

■ 社区发展理论与实践丛书

SHEQU ZHIYUAN FUWU LILUN YU SHIWU

社区志愿服务理论与实务

侯玉兰 唐忠新 主编

 中国社会出版社

2000年12月15日，中共中央、国务院作出《关于进行农村税费改革试点工作的通知》，决定从2001年起，选择部分县（市）进行农村税费改革试点，力争在2004年基本完成农村税费改革试点工作。

农村土地股份合作理论'与'实践

陈永贵 陈永贵 等著

中国农村出版社

■ 社区发展理论与实践丛书

SHEQU ZHIYUAN FUWU LILUN YU SHIWU

社区志愿服务理论与实务

侯玉兰 唐忠新 主编

 中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社区志愿服务理论与实务/侯玉兰,唐忠新主编. —北京:中国
出版社, 2009. 6

(社区发展理论与实践丛书/詹成付主编)

ISBN 978 - 7 - 5087 - 2637 - 3

I. 社… II. ①侯…②唐… III. 志愿—社区服务—研究—中国
IV. D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 069131 号

书 名: 社区志愿服务理论与实务

主 编: 侯玉兰 唐忠新

责任编辑: 李春园

出版发行: 中国出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: (010)66080300 (010)66083600

(010)66085300 (010)66063678

邮购部: (010)66060275 **电传:** (010)66051713

编辑室: (010)66060097

网 址: www. shcbs. com. cn

经 销: 全国各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 160mm × 230mm 1/16

印 张: 17. 25

字 数: 268 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 28. 00 元

《社区志愿服务理论与实务》编委会

顾 问	徐瑞新	桓玉珊	马剑飞
	马学理	刘良玉	陆学艺
主 任	詹成付	侯玉兰	周茂非
副主任	聂志达	王春杰	孙永红
	袁 媛		
主 编	侯玉兰	唐忠新	
编 委	(按姓氏笔画排序)		
	王金华	王 辉	马仲良
	毛 盾	孙明磊	刘 勇
	刘志明	伍学军	刘 维
	汤晋苏	吴 蓓	陈 涛
	张秀英	晋长华	温庆云

序

社区志愿服务是改革开放以来我国群众性社会主义精神文明建设的重要成果，是社区服务和社区建设的重要内容。特别是在贯彻落实科学发展观，构建社会主义和谐社会的历史新时期，大力开展社区志愿服务活动，是解决群众实际困难的重要手段，是促进社区精神文明建设的重要途径，是实现社会公平正义的必要补充，对于推动基层民主政治建设、保持社会安定有序、促进社会和谐具有十分重要的意义。因此，党中央强调以相互关爱、服务社会为主题，深入开展城乡社会志愿服务活动，建立与政府服务、市场服务相衔接的社会志愿服务体系，为社区志愿服务体系建设指明了方向，提供了动力。

在党和政府及社会各界的倡导、扶持下，我国社区志愿服务正在不断普及、深入。许多社区志愿服务实践经验需要给予理论总结和概括提炼，许多地区需要开展社区志愿服务培训工作。适应这种客观需要，中国社会工作协会志愿者工作委员会和北京市石景山区民政局共同组编了《社区志愿服务理论与实务》一书。该书阐述了社区志愿服务的含义和重要意义，介绍了发达国家和地区志愿服务的概况与经验，分析了我国社区志愿服务的产生发展历程和发展现状，提出了发展社区志愿服务的基本思路。在此基础上，勾画出了社区志愿服务的重点领域和服务方式，概述了社区志愿服务项目开发，运作方法，志愿者招募、培训、注册登记等内容，探讨了建立健全社区志愿服务激励机制和社区志愿者组织建设管理等问题。该书具有两个显著特点：一是理论与实际紧密结合，既阐明概念和理论观点，又注重介绍政策法规、操作方法、先进经验，是一本具有理论性、政策性和实用性的著作。

二是比较系统、全面，涉及了社区志愿服务领域的各主要方面，适宜作为社区志愿服务工作的培训教材和重要参考书籍。

《社区志愿服务理论与实务》一书的出版是我国社区志愿服务研究领域的一个重要成果，也必将推动社区志愿服务理论研究和实践活动进一步发展。

中国社会工作协会会长 徐瑞新

目 录

序	(1)
第一章 社区志愿服务的含义和重要意义	(1)
第一节 社区志愿服务中的社区界定	(1)
一、关于社区的基本知识	(1)
二、社区志愿服务中的社区界定	(6)
第二节 社区志愿服务的含义及其与相关范畴的关系	(8)
一、社区志愿服务的含义和主要特征	(8)
二、社区志愿服务与相关范畴的关系	(11)
第三节 社区志愿服务的重要意义和基本原则	(15)
一、社区志愿服务的重要意义	(15)
二、开展社区志愿服务的基本原则	(17)
第二章 欧美发达国家志愿服务概况与经验	(21)
第一节 北美发达国家志愿服务概况	(21)
一、美国志愿服务发展概况及特点	(21)
二、加拿大志愿服务发展概况及特点	(28)
第二节 欧洲发达国家志愿服务概况	(31)
一、英国志愿服务发展概况	(31)
二、法国志愿服务发展概况	(33)
三、德国志愿服务发展概况	(35)
第三节 欧美发达国家志愿服务的成功经验	(37)
一、志愿服务组织自身建设方面的经验	(37)
二、政府支持方面的经验	(38)
三、社会支持方面的经验	(39)
第三章 亚洲发达国家和地区的志愿服务概况与经验	(42)
第一节 日本志愿服务概况与经验	(42)

一、日本开展志愿服务的国情特征	(42)
二、日本开展志愿服务的主要经验	(43)
三、日本社区志愿助残服务活动介绍	(45)
四、日本社区防控犯罪志愿服务活动介绍	(47)
第二节 韩国和新加坡志愿服务概况与经验	(48)
一、韩国志愿服务概况与经验	(48)
二、新加坡志愿服务概况与经验	(50)
 第四章 中国社区志愿服务的产生和发展	(52)
第一节 中国内地社区志愿服务的产生	(52)
一、中国内地社区志愿服务产生的社会历史条件	(52)
二、中国内地社区志愿服务的产生过程	(55)
第二节 中国内地社区志愿服务的发展历程及其特点	(57)
一、中国内地社区志愿服务的发展历程	(57)
二、中国内地社区志愿服务发展的主要经验	(60)
第三节 中国内地社区志愿服务现状与发展思路	(64)
一、中国内地社区志愿服务发展现状	(64)
二、促进社区志愿服务发展的基本思路探讨	(67)
第四节 中国香港特别行政区和台湾的志愿服务概况与经验	(71)
一、香港志愿服务概况与经验	(71)
二、台湾志愿服务概况与经验	(76)
 第五章 社区志愿服务重点领域（上）	(81)
第一节 社区社会救助领域	(81)
一、社区社会救助的内容和特点	(81)
二、社区社会救助领域的志愿服务工作	(83)
第二节 社区慈善活动领域	(86)
一、社区慈善活动的特征和发展意义	(86)
二、社区慈善活动领域的志愿服务工作	(88)
第三节 社区就业服务领域	(90)
一、就业问题的严重性	(90)

二、就业服务领域的社区志愿服务工作	(93)
第四节 社区治安服务领域	(94)
一、治安问题的严重性与治安防控的社区化	(94)
二、社区治安领域的志愿服务工作	(96)
第六章 社区志愿服务重点领域（中）	(99)
第一节 社区文教卫生服务领域	(99)
一、社区文化领域的志愿服务工作	(99)
二、社区教育领域的志愿服务工作	(102)
三、社区卫生领域的志愿服务工作	(103)
第二节 社区心理咨询服务领域	(106)
一、心理咨询的含义、类型和主要形式	(106)
二、社区心理咨询志愿服务的方法、步骤及其需要解决的 问题	(108)
第三节 社区环境建设与环境保护领域	(111)
一、社区环境的主要特征及其突出问题	(111)
二、开展社区绿化志愿者行动	(112)
三、开展治理社区环境污染志愿者行动	(113)
四、开展科学处理社区生活垃圾志愿者行动	(115)
第四节 突发事件和大型活动服务领域	(118)
一、突发事件处置过程中的社区志愿服务	(118)
二、大型群众性活动举办中的社区志愿服务	(122)
第七章 社区志愿服务重点领域（下）	(126)
第一节 社区老年人服务领域	(126)
一、“银发浪潮”呼唤社区志愿服务	(126)
二、社区志愿为老服务的基本内容	(128)
三、企业退休人员社区化管理服务志愿者行动	(130)
四、案例介绍：北京市石景山区老山街道居家养老志愿者 行动	(132)
第二节 社区未成年人服务领域	(133)

一、未成年人的社区服务需求	(133)
二、社区未成年人志愿服务内容及其应该注意的问题	(135)
第三节 社区残疾人服务领域	(137)
一、残疾人及残疾人事业发展概况	(137)
二、社区助残志愿者行动的主要内容	(139)
第四节 社区流动人口服务领域	(143)
一、流动人口的主要特点及其对社区服务的需求	(143)
二、社区流动人口志愿服务的主要内容及其应该注意的 问题	(145)
第五节 社区优抚对象服务领域	(147)
一、社区优抚工作的历史发展	(147)
二、社区优抚志愿者行动的突出任务	(148)
第八章 社区志愿服务项目运作与服务方式	(152)
第一节 服务方案策划与项目承接	(152)
一、服务方案策划	(152)
二、服务项目承接	(154)
第二节 服务资金筹集与开展公共关系	(155)
一、服务资金筹集	(155)
二、开展公共关系	(159)
第三节 服务项目督导与评估	(161)
一、服务项目督导	(161)
二、服务项目评估和总结	(166)
第四节 服务方式	(170)
一、邻里互助	(170)
二、单向服务及协同包户服务	(173)
三、设点服务	(174)
四、电子信息化服务	(176)
第九章 社区志愿者招募、培训与注册登记	(180)
第一节 社区志愿者的招募与吸纳	(180)

一、招募前的准备工作	(180)
二、确定招募方式及发布招募信息	(181)
三、选拔志愿者	(184)
四、广泛吸纳志愿者	(185)
第二节 社区志愿者培训	(186)
一、培训需求分析	(186)
二、培训计划设计	(187)
三、培训内容和培训方式	(188)
第三节 社区志愿者注册登记	(191)
一、注册登记的必要性和基本原则	(191)
二、注册社区志愿者的条件和权利、义务	(193)
三、注册登记程序及证号	(193)
四、注册登记经验介绍：北京市天桥街道的主要做法	(195)
 第十章 社区志愿服务激励机制	(198)
第一节 建立健全政府激励机制	(198)
一、政府激励的含义及其必要性	(198)
二、逐步完善激励志愿服务的法规政策	(199)
三、建立健全社区志愿服务激励制度	(201)
第二节 建立健全社会激励机制	(202)
一、社会激励的含义和重要意义	(202)
二、社会激励的主要方式	(202)
第三节 完善志愿者组织内部激励机制	(204)
一、志愿者组织激励其成员应持的态度	(204)
二、志愿者组织的内部激励方式	(206)
三、北京市石景山区鲁谷义工协会的志愿者激励经验介绍	(208)
四、北京农家女学校的志愿者激励经验介绍	(209)
第四节 完善志愿者自我激励机制	(211)
一、自我激励的主要内容	(211)
二、自我激励的形成途径	(213)
第五节 时间储蓄激励方式概述	(215)

一、“时间储蓄”的含义和发展概况	(215)
二、“时间储蓄”存在的突出问题与对策思路	(218)
第十一章 社区志愿者组织建设与管理	(220)
第一节 社区志愿者组织注册登记	(220)
一、成立具备法人资格的社区志愿者组织的条件和程序	(220)
二、成立不具备法人资格的社区志愿者团队的条件和程序	(221)
三、社区志愿者组织的变更登记和注销登记	(222)
第二节 社区志愿者组织章程	(223)
一、社区志愿者组织章程的基本内容	(223)
二、组织章程举例：天津开发区社区服务志愿者协会章程	(225)
第三节 社区志愿者组织培育和管理	(230)
一、社区志愿者组织自我管理	(230)
二、政府对社区志愿者组织的监督管理	(235)
三、培育志愿服务组织，资助志愿服务活动	(236)
附 录	(240)
国务院关于加强和改进社区服务工作的意见（国发〔2006〕	
14号）（节选）	(240)
中央精神文明建设指导委员会关于深入开展志愿服务活动的	
意见	(240)
民政部等《关于进一步做好新形势下社区志愿服务工作的意见》	
（民发〔2005〕159号）	(246)
民政部等《关于在农村基层广泛开展志愿服务活动的意见》	
（民发〔2006〕31号）	(251)
民政部《关于在全国城市推行社区志愿者注册制度的通知》	
（民函〔2007〕319号）	(255)
北京市志愿服务促进条例	(257)
参考文献	(261)
后 记	(264)

第一章 社区志愿服务的含义和重要意义

开展社区志愿服务工作，首先需要了解什么是社区志愿服务以及开展这项工作的重要意义。有鉴于此，本章从社区的基本知识出发，概述社区志愿服务的含义、特征及其与相关范畴的关系，在此基础上，揭示社区志愿服务的重要意义和基本原则。

第一节 社区志愿服务中的社区界定

一、关于社区的基本知识

1. 社区的由来和基本含义

社区这个名词是由德国社会学家 F. 滕尼斯（1855—1936 年）首先引入社会学学科的。他在 1887 年出版了《社区与社会》一书，将社区看做是由同质人口组成的关系亲密、守望相助、疾病相抚、富有人情味的社会群体。第一次世界大战后，美国的社会学者将滕尼斯提出的社区概念介绍到了美国，并且开始强调这一概念的地域特征。20 世纪 30 年代前期，费孝通等人从美国社会学著作中翻译形成了中文“社区”一词，并很快成为中国社会学的通用术语。

关于社区的含义，学者们具有多种界定。但是，大多数学者认为：社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的社会生活共同体。中共中央办公厅、国务院办公厅于 2000 年转发的《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》（中办发〔2000〕23 号文件）采纳了这一观点。本书也是从这个角度使用社区概念的。

2. 社区的主要特征

作为地域性社会生活共同体的社区具有以下基本特征：

（1）社区是一个社会实体。它不仅包括一定数量和质量的人口，而且

包括由这些人口所构成的社会群体和社会组织；不仅包括人们的经济生活，而且包括政治、文化生活；不仅包括经济关系，而且包括血缘、地缘等其他社会关系；不仅包括一定的地域，而且包括人们赖以进行社会活动的生产资料和生活资料。总之，它包括了社会有机体的最基本内容，是宏观社会的缩影，是一个“小社会”。

(2) 社区具有多重功能。由于社区是一个“小社会”，它所具有的功能是多方面的。例如，我国城乡社区大都具有贯彻执行党和政府的方针政策，维护居民的合法权益，推进基层民主政治和法制建设的作用；大都具有发展社区教育、组织开展群众性文化娱乐和体育活动，组织开展群众性精神文明创建活动等职能；大都具有协助维护本社区的治安秩序、调解民间纠纷、办理本社区的公共事务和公益事业等职能。社区功能的多重性是由社区内容的多样性和社区居民的多方面需求所决定的，也是社区作为社会实体的一种反映。

(3) 社区是人们参与社会生活的基本场所。由于社区是最基本的社会实体，是绝大多数社会成员的生活基地，所以，人们的基本生活活动大都是在一定的社区范围内进行的。在一定的社区范围内，人们以家庭为单位消费各种生活资料，解决吃、穿、住、用等日常生活需要；在一定的社区范围内，人们通过长期共同生活建立了多种人际关系，并且借助这些人际关系互通有无，交流感情，共同解决生活困难和思想、情感、心理问题；在一定的社区范围内，绝大多数居民参与社区管理、参与民主选举，行使最基本的民主权利。社区作为人们生活的基本场所决定了它必须具备相应的活动设施。

(4) 社区是以聚落作为自己的依托或物质载体的。现代意义上的“聚落”作为人类活动的基地，既是人们居住、生活、休息、社交的场所，又是人们职业活动的场所；既包括人们居住的房屋、街道、水域、广场，又包括与居住地有关的生产、生活设施。我国城乡的聚落形式有村落、集镇、县城镇和城市等，它们都是社区的依托和物质载体。这主要表现为：第一，聚落是人口集中的地方。我国城乡95%以上的人口都是集中于各种类型的聚落之中的。第二，聚落是人们经济活动的集中点和基地。特别是作为经济活动中心的城市，不仅是工业生产的集中地，而且也是巨大的消费中心。有些城市还是全国或某一行政区域的政治、文化中心。第三，一个社区的构成要素大都聚集在聚落之中，人们的日常生活和社会活动主要是在各自居住的聚落这一地域空间内进行的。第四，聚落表现着一个社

区的面貌和特征。例如,有的社区现代化商贸大楼和金融大厦林立,国内外商贸机构云集,通信和交通体系发达、便利,从而表明其具有商贸中心的面貌和特征。而有的社区主要由危陋平房构成,表明其基本上属于老旧居民区。因此,我们可以透过各种类型的聚落来认识不同类型的社区结构及其人文景观。

(5) 社区是人类活动的产物,是随着经济社会发展而发展变化的。在原始社会,人类发明了农业,开始从迁徙不定的生活转变为定居生活,进而形成了原始村落,揭开了农村社区产生发展的历史。到原始社会末期奴隶社会初期,在农村社区的基础上又出现了城市,揭开了城市社区产生发展的历史。数千年来,不管是农村社区还是城市社区,其内部结构、社会性质等都发生了一系列重大变化。社区的发展变化是社会诸因素综合作用的结果,其中生产力发展是推动社区发展的最终决定性因素。

3. 社区的构成要素

社区是由哪些要素所构成的呢?学者们有不同概括。我们把构成社区的最一般要素概括为以下三类:

(1) 人群要素

以一定社会关系为基础组织起来进行共同生活的人群,是构成社区的首要因素,是社区的主体。由于人口本身具有自然属性和社会属性,社区人群的构成也可以划分为自然构成和社会构成。社区人口的自然构成主要是指人口的性别构成和年龄构成。它会在一定程度上影响社区志愿服务的项目、类型。例如,在人口老龄化程度相对较高的社区,面向老年人开展社区志愿服务是一项突出任务。社区人口的社会构成主要是指社区内人口的民族构成,宗教信仰构成,文化、职业构成和阶层结构等,掌握这些基本情况有助于我们能动地开展社区志愿服务。

应该指出,作为社区主体的人口,并不是孤零零的个人,而是以一定的社会关系为纽带组织起来进行活动的人群。社区人群或群体的类型是多种多样的,其中家庭、邻里是最基本的社区群体。家庭是以婚姻和血缘关系为基础的一种社会基本群体。这种基本群体经历了漫长的演变过程。当代我国城市社区出现了家庭规模小型化、家庭结构核心化和代际结构简化的发展趋势,客观上需要社区志愿服务承接小型家庭难以完成的部分赡养、抚养和抚育的功能,并且根据独生子女的特点开展社区教育活动。邻里是以居住地为纽带形成的一种非正式群体,是法定社区组织的自然基础。开展邻里互助是社区志愿服务的一种重要方式。

(2) 自然物质要素

在自然物质要素中,一定的地域是这个要素的首要内容。社区的地域要素是社区各种自然地理条件的综合,是社区存在和发展的永恒的、必要的物质前提,是影响社区变迁的重要因素。社区地域面积的大小,可利用的土地的多少,在很大程度上影响着社区建设。

社区的自然物质要素的另一个重要内容是社区成员赖以生活的各种设施,例如房屋、道路、交通工具、绿地、停车场、学校、文化站(室)、医院(卫生站、医疗所)等。它们作为社区的自然物质要素的构成部分,在规模和范围方面是随着社区的发展而发展的,是由社区的性质和发展水平所决定的。一般地说,社区的范围越大,内容越丰富,发展水平越高,各类生活设施也就越多,反之则越少。

(3) 社会文化要素

社区的社会文化要素包括许多内容。其中,社区行为规范、管理机构和社区意识是这个要素中的重要内容。社区行为规范是社区成员活动的规则、标准,包括习俗、道德、宗教、法律、制度、公约等。行为规范是人类社会特有的现象,根源于人们共同生活的需要。人们在进行共同生活的时候,客观上要求有一定的规范来统一大家的思想、行为,否则就不能协调、配合。这种客观要求导致了行为规范的产生,也使其成为社区的一个重要因素。如果根据行为规范对人们行为的制约方式,可将其大致划分为两种类型:一类是强制性的行为规范,如法律、命令等;另一类是非强制性的行为规范,如习俗、道德等。一般说来,非强制性规范的作用范围要比强制性规范广泛得多。社区行为规范发挥着以下两方面主要作用:一是提供行为模式,指导人们的活动。它告诉人们应该这样做,而不要那样做;应该按照这样的模式行动,而不应违反这种模式。二是控制、制裁越轨行为。越轨行为主要是指偏离或违反社会规范的行为,也叫离轨行为或偏差行为。在当今我国城市社区生活中,严重的越轨行为对社区秩序起着破坏和瓦解作用。因此,以维护和巩固现实社会制度为己任的国家政权和社会组织总是要对越轨行为予以控制和制裁,而控制、制裁越轨行为的标准就是一定的行为规范。行为规范的作用是通过教育、示范、舆论、权力等手段来实现的,这就意味着它是与社区的其他要素有机结合在一起的。

由于社区是一个有组织、有秩序的社会实体,其中存在着许多人际关系和民间纠纷需要调解,存在着许多公共事务需要处理,这就使得或大或小、或多或少的管理机构成为社区不可或缺的元素之一。就现阶段我国城