团广州市委书记

委 员:

晏拥军 共青团广州市委副书记

李洁明 共青团广州市委副书记

折志凌 共青团广州市委副书记

主 编：

李自根 共青团广州市委书记

执行主编：

晏拥军 共青团广州市委副书记

谭建光 广东青年干部学院教授，广东省青年志愿者协会研究中心主任，
广东省社会学会志愿服务研究专业委员会主任

副主编：

江汛清 北京大学公共服务与社会管理研究中心教授、中国青年政治学院社会工作
系教授

周志坚 共青团广州市委秘书长

卓彩琴 华南农业大学社会工作系主任、副教授

叶兴仁 共青团广州市委办公室副主任

统筹与撰稿人员：

丁元竹、谭建光、江汛清、周志坚、卓彩琴、叶兴仁、杨小柳、陶义、
揭丽英、刘国柱、陈霄斌、黄红英、吴楚斌、王宇丰、马林芳、肖小霞、
王小玲、朱莉玲、段希、阙淼、于龙、李莉、刘初明、吴嘉健、林锐斌、
杜泽毫、黄师蓝、郑清容



序 言

中共广州市委常委、组织部部长 方 旋

(2007年11月)

志愿服务是当代社会主义中国一项十分高尚的事业。广州早在1987年就诞生志愿者服务热线电话,为学生的健康成长提供帮助,成为中国志愿服务的发源地之一。伴随着广州经济、政治、文化、社会的全面进步,广州的志愿服务事业蓬勃发展,千千万万的志愿者,弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,致力于发展城市文明和造福普罗大众,成为创建精神文明、构建和谐广州的生力军。

今年是广州市志愿服务20周年,恰逢党的十七大胜利召开。胡锦涛总书记在党的十七大报告中明确指出:“要深入开展群众性精神文明创建活动,完善社会志愿服务体系,形成男女平等、尊老爱幼、友爱互助、见义勇为的社会风尚。”进一步发展壮大志愿服务事业,对加快和谐社会的构建,形成和谐社会人人有责、和谐社会人人共享的生动局面,具有重大的意义。广州不仅是一座英雄的城市,也是一座日益现代化的大都市;不但经济社会发展走在全国前列,而且具有特色鲜明的城市先进文化品格,富有人文底蕴和公益精神。在深入贯彻落实科学发展观、全面建设小康社会的新的历史进程中,广州更应带头大力提倡志愿精神,进一步发挥志愿服务在文明创建、社会管理和公共服务等领域的积

极作用。

广州市委市政府对志愿服务事业的发展高度重视，多年来一直大力倡导，悉心培育，在政策、经费等方面给予倾斜和支持，提供各种保障，努力营造良好环境。中共广东省委常委、广州市委书记、市人大主任朱小丹同志提出要努力形成“人人参与志愿服务、各方支持志愿服务”的社会氛围，“把广州建设成为爱心之城、活力之城、魅力之城、和谐之城”，“让美丽青春在志愿服务中大放异彩”。全市各级党委、政府和社会各界热烈响应，积极行动，把我市志愿服务事业推向了一个新的发展阶段。团市委结合工作实际，把今年定为“志愿服务年”，鼓励广大青年和市民参与志愿活动，积极服务社会与他人，开展了一系列卓有成效的工作，产生了广泛的社会影响。

这次，团市委又在多年实践的基础上，深入总结从六运会以来广州在大型活动志愿服务、社会团体志愿服务、城乡社区志愿服务等方面的主要经验，探索工作规律，开展理论研讨，初步总结出志愿服务的“广州经验”，诚然是一个可贵的尝试。今后广州的志愿服务工作将更加广泛地借鉴国内外志愿服务的先进经验和做法，继续探索适合我国国情和广州市市情的路子，不断开拓创新，更好地指导今后的发展。希望全市各级志愿组织和广大志愿者，进一步发扬广州志愿服务20年来的优良传统，以服务大众、造福社会为念，与时俱进，锐意进取，不断创造新的服务模式，产生更好的服务效果，为构建和谐社会作出更大的贡献。

期望《志愿服务二十年》能够对推动广州志愿事业的进步，并为我国志愿事业的蓬勃发展发挥积极的作用，谨此与大家共勉。

20世纪后期,作为我国改革、开放、发展前沿地区之一的广州市在全国率先推展志愿服务。经过20年的探索和实践,广州市已经形成了自己的灵活创新、自主发展、人性化、效益化的志愿服务特色,这说明市场经济和志愿精神可以相得益彰,而且其中蕴含着的机制值得进一步挖掘,会对我们探索具有中国特色社会主义道路有所启迪。

——丁元竹(著名志愿服务研究专家,北京大学公共服务与社会管理研究中心主任、教授,国家发展与改革委员会宏观经济研究院研究员)

广州市率先借鉴和引进外国经验,将运动式的“学雷锋、做好事”转变为日常化、生活化的志愿服务,对于市场经济发展过程中的人文精神弘扬、人际关系协调、弱势群体帮扶,发挥了非常有益的作用,成为值得深入研究的案例。

——周大鸣(著名人类学家,中国民族学会副会长,中山大学人类学系主任、教授、博士生导师)

广州市20年来的志愿服务实践,创造了一系列特色鲜明的发展经验,走在了全国前列。特别是近年在倡导“人人参与志愿活动,人人享受志愿服务”的现代志愿理念等方面进行了富有新意的探索。从“微笑广州”到“和谐之城”的发展历程,见证了志愿服务在城市文明进步中的积极作用。

——谭建光(志愿服务研究专家,中国青年志愿者协会理事,广东省社会学会志愿服务研究专业委员会主任,广东青年干部学院教授)

■ 目 录

1	序 言	
1	第一章	“微笑广州”与“和谐之城” ——志愿服务20年之广州模式研究报告
33	第二章	国内外志愿服务发展及广州比较
98	第三章	大型活动志愿服务发展历程
120	第四章	大型活动志愿服务的组织实施
149	第五章	大型活动志愿服务与城市文明形象
172	第六章	大型活动志愿服务与社会经济发展
193	第七章	志愿服务总队成长机制 ——以启智服务总队和赵广军服务总队为例
228	第八章	社区志愿服务事业发展
251	第九章	志愿服务的社会支持体系
271	第十章	广州城市转型与志愿服务创新发展
291	附录	志愿服务文献与报道
342	后 记	



第一章 “微笑广州”与“和谐之城”

——志愿服务20年之广州模式研究报告

1987年，共青团广州市委组织开展了“微笑在广州”的活动，得到党政部门和社会各界的广泛认同。“微笑在广州”作为当年举办中华人民共和国第六届全国运动会的服务口号、服务标识，产生了良好的社会影响。同年，在团市委、市教育局的支持下，十多位热心青少年服务的工作者创办了全国第一条“手拉手”志愿服务热线，开启了广州市志愿服务20年的历程。2007年，中共广东省委常委、广州市委书记朱小丹同志在致志愿者的信中，要求将广州建设成为“爱心之城、活力之城、魅力之城、和谐之城”。

20年来，广州市以大型活动志愿服务，包括六运会志愿服务、九运会志愿服务、大运会志愿服务、全国少数民族运动会志愿服务以及“申亚”活动志愿服务等享誉全国；同时以“广军精神”、“启智总队”、“灯塔计划”、“青春暖流”、“护花使者”等成功的志愿服务品牌吸引国内外关注；还以蓬勃发展的社区志愿服务网络赢得广大群众的赞赏。如今，广州市志愿者从1987年10多名发展到2007年62万注册志愿者，从单纯青年志愿者为主体发展到全社会的参与、全社会的服务，为“建立与政府服务、市场服务相衔接的社会志愿服务体系”，为“完善社会志愿服务体系，形成男女平等、尊老爱幼、互爱互助、见义勇为的社会风尚”提供了良好的基础。

共青团广州市委、广州市青年志愿者协会委托广东青年干部学院青年研究所牵头，联合中山大学、华南理工大学、华南农业大学、广东省社会科学院的专家、学者，对于广州市志愿服务 20 年历程进行深入调查研究，总结成功经验，探索发展规律，提升志愿服务的广州模式。经过课题组成员的调查研究和思考分析，初步概括：志愿服务的广州模式，就是在党和政府的领导下，形成了“群团主导、区县组织、校企联合、传媒协作、公民参与”的五位一体志愿动员方式，构建了“大型活动服务、核心品牌服务、社团专业服务、社区日常服务”等集体性服务以及志愿者个性化自主服务的“4 + 1”志愿服务体系，打造了“社团化组织、信息化管理、市场化运作、人性化服务、政策化保障”的志愿工作特色，培育了以“人文、公益、励志、乐群”为特征的志愿文化，不断发展成为社会化、全民性、开放型的现代志愿事业。

进入 21 世纪，在贯彻落实科学发展观、构建和谐社会的进程中，广州市志愿服务越来越兴旺发达，再次为中国志愿事业提供新的成功经验。

一、当代广州发展与志愿服务兴起

当代广州的志愿服务是伴随改革开放进程而诞生和发展的。特殊的政策影响、特殊的地理条件、特殊的文化交流、特殊的生活变化，成为广州市诞生全国第一条志愿服务热线的多样化原因。调查发现，广州市作为近代中国变革的发源地，作为当代中国改革的“试验区”，率先诞生志愿服务事业具有良好的社会文化基础。

（一）经济改革——先行一步

党的十一届三中全会以后，中国掀起了波澜壮阔的改革大潮。广东、福建两省作为经济改革的试验区，按照邓小平同志的说法是“杀出一条血路来”。深圳、珠海、汕头、厦门四个经济特区的创办，使改革出现新的探索模式。广州市作为全国首批 14 个沿海开放城市之一，也在经济改革方面大胆探索、不断创



新。从率先发展个体私营经济，到率先进行国有企业改革，再到率先放开市场价格控制，一步一步发展社会主义商品经济。正是经济改革带来的成效，使得人民群众的生活水平改善。1988年广州城市居民家庭人均收入为1743.55元，比1978年442.08元增长2.94倍，平均每年增长41.71%。国外专家也承认，“正当有些国家开始从资本主义世界吸取经验，希望摆脱经济停滞的困境时，广东领导人已充分利用了这一机会，使广东省先行了一大步。”这样，率先从经济改革中得益的广州人，物质生活充裕了之后，精神追求、道德追求逐渐强烈，自觉服务他人、服务社会的意识增强，为诞生志愿服务奠定社会物质基础。

（二）对外开放——兼收并蓄

广州市是中国的“南大门”，成为对外开放的窗口，也成为中外人员交往、文化交流的汇集地。大量欧美国家、东亚国家的思想观念、经济动态、文化时尚、生活方式，借助港澳的“桥头堡”，传播到广州。当时，一些保守人士、“左”倾人士为了反对某些夹带进来的不良信息、不良思潮，就掀起反对、抵触的风波。时任中共广东省委书记的任仲夷提出了著名的“排污不排外”论点，鼓励深圳、广州及珠江三角洲继续大胆走改革开放之路。随着对外开放、中外交流的逐渐深入，促使广州人对外国和港澳的认识不断深入。开放之初，看到外国和港澳的居民生活富裕，产生追赶的愿望；进一步开放交流，看到他们的先进生产管理经验，产生学习借鉴的愿望；继续深入开放交流，看到欧美志愿者、港澳义工在社会友善上文明发挥的重要作用，产生吸收运用的愿望。20世纪80年代初期，广州人利用探亲的机会到香港，开始听到“义工”一词、看到义工标识，不知是什么东西。具体看到义工开展的清洁环境、帮助行人、照看老人和疾病人员、进行社会公益宣传的时候，就产生了将“学雷锋运动”转变，借鉴义工形式进行创新的愿望。正是广州作为祖国的“南风窗”，作为“南风北渐”的发源地，对外国、港澳的信息广泛吸收，形成了创新互助友爱活动，探索志愿服务途径的良好基础。

（三）工作生活——务实进取

关于广州人特点的描述，“务实进取”是使用频率最高的词。由于生活在中国的南方，又是沿海地带，广州人受到中原思想的束缚较少，可以根据自己的需要谋生发展。自古敢于通商贸易、尝试海洋贸易，在种植、养殖产业方面也不同于内地，必须自己摸索成功经验。因此，粤人多务实、不拘泥于形式，就成为行为习惯。另外，由于远离中原，难以得到较多的内地资源支持，广州人也习惯于自主进取、自主创造。改革开放以来，深圳、广州的经济发展成功、社会事业成功，最主要是得到中央“对外开放、对内搞活”政策的支持。所以，一旦得到政策允许，广州人就敢于积极进取、大胆创新。“看到绿灯大步走，看到黄灯赶快走，看到红灯绕道走”就是典型的写照。不论什么情况，都力求不停下来，以多种方式继续“走”，继续进取。这就是为什么广州有人在“学雷锋运动”尚未创新的时候，敢于探索志愿服务，创办志愿者热线，开创中国志愿事业的先河的原因。

（四）社会文化——融合创新

广州市的社会文化既有岭南传统特点，又有北人南迁带来的中原文化影响，近代以来更多接受海外文化冲击，长期在融合中创新，具有鲜明的特色。几百年中，广州“十三行”成为中西方贸易的集散地，聚集中国最富裕的财产。然而，“十三行”的大多数商行，不是广州本地人拥有，最多的是福建人，还有安徽等地人士。“四大富商”家族中，广州本地籍仅占一家。那么，不论哪些地方的人士在广州创业发展，都成为广州社会经济文化的一种积累。当代改革开放过程中，广州市更是成为吸收全国人才、吸纳全国智慧的地方。“东西南北中，发财到广东”，其实不仅仅是经济创业，社会文化领域也吸收了大量内地人才，作为最早成立城市社会科学院的广州，大量研究人才来自湖北、湖南、江西等周边省市，有时还被说成是“挖人才”。其实，更多的是这些外省人才渴望前来沿海、前来广州，希望在自由宽松的环境中创新发展。外国、港澳地区的社会文化因素进入广州之后，很快融合到当地文化之中，发挥积极的作用。特别是



公益慈善、志愿服务（义务工作）的因素，从20世纪80年代起就作为广州市“学雷锋运动”人性化、效益化的一种补充，融合到青年服务、居民服务之中，到了1987年逐渐凝聚成为志愿服务的概念。岭南文化、中原影响、外国冲击，构成广州市社会文化的多元色彩。当今时代在中国特色社会主义的旗帜下，在科学发展观的指引下，这些多元化、融合性的社会文化因素发挥了积极作用，促进社会文明进步。

二、广州志愿服务的发展历程

广州市志愿服务，源于“学雷锋运动”的转化，又吸收了外国和港澳地区的经验，在改革开放的推动下逐渐产生和发展。从1978年开始的中国经济体制改革，对全国各地产生深刻的影响，对广州社会经济也产生极为重要的影响。一方面，广州人热情参与改革开放，大胆追求经济利益，大胆学习外国和港澳地区的经济发展经验。另一方面，广州人又发现单纯的经济增长、经济刺激会带来新的问题，需要思考和解决。1982年，共青团广州市委在朱小丹、温兰子等同志的倡议、组织下，联系广州社会科学研究所于幼军、黄金时代杂志社曹淳亮、广东人民出版社朱仲南等人，组成了“广州市青少年问题研究会”，成为全国最早组建、最有活力的地方性研究社团。他们将关于改革开放后青少年突出问题的研究成果，报送共青团中央之后，被推荐到中共中央书记处，引起中央领导的重视。他们改变过去“报喜不报忧”的做法，对于改革开放中遇到的新问题敢于反映，提出解决对策。在一份调查报告中，他们反映“调查表明，个别地方实行承包之后确实出现了技术私有、以邻为壑、损人利己、妒贤嫉能的不良风气，以及冒尖者受到鼓励、新老工人出现矛盾、工人和管理者关系紧张的现象。”“一种既有竞争又有协作的新型关系的产生，要由完善的制度和深入细致的思想政治工作共同保证，否则就可能走上邪路。”这些热心的社科人员与青年工作者，不仅满腔热情地推动经济改革，而且积极思考怎样在商品经济

条件下重新倡导正确思想观念、良好道德风尚，对于“学雷锋运动”的转化、对于外国志愿的借鉴都成为议论的话题，酝酿社会公益的创新，赋予社会主义精神文明新的含义。

广州市志愿服务 1987 年诞生，至今经历了 20 年的探索和实践，取得成功经验，成为全国的典范。

我们将广州市志愿服务从诞生到发展壮大的历程，归纳为以下几个阶段，进行初步分析：

（一）初步探索阶段（1987 年—1994 年）

伴随改革开放的推进，社会主义道德文明的建设成为受到关注的焦点。广州市作为率先改革的“试验区”，也承受着全国的各种议论。一种说法是认为广州市开放了、挣钱了，但是人情冷漠了、互助减少了，等等。共青团广州市委针对这种状况，“组织 50 多万青少年参加‘微笑在广州’的服务活动，给国内外宾客留下良好的印象。青少年的服务行为感染了许多中老年人，促使全市居民掀起‘学文明用语、懂文明用语、讲文明用语’的热潮，让祖国南大门的文明形象为之发展，为建立活跃的商品市场、促进商品经济发展提供了文化道德基础。”当年，全国第六届运动会在广州市举办，大批青少年秉承“学雷锋、做好事”的精神，为运动员、观众、记者提供了热情周到的义务服务，受到广泛的好评。在这些活动的基础上，十多位热心人士希望社会服务的形式能够长期坚持、产生持久效果，就争取团市委、教育局的支持，建立了“手拉手”志愿者服务热线，开创了中国第一支志愿服务队伍。由于当时全国并没有倡导志愿服务，仍然以“学雷锋运动”统筹各种服务活动，广州市的探索就具有自主性和灵活性。一方面，各种大型服务以“学雷锋集市”的名称出现，但是开始突破单纯单位团员青年参加的局限，吸收自发自主服务队伍参加活动。特别是 1992 年全国第三届残疾人运动会在广州市举办，团市委从自愿报名的青少年中挑选 250 人组成“义工志愿服务队”，参与各项服务活动，宣传和推广了志愿精



神。另一方面，广州志愿者积极与香港义务工作者交流，学习其管理协调经验，为志愿服务创新寻求新的视野。这样，广州市与深圳市、佛山市等地区，以率先探索为中国青年志愿服务提供了值得借鉴的经验。

（二）组织推动阶段（1995年—2000年）

当共青团中央倡导志愿事业，成立中国青年志愿者协会以后，广州积极响应、率先行动，于1995年6月6日成立了“广州市青年志愿者协会”。并且，采取不同于内地的发展模式，除了机关单位、街道社区建立响应志愿组织外，特别吸引自发的青年志愿团队，以“挂靠”方式组建了“启智服务总队”、“松柏服务总队”、“手拉手服务总队”、“助残服务总队”、“医疗服务总队”等五支直属团队。多年来，依托党政机构、基层组织建立的志愿队伍，经常伴随党团干部的变化而起伏波动，但是这五支“民间发起”、“挂靠群团”、“自主发展”、“统筹引导”的志愿服务总队，却具有旺盛的生命力，不断发展壮大，受到国内外的关注，成为广州市志愿事业的亮丽品牌。当时，由于中国仍然处于计划经济向市场经济的转变过程，干部群众对于社会的志愿事业认识不足，需要党政和团组织的大力推动。共青团广州市委就发动志愿者配合市委市政府的战略部署，开展“真情在广州”、“文明先锋”、“青春社区行”等大型服务，既服务于社会文明进步，也帮助群众解决了困难与问题，同时普及了志愿精神、倡导了志愿文化，让友爱互助成为广州市的风尚。

（三）多元发展阶段（2001年—2006年）

广州市志愿服务的发展，不仅引起国内各省市的重视，而且引起国际组织的关注。联合国志愿人员组织委托编写的第一本《志愿精神在中国》专门分析和介绍广州的情况。“通过广州市各级共青团组织的积极推动和共同努力，青年志愿者活动已经有了一个良好的开端，从青年的参与、社会的发动及其产生的社会影响等方面，都呈现出很好的发展趋势，在中国大陆地区起到了一定的示范作用。”一方面，广州市、深圳市成为内地省市发展志愿事业的样板，许多地区和单位派人到广州、深圳取经，回去促进党政部门支持志愿事业；另一方面，