

构建和谐社会首善之区的生力军
——北京志愿服务研究系列丛书



北京志愿者协会组织编写

北京志愿服务 模式研究

陆士桢 张晓红 郭新保 主编

北京出版社

构建和谐社会首善之区的生力军
——北京志愿服务研究系列丛书



北京志愿者协会组织编写

北京志愿服务 模式研究

陆士桢 张晓红 郭新保 主编

北京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

北京志愿服务模式研究/陆士桢, 张晓红, 郭新保主编. —北京:
北京出版社, 2009. 5

ISBN 978 - 7 - 200 - 07736 - 0

I. 北… II. ①陆…②张…③郭… III. 志愿—社会服务—
研究—北京市 IV. D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 063985 号

北京志愿服务模式研究

BEIJING ZHIYUAN FUWU MOSHI YANJIU

陆士桢 张晓红 郭新保 主编

*

北 京 出 版 社 出 版

(北京北三环中路6号)

邮政编码: 100120

网 址: [www. bph. com. cn](http://www.bph.com.cn)

北京出版社出版集团总发行

新 华 书 店 经 销

北 京 四 季 青 印 刷 厂 印 刷

*

787 × 1092 16 开本 15.375 印张 228 千字

2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 200 - 07736 - 0

D · 494 定价: 28.00 元

质量监督电话: 010 - 58572393

前 言

从1983年北京市宣武区大栅栏街道开展学雷锋综合包户活动开始，北京志愿服务事业已经走过了26年的岁月。在这26年里，北京志愿者工作发生了翻天覆地的变化：从上个世纪的青年志愿者行动到新世纪的奥运志愿服务工作；从最初青年团员小范围的动员参与到现在社会各界的倾情投入；从简单的邻里互助、物质帮扶到包括心理咨询、法律援助等在内的专业志愿服务项目；从共青团、民政等少数几个行政部门主办到党政机关、企事业单位、社会组织的共同参与，北京志愿服务事业取得了一系列丰硕成果，志愿者被逐渐提升为首都北京的城市名片之一。

可以说，由于北京城市定位、历史传统以及经济社会发展等的影响，北京志愿者工作初步形成了一些特点。例如，由于经常举办各类大型赛事，北京大型活动志愿服务品牌享誉全国；因为政府机关、党群组织高度重视志愿服务发展，北京志愿者工作由政府主导的特点鲜明。在北京，各类基层社会组织发展态势强劲，显示出旺盛的生命力。然而，能否基于这些特点以及凭借奥运会的契机，我们就认为北京志愿者工作形成了志愿服务的“北京模式”呢？在很多人看来，这也许是一个不太成熟的想法。因为按照一般人惯常的想法，模式指的是一种理想、标准的模型，但北京志愿者工作，无论是发展规模还是参与人数，无论是社会投入还是社会效益，无论是与理想模型相比还是与西方发达国家相比，都存在着一定的差距。

尽管如此，我们仍然要对北京志愿模式展开研究，并试图通过此项研究，探索北京志愿服务发展的一些特点和规律。这不仅是因为对于模式我们可以有一种更为宽泛和动态的理解，而且还因为任何理想的模型都脱离不了社会实践的土壤，没有大胆的总结和探索，就不会有勇敢的创新和发展。当前研究北京志愿服务模式，正是为



了推动志愿服务“北京模式”的形成。

一、什么是模式及模式研究

“模式”一词古已有之,《魏书·源子恭传》就曾提到过“模式”一词:“故尚书令、任城王臣澄按故司空臣冲所造明堂样,并连表诏答、两京模式,奏求营起。”宋代张邦基在《墨庄漫录》第八卷中有云:“闻先生之艺久矣,愿见笔法,以为模式。”可以看出,在汉语中,“模式”本意为事物标准的样式,多指在临摹或者仿造时的模本、原型。

随着西语东渐,在西方科学和语言的影响下,“模式”一词的含义日渐丰富,使用领域也更为广泛,不仅在实践类的学科中如建筑学、工程学等中继续使用,在人文社会科学中如历史学、社会学、文学中也开始出现。

在历史学中,“模式”一词常用来描述某一特定历史现象,“是以记号、画面(如图表、曲线)、方程或描绘为手段建立起来的合乎历史研究对象特征的表象。如表示14至18世纪法国人口增长变化的曲线便是一个人口演变的‘模式’。”(《史学理论大辞典》)而在文学领域中,“模式”似乎是个贬义的概念,《世界诗学大辞典》是这么界定“模式”一词的:“原指在纸型上浇铸的铅版,可以印制出与原版完全一样的文字和图案。应用在文学领域,表示文学‘模式’,即指原样重复或复制的,缺少个性特征的事物。现在这个术语多用于指公认的、过于简单化的精神图像,或者对一个人、一个种族、一个问题、一种艺术的过于简单化的已成陈规的判断。”这些“模式”的概念及研究,都具有较为鲜明的学科特色。

费孝通先生从社会学的角度对地域经济发展模式的研究则让“模式”一词的影响更为深远。在《四年思路回顾》一文中,费孝通先生对“模式”一词进行了界定:“‘模式’是指一定地区一定历史条件下具有特色的经济发展过程”,并认为对某种模式的研究,“要求我们从整体出发探索每个地区的背景、条件、所形成的和其他地区相区别的发展上的特色,从而引导我们进入不同模式的比较。”从这个角度来看,费孝通先生的“模式”研究,既强调从中观层面探讨事物的内外部机制,总结事物的发展规律和特点,更具有整体

性和动态性，不仅要求从宏观角度整体上把握某一地区经济发展的特定历史条件，而且指出模式研究的是一个动态的发展过程。这就提醒我们，模式当然可以指理想的标准样式，但是在不同的学科研究中，“模式”一词已具有不同的含义和背景。在社会学的研究中，“模式”常用来描述不同地区、社会、阶段的不同发展特点，而且由于事物本身处于动态发展过程之中，正如费孝通先生所强调的那样，任何模式研究都必然是动态的。

因此，在本文的模式研究中，我们立足于当下北京志愿服务事业的发展现状，本着动态研究的原则，以各类社会志愿者组织为主要研究对象，对北京志愿服务事业所形成的阶段性、地域性特点进行概括分析。我们梳理了北京志愿者组织在发起形式、价值取向、筹资方式、组织管理等方面的特点，并归纳出不同的模式。我们认为，这些模式是后奥运时代北京志愿服务事业进一步发展的基础。只有将现阶段的这些发展模式研究清楚，才可能更好地开展志愿服务工作。

二、为什么研究北京志愿服务模式

在我国的志愿服务事业发展历程中，2008 年是具有深远意义的一年。很多人都将 2008 年称作“中国志愿者元年”，这不仅是因为在 2008 年发生的一系列大事件中，如年初的抗击南方冰冻灾害、“5·12”汶川大地震抗震救灾以及八九月份的北京奥运会、残奥会，都出现了志愿者的身影，更是因为从这一年开始，志愿者的行动更为主动、积极，所产生的社会影响也更为广泛。在 2008 年，我们惊喜地发现：公众的志愿意识已经开始逐渐形成。在新的历史起点，面对志愿服务发展的新形势，研究北京志愿服务模式，是顺应时代发展潮流、符合志愿服务发展规律、满足各类志愿者组织需求的举措。

首先，研究北京志愿服务模式，是顺应时代发展潮流、推动首都社会建设事业的客观需要。随着经济社会的不断发展，社会上出现了越来越多的社会组织。一方面，这些社会组织的出现和存在推动了社会建设，让社会保持了一定的活力；另一方面，这些拥有多元价值观念的社会组织，在某种程度上加大了社会管理的难度，对



社会稳定和谐形成挑战。为此，党的十七大提出：“重视社会组织建设和管理。”为贯彻落实十七大精神，推动首都的社会建设事业发展，北京市委、市政府成立了专门的党政部门，召开了专门的社会建设大会，加强社会组织的管理。作为社会建设的重要组成部分，志愿服务得到了各类社会组织的大力支持。相关调查显示，在北京参与志愿服务工作的社会组织，既有专业化的社会团体、基金会，如北京志愿者协会，也有很多以企业形式存在的公益机构，还有大量未在任何部门登记注册的、处于“灰色地带”的草根组织。在一个日渐开放、多元的社会环境下，这些社会组织发展势头迅猛，在志愿服务事业发展中的作用也日益凸现。如果对他们的行动方式没有足够的了解和研究，可能会因为服务与管理不到位，导致这些社会组织发育不良，不利于志愿服务发展和社会建设；也可能在某种程度上造成失范乃至失控的局面，不利于社会稳定与和谐。因此，我们选择各类志愿者组织作为研究对象，对他们的发展模式进行研究，既能够反映现阶段志愿服务的发展特点，又便于展示志愿者组织的现状，为政策制定、加大支持和引导提供参考和借鉴，其最终目的在于推动首都的社会建设事业发展。

其次，研究北京志愿服务模式，是符合志愿服务发展规律、推动后奥运时代志愿服务常态化发展的必然要求。在奥运会志愿者工作的大力推动下，目前，北京的志愿服务已经初具规模，并在逐步完善相关的政策法规。相关统计资料显示，北京市现有各级各类志愿者组织覆盖的人数已超过 200 万，全市参与志愿者组织相关活动的人数占常住人口的 12.4%。其中，在奥运会、残奥会志愿者工作中，170 万志愿者累计服务超过 2 亿小时，以优异、专业的服务赢得了海内外的赞许。在政策法规建设方面，北京早在 2007 年就颁布了志愿服务的地方性法规——《北京市志愿服务促进条例》，为志愿服务事业发展保驾护航。进入 2009 年以后，为承接北京奥运志愿者工作遗产，北京市委、市政府及有关部门又先后出台了《关于进一步改进和加强志愿者工作的意见》、《关于进一步弘扬奥运精神、建立和完善学生志愿服务长效机制的意见》等政策文件。这表明：北京志愿服务事业的发展已从推广普及、强调参与的初级阶段转向注重质量、提升内涵的发展阶段。当全社会对志愿服务的认同程度和参与程度普遍提高，而政府又从政策法规角度为志愿服务建章立制提

供大力支持时，北京志愿服务事业发展所面临的主要矛盾便不再是社会志愿意识和志愿资源供给不足，不能满足公众的公共服务需求，而是志愿服务的质量和水平较低，不能满足公众多元化、专业化的服务需求。在这样的形势下，我们有必要总结以前，尤其是奥运会志愿服务工作的宝贵经验，围绕政策法规的贯彻执行，推动志愿服务的专业化管理和发展。正是基于对首都志愿服务发展阶段的如此判断，我们才提出北京志愿服务模式研究的命题，希望通过这方面的研究，能够为首都志愿服务事业提升质量和内涵提供理论支持。

最后，研究北京志愿服务模式，可以满足广大志愿者组织的需求、推动志愿者组织规范发展。《北京市志愿服务促进条例》第六条明确规定：北京志愿者协会指导全市志愿者工作。以法规的形式明确了北京志愿者协会在全市志愿服务工作中的指导、管理和 service 职能。近年来，随着北京志愿者协会的不断 development，越来越多的志愿者组织加入北京志愿者协会。北京志愿者协会成立之初，仅有团体会员 20 余家。到 2009 年年初，协会已拥有团体会员 321 家，会员类型涵盖党政机关、人民团体、事业单位、企业公司、社会组织等各个方面。与此同时，协会的管理、service 职能也得以加强。在与各类志愿者组织进行交流合作的过程中，我们发现：很多志愿者组织在宣传动员、组织管理、筹集资金等方面都各有特色，但又确实存在不少问题，既需要得到实质性的支持，也希望相关部门能够提供一些成熟的经验。本着为广大志愿者提供 service 的原则，我们在研究北京志愿服务模式时，既重点介绍了一些典型的筹资模式、组织管理模式和 service 形式，又分门别类地介绍了一些典型的志愿者组织。

三、北京志愿服务模式研究的方法和思路

需要强调的是，根据研究目的，我们对北京志愿服务模式进行研究时，并没有将研究重点放在宏观层面，去考察北京志愿服务基于特定文化传统和社会背景下的发展特色，而是从中观层面入手，重点考察各类志愿者组织在发起方式、筹资方式、价值取向、组织管理、service 形式等方面的不同模式及特点。在具体的研究过程中，我们也没有对这些模式及特点产生的原因进行分析，但是我们并不反对这样做，因为志愿者组织的发展之所以会呈现出不同的模式与



整个文化传统、社会环境的影响有着密切的联系。此外，本书并没有对北京奥运会、残奥会志愿者工作进行专门的研究，而是将奥运会志愿服务作为整个社会背景在相关地方进行简单的介绍。

为了更好地归纳和提炼北京志愿服务模式，本书主要采取了实证研究、比较研究、个案研究的方法，既要揭示出不同志愿者组织在组织形态、价值取向、筹资方式、组织管理以及服务形式等方面的普遍特征，又注意强调不同志愿者组织的差异化特点。

首先，本书中的北京志愿服务模式研究及其案例均来自现实生活。我们通过召开座谈会、实地调研、深度访谈等方法，收集各类志愿者组织的管理工作人员、志愿者等来自志愿服务第一线的人的实践经验，总结志愿服务工作中存在的问题，最终选取发起主体、筹资方式、组织管理、服务形式、价值取向等五个方面作为研究重点，提炼出不同模式。在描述不同模式时，除了理论上的界定，我们将调研或者文献分析过程中搜集到的实践经验作为案例，以方便读者加深理解。

其次，在概括不同模式时采用了比较研究的方法。例如，在研究志愿者组织的筹资方式、培训模式等方面内容时，我们以不同的志愿者组织为代表，除了介绍这些筹资方式、培训模式的特点之外，更是对它们进行横向比较，以便于那些开展志愿服务实践的管理人员根据自己组织的情况选取适合自身的筹资方式或培训模式。

最后，除了从志愿服务的不同环节对北京志愿服务模式进行研究外，我们还根据发起主体的不同，选择了一些典型的志愿者组织进行了个案研究，其中包括政府主导的志愿者组织、高校志愿者组织、社区志愿者组织、社会志愿者组织、企业志愿者组织等，这些组织在发展过程中形成了一些鲜明的特色，通过介绍这些个案，能够对北京志愿服务模式有更为直观生动的理解。

北京志愿服务的开展非常广泛，受能力和精力所限，我们对北京志愿服务的模式研究不可能穷尽。并且，随着社会经济发展和文明的进步，北京志愿服务事业的进一步发展，还会出现更多新的模式，有待于以后继续更加深入地研究。

编者

《北京志愿服务模式研究》编审委员会

主 任：刘 剑

副主任：方 力 李先忠 王 粤 于庆丰 沈千帆 姜泽廷
李世新 张振良 张 红 张巨明 王中伟 刘正琛
刘经纶 江 丹 江洁红 孙茂芳 张志伟 曾 舫
张延平 陆学艺 周伟焜

主 编：陆士桢 张晓红 郭新保

撰 稿：张晓红 郭新保 李 凌 李 娜 周 进 辛 华
郑瑞涛 张海涛 杨 眉 陈顺昌 李艾诺 王宪莲
徐可立

志愿服务，一个有着多重社会意义的概念

(序)

在 2008 年北京奥运会上，志愿者是一道亮丽的风景，展现了中国志愿者的开放、真诚和有序，也温暖了来自世界各地奥运健儿的心。在社会各界认真回顾改革开放三十年的变迁与成就，总结思考北京奥运各方面各部门的工作成绩与经验之时，出版一本北京志愿服务发展模式的书，不仅是对 20 世纪 80 年代兴起并蓬勃发展的北京志愿服务的一种理性分析与总结，也是对社会建设中各种社会进步元素协调发展规律的一种探索与研究，其成果不仅对推动北京志愿服务的健康发展具有重要作用，而且对社会综合建设，对和谐的社会主义小康社会的建设都具有积极意义。

志愿服务是一个有着多重社会意义的概念。因此，对志愿服务的研究就不能仅从一个角度出发，特别是在科学发展观的指导下，在党的十七大提出社会和谐建设的总体发展任务的统领下，志愿服务及其志愿服务组织富含重要的、多重的意义。

首先，志愿服务代表着一种精神，志愿服务组织工作是一项社会精神文明建设，是一项以社会全体成员为对象的社会教育，也是共青团、公益机构、NGO 等社会第三部门的一个长项工作载体。从伦理价值角度来讲，一个人从事志愿服务事业，需要一种观念和价值的支撑，这就是“慈善”。“慈”，东汉许慎的《说文解字》只注二字：“爱也”。《左传·文公十八年》称：“宣慈惠和”。唐代大儒孔颖达为之注疏云：“慈者，爱出于心，恩被于物也。”“善”的本义是“吉祥”、“美好”，《说文》中有如下解释：“善，吉也；从言从羊，此与义、美同意。”在长期的演进过程中，两者字义渐趋相近，均包含仁慈、善良、富有同情心之意。《北史·崔光传》中称崔光“宽和慈善”。

从古书资料中的记载到现代社会的约定俗成，慈善指的是一种



基于发自内心的爱而对他人进行的无偿救助，它以“仁”为核心，具体表现为人性本善、乐善好施、扶贫济困、尊老爱幼、扶弱助残。而所谓慈善行为，则是指个人、群体或社会组织自愿向社会或受益人无偿捐助钱物或提供志愿服务的行为，帮助人们特别是弱势群体摆脱困难、抵御风险。从现代人的综合素质视角去看，这种慈善精神主要有四种内容：

一是爱心，即对他人，特别是处于困境、需要帮助的人群，有一份关爱之心。这是对民族传统、民族精神的继承，也是现代社会对公民的客观要求。以拯救世道人心、济贫扶弱为基本内容的中国传统慈善意识的理论基础是建立在“仁爱”思想之上的人道主义精神，而现代中国社会慈善精神则既是对中国传统文化的继承，也是和谐社会发展的必然结果。一方面，现代慈善和公益精神与社会主义小康社会追求共同富裕、实现人人平等的制度价值有着内在的高度一致性，慈善和公益行为所蕴含的价值符合先进生产力发展方向、大多数人民利益方向、先进文化方向，是建设中国特色社会主义的社会思想价值基础之一；另一方面，现代慈善和公益精神凸现以人为本的价值理念，强调关注处于相对弱势状况下的民众，强调在为他人付出余资余力的过程中体会自身精神上的满足与快乐，这是当代中国人精神解放、自我实现和生命追求的必然结果，也是中国社会和谐建设的客观要求。

二是互助与共享，即强调社会成员之间的互济互助，为社会成果的共享作出努力和贡献。“以人为本”的和谐共享是社会主义的根本追求，而互助是实现共享的必要途径。志愿服务不仅给与受助者物质上的支持，而且给予其精神上的抚慰。这种服务对于社会建设和稳定是一种积极促进，对倡导和实施“以人为本”科学发展的社会价值也是一种积极的建设。

三是责任意识，即一个公民对于社会的责任。构建和谐社会是我国社会建设的主导价值，它的核心内容和最高原则就是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处，强调发展、奉献、责任、诚信、和谐、稳定。这一方面是一种制度建设，同时也是每个公民个体的自身建设。民主法制社会要求每一个公民都要主动承担社会责任，要求每一个公民都具备相应的道德认识水平和社会行为能力。一个和谐的社会里，金钱决不是衡量人

的价值的唯一标准，人的本性是利他，每个人都有能力贡献和付出，每个人都有贡献社会的潜能。

四是参与，即和谐社会每个公民都需要积极的社会参与，并在这种参与中体会成就与自尊。社会的慈善和公益行为是普通公民最重要的参与方式。慈善和公益精神不仅是现代公民社会的标志，是公民自愿地、在不计报酬的前提下、以个人的余资余力参与推动人类发展、促进社会进步和完善的精神，也是体现现代人对社会的关心和责任以及参与公共事务的重要途径。正如很多参与志愿服务的人所体会到的那样，在社会慈善和公益活动中，无论是受助者还是参与者，都可以减少由于社会转型以及群体利益的分化而带来的心理上的隔离感与不平衡感，体会到个体与社会之间的联系，体会到个人价值在社会上的实现。

最后，志愿服务还是一种社会建设。志愿服务的组织和引导工作具有社会建设的重要意义，关于其发展规律的研究极其重要。慈善和公益行为是一种社会行为，现代志愿服务更是一种组织行为。在传统的慈善和公益活动中，主要有四类施善团体起着主要的济贫帮困、综合服务的作用，它们是家族、宗教组织、政府以及社会团体。虽然这四种慈善类型并不表现为单一形态的依次更替，在同一时期处于并存状态，但大致上还是看得出其历史变迁的逻辑：宗族慈善、宗教慈善、国家慈善和社会慈善。越走入现代社会，慈善和公益活动在经济生产、社会建设上的重要功能就越加突出。

在经济价值方面，慈善和公益事业的经济价值可以用其直接产出，如慈善、福利事业的生产效益来表示；慈善、志愿服务的经济价值还可以用间接产出，通过慈善捐赠、志愿服务所改善的社会福利来计算，即可以用货币、实物，如慈善和公益行为的投资等维持社会稳定与和谐的成果来衡量。慈善活动是社会保障制度的有益补充。从宏观上讲，慈善和公益事业可以实现国民经济的“第三次分配”，缩小贫富差距；可以扶持、服务于社会弱势群体，弥补政府社会保障体系不甚完善、公民普遍权利不能充分保证方面的不足，缓解市场经济优胜劣汰造成的部分弱者的利益受损；可以通过个体富余物资和余力的捐赠，遏制社会过度消费及奢靡之风的泛滥，更合理地配置社会资源。

在社会效益方面，现代慈善活动可以缓解社会群体由于收入差



距过大带来的分化和对立，在社会整体发展上起到润滑剂、调节器和平衡器的作用。它是古老的慈善制度与现代社会参与、整合手段的结合，是古老的慈善行为与现代社会救助手段的融合，是社会主义核心价值观及道德体系的构建，是对优秀传统道德的呼唤与重建。党的十七大提出了建设文化软实力的重要任务，这是一种宏观的、复杂的、长期的社会建设。以志愿服务活动为代表的慈善公益活动，参与范畴越来越广泛，社会影响越来越大，其建设和谐社会的重要功能也必然越来越凸现。志愿服务意识提倡团结互助、扶贫济困的良好风尚，追求平等友爱、融洽和谐的人际关系，必然推动全社会的创造活力，从根本上维护社会的稳定、公平和公正。志愿服务活动要求公众有较强的参与精神，可以激发参与者的公民权利意识，在更积极的意义上推进现代民主法制社会中公民自主权利素质上的提高；志愿服务通过参与者与他人及社会的互动，增强集体主义和责任意识，这既是现代公民的培育过程，也是人力资本的增值过程。它挖掘、动员、整合了群众中蕴藏的建设美好和谐家园的巨大能量，激发了社会活力，改善了社会救助及公共服务，可以推动社会的综合治理与建设。

综上，无论从内在精神上，还是从实际效果上；无论是对社会综合建设，还是对社会个体自身的科学发展，现代志愿服务都可以称得上是面向未来的积极社会建设，也是每一个社会成员构建精神支撑体系的必要途径。也正因为如此，包括志愿服务在内的完善的社会慈善公益需要宏观的社会环境，包括政治环境、制度环境、法律环境、文化环境、道德环境以及个体环境；志愿服务的社会组织建设需要内部、外部的综合建设，需要一系列社会科学理论的支持。因此，研究志愿服务组织行为，对于构建和谐社会，对于中国的社会进步，意义重大。

是为序。

陆士桢

目 录

前 言	(1)
第一章 志愿服务发展概述	(1)
第一节 志愿服务的基本概念	(1)
一、志愿精神、志愿者	(1)
二、志愿服务	(3)
三、志愿者组织	(6)
第二节 志愿服务的历史	(7)
一、志愿服务的思想基础	(8)
二、西方志愿服务的历史	(11)
三、我国志愿服务的历史	(16)
第三节 志愿服务的社会功能	(21)
一、社会保障的有益补充	(22)
二、精神文明建设的有效载体	(25)
三、公民参与的主要渠道	(29)
第二章 志愿服务的价值取向	(35)
第一节 社区意识的培育	(35)
一、当前社区意识的薄弱	(36)
二、志愿服务与社区意识	(38)
三、社区志愿服务的广泛开展	(39)
第二节 志趣导向的凝聚	(40)
一、最初的精神互惠	(40)
二、从成员互惠到惠及社会	(42)
第三节 社会责任的承担	(43)
一、精英人物的发起	(43)
二、志愿者的认可	(44)



第四节 价值理性的选择	(45)
一、企业做公益的价值取向	(45)
二、理性的选择	(47)
第三章 志愿服务的发起主体	(51)
第一节 社区发起的志愿者组织	(51)
一、社区志愿者组织的特点	(52)
二、社区志愿者组织的运作模式	(53)
三、政府主导下社区志愿者组织的成长背景	(55)
第二节 企业发起的志愿者组织	(56)
一、企业发起、组建志愿者组织的社会背景	(56)
二、企业参与志愿公益服务的动因	(58)
三、企业参与志愿公益服务的主要特点	(59)
第三节 以学校为主体发起的志愿者组织	(61)
一、学校志愿者组织参与志愿服务的特点	(61)
二、学校志愿者组织的发起、管理和运作	(63)
第四节 个人自发成立的公益组织	(66)
一、个人自发成立公益组织的发展概况：从政府管制到 引导培育	(66)
二、个人自发成立志愿者组织的主要类型	(67)
三、个人自发成立志愿者组织的运作模式	(68)
第四章 志愿服务的主要类型	(73)
第一节 公众之间的互助	(73)
一、互助的历史渊源及社会基础	(74)
二、社区互助模式	(77)
三、职业、身份群体互助模式	(80)
第二节 慈善与提供公益服务	(84)
一、慈善与助人的历史	(84)
二、慈善与助人的主要模式	(87)
第三节 政策或理念倡导	(92)
一、对志愿行动的倡导	(93)
二、对其他理念的倡导	(96)
三、对政策改变的倡导	(98)

第五章 志愿者组织的管理模式	(101)
第一节 志愿者的招募模式	(101)
一、定向招募	(102)
二、社会招募	(105)
三、网络招募	(107)
四、常规招募	(109)
第二节 志愿者的培训模式	(110)
一、为什么要培训志愿者	(110)
二、志愿者培训内容	(112)
三、培训方法	(116)
四、培训模式分析	(118)
第三节 志愿者日常管理模式	(121)
一、志愿者日常管理概述	(121)
二、志愿者日常管理的主要模式	(124)
第四节 志愿者的激励模式	(132)
一、为什么要激励	(132)
二、内部激励机制	(133)
三、外部激励机制	(136)
第六章 志愿者组织的筹资模式	(139)
第一节 向政府寻求资金支持	(139)
一、政府购买公共服务	(140)
二、争取税收优惠政策	(144)
第二节 通过基金会筹集资金	(148)
一、我国基金会的发展现状	(149)
二、如何通过基金会筹集资金	(152)
第三节 向企业寻求支持	(156)
一、向企业劝募	(156)
二、向企业或个人开展收费服务	(159)
第四节 从个人获得资金	(161)
一、会员制	(161)
二、AA制	(163)
三、个人捐赠	(164)