



精神文明创建工作案例

# 志愿服务工作 100例

中央文明办 编

学习出版社

# 志愿服务工作 100 例

中央文明办 编

学习出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

志愿服务工作 100 例/中央文明办编.

- 北京: 学习出版社, 2011. 5

(精神文明创建工作案例)

ISBN 978 - 7 - 80116 - 993 - 8

I. ①志… II. ①中… III. ①志愿 - 社会服务 - 案例 - 中国

IV. ①D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 043780 号

**志愿服务工作 100 例**

ZHIYUAN FUWU GONGZUO 100 LI

中央文明办 编

---

责任编辑: 边 极

技术编辑: 周媛卿

装帧设计: 杨 洪

---

出版发行: 学习出版社

北京市崇文门外大街 11 号新成文化大厦 B 座 11 层 (100062)

010 - 66063020 010 - 66061634

经 销: 新华书店

印 刷: 北京联兴盛业印刷股份有限公司

---

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 17.75

字 数: 208 千字

版次印次: 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

---

书 号: ISBN 978 - 7 - 80116 - 993 - 8

定 价: 35.00 元

---

如有印装错误请与本社联系调换

# 前 言

志愿服务体现着公民的社会责任意识,反映着社会文明进步的水平,是提升全社会道德水平的重要载体,是新形势下推进精神文明建设的有力抓手。近年来特别是中央文明委《关于深入开展志愿服务活动的意见》下发以来,在中宣部、中央文明办的统筹协调和组织推动下,“讲文明树新风”志愿服务、关爱空巢老人志愿服务、关爱农民工志愿服务、敬老爱老志愿服务、西部文化建设志愿服务等活动在全国城乡蓬勃开展起来,成为社会主义精神文明建设的显著标志和重要推动力量。各级文明办充分发挥牵头作用,积极研究探索新形势下志愿服务活动的特点和规律,在实际工作中创造了许多成功的案例。本书所选的100个案例均由各省(区、市)和新疆生产建设兵团文明办推荐报送,涉及不同地域、不同类型,涵盖面广、代表性强,具有很强的现实针对性和借鉴意义。认真学习研究这些案例,对于促进志愿服务活动持续健康发展,形

成文明健康的社会风尚和融洽和谐的人际关系,推动经济社会又好又快发展,具有十分重要的意义。

编 者

2011 年 3 月

## 目 录

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 公共文明引导员 .....           | ( 1 ) |
| “迎奥运讲文明树新风”志愿服务活动 ..... | ( 4 ) |
| 平安建设志愿服务 .....          | ( 7 ) |
| 司堃范爱心工作室 .....          | ( 9 ) |
| 街道党员关爱空巢老人志愿服务队 .....   | (11)  |
| “快乐每分钟”志愿服务队 .....      | (13)  |
| 便民志愿服务队 .....           | (16)  |
| 社区志愿服务站 .....           | (18)  |
| 志愿服务长效机制 .....          | (22)  |
| 网络爱心社 .....             | (26)  |
| 志愿服务 QQ 群 .....         | (29)  |
| “志愿妈妈”团 .....           | (33)  |
| 社区党员志愿服务队 .....         | (36)  |
| 空巢老人的“电子保姆” .....       | (39)  |
| 社区“睦邻点” .....           | (41)  |
| 科技专家服务团 .....           | (44)  |
| 关爱空巢老人立体服务模式 .....      | (47)  |
| 郭明义爱心团队 .....           | (49)  |



|                     |         |
|---------------------|---------|
| 空巢老人关爱驿站 .....      | ( 52 )  |
| “1211” 爱心小分队 .....  | ( 55 )  |
| 网络志愿服务 .....        | ( 57 )  |
| 市民巡视员 .....         | ( 60 )  |
| 学雷锋志愿者联盟 .....      | ( 64 )  |
| “宝贝回家” 寻子网 .....    | ( 67 )  |
| 李庆长共产党员服务队 .....    | ( 69 )  |
| 大学生法律志愿服务接待站 .....  | ( 71 )  |
| 公园绿地志愿服务活动 .....    | ( 74 )  |
| 城市志愿服务站点 .....      | ( 77 )  |
| 癌症康复俱乐部志愿服务队 .....  | ( 80 )  |
| 科普志愿服务 .....        | ( 82 )  |
| 文明乘车志愿服务 .....      | ( 85 )  |
| 医院志愿服务队 .....       | ( 89 )  |
| 志愿服务信息管理系统 .....    | ( 92 )  |
| “宁师傅” 心理咨询热线 .....  | ( 95 )  |
| 志愿服务领导体制 .....      | ( 98 )  |
| “心缘” 志愿服务中心 .....   | ( 101 ) |
| “三好” 农村志愿服务工程 ..... | ( 104 ) |
| 亲子志愿服务活动 .....      | ( 107 ) |
| 志愿者培训学校 .....       | ( 109 ) |
| 康复爱心志愿服务队 .....     | ( 111 ) |
| 文化志愿服务 .....        | ( 114 ) |
| “一周一心愿” 活动 .....    | ( 117 ) |
| “小草” 志愿服务队 .....    | ( 119 ) |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 和谐心理“三导”活动 .....         | (122) |
| 百姓110 .....              | (125) |
| 江淮百万志愿者和谐行动 .....        | (127) |
| 908 爱心车队 .....           | (130) |
| 大爱中环志愿服务团 .....          | (133) |
| 邓玲“志愿服务六法” .....         | (136) |
| “爱心桥”志愿服务活动 .....        | (139) |
| “黄绿红”志愿服务队 .....         | (142) |
| 七彩志愿服务 .....             | (144) |
| 《海西志愿者》 .....            | (146) |
| 空巢老人“平安铃” .....          | (149) |
| 铁城爱心公社 .....             | (151) |
| 土楼志愿服务站 .....            | (153) |
| 章金媛志愿服务团 .....           | (156) |
| 关爱服刑人员未成年子女“青果援”行动 ..... | (159) |
| 泉城义工 .....               | (162) |
| 笑姐爱心助残志愿服务队 .....        | (165) |
| “顺意·善小”志愿服务活动 .....      | (167) |
| 青少年的“阳光姐姐” .....         | (170) |
| 基层志愿服务网络 .....           | (173) |
| 鸢都义工联合会 .....            | (176) |
| “泰山文明使者”志愿服务行动 .....     | (179) |
| 爱心小蚂蚁 .....              | (182) |
| “管得宽”志愿服务队 .....         | (185) |
| “九哥”治安巡逻保平安 .....        | (188) |





|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 城市圈志愿服务联盟 .....       | (191) |
| 吴天祥小组 .....           | (193) |
| 董明心理咨询室 .....         | (196) |
| “小亭”志愿服务总队 .....      | (198) |
| “青少年保护家园”志愿服务活动 ..... | (201) |
| 爱心门铃 .....            | (204) |
| 山水有爱志愿者协会 .....       | (206) |
| 赵广军志愿服务队 .....        | (208) |
| 城市公共文明“大拇指行动” .....   | (210) |
| 启智服务总队 .....          | (212) |
| 大运争章义工（志愿者）服务活动 ..... | (214) |
| 熊国柱环保志愿总队 .....       | (217) |
| 万众爱心学校社区志愿行动 .....    | (219) |
| “能帮就帮”社区志愿服务活动 .....  | (222) |
| “蓝丝带”海洋保护志愿服务活动 ..... | (225) |
| “志愿岗”制度 .....         | (228) |
| 志愿服务“念叨队” .....       | (230) |
| 标准化社区志愿服务站 .....      | (233) |
| 志愿服务“微笑小屋” .....      | (236) |
| 绿丝带环保志愿服务队 .....      | (239) |
| 志愿服务打造“和平人家” .....    | (242) |
| 城乡一体化志愿服务体系 .....     | (245) |
| 大学生走进社区服务队 .....      | (248) |
| 文化助老志愿服务活动 .....      | (251) |
| 听众接待室志愿服务队 .....      | (253) |

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| “995 车友之家” 爱心服务队 .....           | (255) |
| “爱心集结号” 志愿者网站 .....              | (257) |
| 进山区送欢乐志愿服务活动 .....               | (260) |
| “进社区 比服务 做表率” 党员<br>志愿服务活动 ..... | (263) |
| “10” 志愿服务活动 .....                | (265) |
| 五彩志愿队 .....                      | (268) |
| 团场义务宣传员 .....                    | (270) |

# 公共文明引导员

北京市公共文明引导员队伍是在市委、市政府领导下，在首都精神文明办直接组织下的一支专业化志愿服务队伍。2001 年正式组建，开始称为文明乘车监督员，后改为公共文明引导员，现有 6700 多人，覆盖全市 2300 多个公交地铁站台，推出每月 11 日“排队推动日”活动。在北京奥运会、残奥会、国庆 60 周年盛典、“做文明有礼的北京人”宣传实践活动中，发挥了引领和示范作用，赢得了社会群众的高度赞誉。

**创建专业化公共文明引导员队伍。**2001 年 4 月，首都文明办以社会反映强烈、影响首都形象的乘车秩序混乱问题为突破口，在全市开展了“文明乘车从我做起”宣传教育活动，联合市委宣传部、市交通委（原市交通局）、市交管局等 8 家单位，组建了北京市共建文明乘车秩序协调小组及办公室（市乘办），建立了 1200 多人的文明乘车监督员（现公共文明引导员）队伍，在 230 多个公交地铁站台开展疏导服务。随着首都公共交通形势的飞速发展和城市化进程的加快，重新调整了市共建文明乘车秩序协调小组，各区以及公交集团、地铁公司全部设立了文明乘车协调小组及办公室，形成了市、区、街（乡镇）三级管理模式。首都文明办主要负责队伍的组织管理，在文明引导员录用、解聘、考核、



奖惩、培训、督察、社会监督等方面，制定相关管理制度。2010年年底，建立了公共文明引导长效机制，服务范围由原来的城六区发展到全市所有区县。主要服务内容是，每天早晚高峰时段在公交地铁站台开展文明乘车宣传，维护站台秩序，引导市民有序排队，热情服务乘客，为需要帮助的乘客排忧解难，保障站台安全有序。现在逐步发展形成了“八大员”的职能：精神文明宣传员、文明礼仪示范员、排队乘车引导员、交通文明协管员、站台环境维护员、群众困难排解员、治安防范信息员、公共文明监测员，成为一支公共文明引导专业化志愿服务团队。

在开展服务活动中发挥突出作用。文明引导员队伍多次在全市性重大活动中承担重要任务，充分发挥专业化志愿服务团队的突出作用。2006年配合公交实施IC卡，宣传引导市民文明刷卡，帮助公交部门顺利渡过调整阶段。2007年开展“排队推动日”活动，国际国内舆论反响强烈，排队乘车成效显著。随着地铁5号线的开通，文明引导员进入地铁，疏导高峰客流，维护乘车秩序。2008年奥运会及2009年国庆60周年庆典期间，圆满完成站台文明引导、安全防范及应急保障任务。2010年首次参与春运服务，保障春运期间周边站台平安畅通。2011年年初，随着5条地铁新轨道交通线的开通，700多名新招募文明引导员与新轨道线路开通同步上岗，保证站台安全有序。2011年在全市开展的“做文明有礼的北京人，绿色出行文明交通从我做起”宣传活动中，公共文明引导员利用公交地铁站台，宣传文明出行、文明乘车和垃圾减量等工作，营造了浓厚的社会氛围，为首都的精神文明建设发挥了突出作用。

**拓展和延伸公共文明引导的服务领域。**为适应首都公共交通

发展和群众出行的需求，文明引导员借鉴“排队文明”的成功经验，将服务范围扩展到首都精神文明建设的新领域。2007年以来，文明引导服务大力向轨道交通拓展，由4条线路延伸到9条地铁线路。向全市重点交通路口拓展，由128个路口服务延伸到265个交通路口，连续三年开展了“过路要看红绿灯开车礼让斑马线”示范引导活动，通过创建两广路交通文明示范街活动，行人、骑车人违章率由48%下降到3%。向市民节假日集中出行时间及全市重大事件、重要活动应急保障拓展，针对春节、清明等节日和五一、十一黄金周，重点旅游景点等，文明引导员义务为市民提供咨询指路服务。向春运文明引导拓展，2010年至2011年连续两年春运期间，为回乡和返京的农民工、大学生等开展文明引导，服务人群达3100多万人次，为乘客咨询指路达340多万人次，处理站台应急服务270多起，捡拾各种物品960多件次，帮助寻人近2700多人次，义务奉献达10万多小时，收到感谢信和表扬电话6300多个。向环境文明引导拓展，坚持每个“周四垃圾减量日”在全部岗位开展环境宣传，同时建立了环境文明引导小分队，定期到社区开展活动，推进公共文明引导行动全面持续开展。

通过10年来的发展，公共文明引导员队伍已经成为首都精神文明建设的主力军，首都精神文明建设中优秀的品牌团队。



## “迎奥运讲文明树新风” 志愿服务活动

百年奥运，梦圆华夏。举办一届有特色、高水平的奥运会、残奥会是中国人民的庄严承诺。志愿者是奥林匹克运动的基石，志愿服务工作是北京奥运会、残奥会整体工作的重要组成部分，直接关系到北京奥运会、残奥会的成功与否。北京奥运会、残奥会志愿服务工作以“迎奥运讲文明树新风”为切入点，重点打造赛会志愿服务、城市志愿服务、社会志愿服务、奥组委前期志愿服务、奥运会志愿服务工作成果转化等五个项目和“微笑北京”主题活动组成的“5+1”总体格局，团结凝聚社会各界积极参与奥运、服务奥运、奉献奥运，圆满完成奥运会各项工作。

建立系统立体的管理网络。为统筹推动奥运会、残奥会志愿者工作，2005年2月，北京市委、市政府和北京奥组委共同成立北京奥运会志愿者工作协调小组，覆盖宣传、文化、体育、民政、政法、群团等相关领域的25家职能部门作为协调小组成员单位。在全市推动形成了党委政府领导、共青团牵头、相关部门齐抓共管，共同推进奥运会志愿者工作的协调机制，促成市委市政府通过《北京市志愿服务促进条例》。在全市18个区县、82所高校依托基层团组织成立志愿者工作协调小组或领导小组。同时，协调

京外志愿者参与奥运会志愿服务，推动京外省区市、港澳台及海外组织成立了赛会志愿者招募工作机构，组建了军队人员支援奥运工作领导小组，成立了贵宾陪同、语言服务、驾驶员志愿者等十类专业志愿者项目工作组，并与中组部、外交部等中央单位建立了志愿者招募工作联系机制。

**构建科学高效的工作模式。**通过组织专家学者深入研究历届奥运会、残奥会志愿者工作的机制与模式，在全面总结北京举办大型活动的成功经验基础上，北京奥运会、残奥会构建了兼顾国际惯例与中国特色、体现科学高效、协调联动的管理模式与运行机制。按照以竞赛为中心、以场馆为基础、以属地为保障的要求，建立了“场馆+高校+区县”联动的工作机制。在赛会志愿者工作中，建立了“场馆对接制”（志愿者来源单位、对接高校协同场馆团队）工作机制，有效地发挥了组织优势，保障了赛时运行顺畅。京外省区市、港澳台侨外赛会志愿者工作依托“省校馆”及“组校馆”对接机制，实现了各类代表性群体在服务、管理、保障方面统筹协调。在城市志愿者工作中，建立了“市—区（县）—街道（乡镇）—站点”四级联动指挥管理体系，网络畅通，指挥高效，运转良好。在社会志愿者工作中，协调各相关职能部门、区县、各类社会组织，形成了重点服务领域、基础性服务领域和一般性服务领域的全覆盖。在文明观众拉拉队志愿者工作中，通过将场馆与区县、高校和相关单位对接，组织社区居民、企业职工、大学生、中小学生全面参与，营造了良好的赛场氛围。实践证明，全面覆盖、上下联动、职责清晰的工作机制，统筹了各类工作资源，保障了赛时各项工作运行顺畅，实现了对各类志愿者群体的全程服务。



形成全民参与的志愿文化。围绕“5+1”志愿者工作总体格局，统筹开展了赛前与赛时志愿服务、赛场内与赛场外志愿服务、赛时与赛后志愿服务，最大限度地保证社会公众能够全方位地参与到奥运志愿服务当中。据统计，10 万名赛会志愿者、20 万名拉拉队志愿者、40 万名城市志愿者、100 万名社会志愿者累计服务时间超过 2 亿小时。把弘扬奥运志愿者文化作为推动工作的内在动力，最大程度激发志愿服务“愿动力”，在全市广泛传播志愿精神和微笑理念，推出了 22 个版本的奥运志愿“微笑圈”，建立了志愿者纪念设施，让志愿者徽章搭乘返回式卫星，让志愿者歌曲《微笑北京》响彻太空，让志愿者旗帜登上珠峰，使广大志愿者深受鼓舞。在奥运精神和志愿文化的感召下，170 万名志愿者出色完成了北京奥运会、残奥会志愿者工作，并自觉引领和带动社会公众传递微笑、弘扬文明、构建和谐，使志愿服务逐渐内化为市民的一种生活方式。

170 万名奥运会、残奥会志愿者用真诚的微笑和热情的服务感动了中国、感动了世界，被誉为“鸟巢一代”。志愿者的微笑成为北京最好的名片，北京奥运会、残奥会志愿者工作也成为奥运会志愿服务发展史上新的里程碑。联合国秘书长潘基文先生专门致信充分肯定北京奥运会、残奥会志愿者的杰出表现，联合国还授予北京志愿者协会“联合国卓越志愿服务组织奖”。奥运志愿服务行动大大提升了人们对志愿服务的认识，使社会各界更加深刻感受到了志愿服务的重要作用，在全社会凝聚起广泛的“愿动力”，切实促进了人与人、人与社会、人与自然和谐相处。



## 平安建设志愿服务

专群结合、群防群治是首都社会治安综合治理工作的传统优势。近年来，随着市场经济的快速发展和社会结构的深刻变化，人们思想活动和意识形态多元特征日益突出，对传统的社会管理及群众动员组织工作提出了挑战。针对这一变化，首都综治委积极探索用志愿服务理念和机制对传统群防群治工作进行提升和整合，紧紧围绕奥运安保等重大任务，不断拓展丰富群防群治工作内涵，积极探索新形势下群防群治的新机制、新模式。

**群防勤务化。**按照规范使用、科学调度、勤务指挥的思路，建立了一系列力量科学使用的工作机制。一是实施区域防控。全市由内向外严格分区管控，有重点地组织群众力量配合专业部门开展防控工作。二是实施等级布控。针对不同时期，将全市社会面防控由低到高分三级常规防控、二级加强防控和一级超常防控，每个防控等级部署相应的群防群治力量。三是实施网格防控。把全市所有城镇社区，细分为若干网格，每个网格为一个防控单元，做到了每个街巷有人巡、每个楼门有人看。

**群治社会化。**2006 年在全国率先成立了首都治安巡逻志愿者协会，各区县、街乡镇相继组建了治安志愿者分会、工作站，依托社团组织的体系框架，对各层次、各领域、各方面的社会力量