



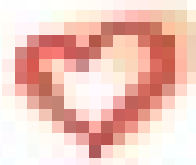
志愿至美

北京市西城区 志愿服务发展模式研究

北京市西城区志愿服务联合会编著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



国家图书馆

志

志

志

国家图书馆

国家图书馆



志愿至美

北京市西城区

志愿服务发展模式研究

北京市西城区志愿服务联合会编著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

志愿至美——北京市西城区志愿服务发展模式研究/北京市西城区志愿服务联合会编著.
—北京: 经济管理出版社, 2018. 3

ISBN 978 - 7 - 5096 - 5649 - 5

I. ①志… II. ①北… III. ①志愿者—社会服务—服务模式—研究—西城区 IV. ①D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 015837 号

组稿编辑: 曹 靖

责任编辑: 曹 靖

责任印制: 黄章平

责任校对: 赵天宇

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京晨旭印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 16.5

字 数: 296 千字

版 次: 2018 年 3 月第 1 版 2018 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 5649 - 5

定 价: 58.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

编委会

主 编：王 飞

副 主 编：陈 宁 郁 治

编 委：张宝生 李 薇 王希福 张中喜 李健希 王忠平

执 行 主 编：李健希 王忠平

执行副主编：朱 博 王明明 李彬彬 孙孝文

序 言

我国现代志愿服务是伴随着改革开放和市场经济的深入发展而兴起的，既受到西方志愿精神的影响，也是中华传统慈善文化的延续与复苏。20 世纪 60 年代，学雷锋活动为志愿服务事业的发展奠定了良好基础。进入 80 年代，伴随着改革开放和市场经济的深入发展，我国志愿服务活动开始蓬勃发展。1983 年，北京市西城区大栅栏街道率先发起“综合包户”志愿服务；1987 年，广州市诞生了全国第一条志愿者服务热线电话；1989 年，天津市和平区朝阳里居委会成立了第一个社区志愿者协会，这些事件标志着现代志愿服务在我国逐步兴起。在 2008 年北京奥运会、汶川地震等重要事件的影响下，“志愿者”与“志愿服务”概念逐渐被社会认同，志愿服务发展成为一项具有广泛公众基础的社会事业。

党的十八大以来，在以习近平同志为核心的党中央的高度重视下，志愿服务被纳入了全面深化改革的大局之中，上升为国家战略。2014 年，中央文明委印发《关于推进志愿服务制度化的意见》，要求建立完善志愿服务长效工作机制和活动运行机制，推进志愿服务制度化；2016 年 6 月，中央宣传部、中央文明办、民政部等 8 部门联合印发《关于支持和发展志愿服务组织的意见》，明确提出到 2020 年，基本建成布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿服务组织体系；2016 年 12 月，中宣部、中央文明办等 7 部门印发《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》，明确提出到 2020 年，基本建成公共文化设施志愿服务组织体系、志愿服务项目体系和志愿服务管理制度体系。2016 年 9 月 1 日，《中华人民共和国慈善法》正式实施，志愿服务成为我国慈善事业的重要组成部分；2017 年 12 月 1 日，国务院《志愿服务条例》正式实施，这是我国国家层面首个志愿服务条例，将进一步推动志愿服务制度化、常态化发展。截至 2017 年底，我国实名注册志愿者总人数已超过 6700 万；全国 31 个省级行政区（不含港澳台地区）中已制定志愿服务条例或办法的达 24 个，各地制定的志愿服务条



例或义工条例达 48 个；全国共有 30 个省市区 46 个城市开展“志愿之城”试点工作；共青团中央发起的“中国青年志愿服务项目大赛暨志愿服务交流会”已经成功举办四届。我国志愿服务事业逐步形成政府推动、行业引领、社会参与、国际合作“四位一体”的发展格局。

党的十九大报告明确提出“推进诚信建设和志愿服务制度化，强化责任意识、规则意识、奉献意识”，对志愿服务事业进行了新部署。在此背景下，结合中华民族的传统美德和社会主义核心价值观，科学总结我国志愿服务的传统、现状和经验，从中得出规律性的认识，并对未来志愿服务事业的发展提出展望，具有重要的理论意义和现实意义。作为我国慈善事业建设的第一部基础性和综合性的法律，《中华人民共和国慈善法》明确提出“国家采取措施弘扬慈善文化，培育公民慈善意识”，“支持高等学校和科研机构开展慈善理论研究”；《关于支持和发展志愿服务组织的意见》（文明办〔2016〕10 号）明确指出“坚持立足中国国情，体现中国特色，讲好中国故事，积极支持有利于志愿服务发展的研究、交流与合作”。

站在新的历史起点上，北京市西城区志愿服务联合会联合和众泽益志愿服务中心编写了《志愿至美——北京市西城区志愿服务发展模式研究》一书，根据志愿服务制度化的总体要求，系统总结和梳理了改革开放以来，特别是 1983 年“综合包户”以来，西城区志愿服务事业在理念引领、政策支持、实践创新和文化培育等方面取得的成就和经验。在理念引领方面，西城区基于天然的地理优势和独特的人文环境，创新性地以“红墙意识”引领志愿服务发展，为西城特色的志愿服务事业提供强大的精神动力和道德支撑；在政策支持方面，西城区将相关政策配套作为推动志愿服务可持续发展的根本保障，先后制定并出台了章程类、制度类、通知类、意见类、方案类、倡议类六大类政策文件，覆盖了志愿服务体制机制建设、组织协调、志愿服务组织孵化、志愿服务品牌项目塑造、志愿者星级评定、志愿服务信息化等方方面面；在实践创新方面，1983 年大栅栏街道签订的第一份“综合包户”协议开启了中国青年志愿服务新模式，西城区志愿服务事业从社区志愿服务逐步扩展到综治志愿服务、医院志愿服务、学生志愿服务、家庭志愿服务、文化志愿服务等领域，涌现出了一批志愿服务典型；在文化培育方面，西城区创新性地开展了形式多样的志愿服务文化宣传推广活动，如区四套班子领导带头参加志愿服务，开展年度优秀志愿者、优秀志愿服务团队、优秀志愿服务项目评选，推出志愿服务主题的舞台剧、微电影、诗朗诵、快板等，将志愿服务打造成为社会时尚，推动志愿服务走进生活。

西城区的志愿服务工作具有鲜明的时代特征、中国特色和西城特点。本书创新性地对西城区志愿服务的发展现状、运行机制、经验模式、典型事迹进行了经验总结和理论探索，这本身就是加强思想道德建设、坚定文化自信的一项重大成果，必将为全国志愿服务制度化发展和创新发展提供重要借鉴！

魏娜

中国人民大学公共管理学院教授
北京志愿服务发展研究会副会长

2018 年 1 月

目 录

第一部分 历史与概况

第一章 西城区志愿服务缘起	3
第一节 西城区的资源禀赋	3
第二节 西城区的人文特色	8
第三节 西城区的社会治理模式创新	12
第四节 西城区的经济基础	20
第二章 西城区志愿服务概况	24
第一节 西城区志愿服务发展历程	24
第二节 西城区志愿服务大事记	43
第三节 西城区志愿服务政策法规	49
第三章 西城区志愿服务发展现状	54
第一节 西城区志愿服务组织发展现状	54
第二节 西城区志愿者发展现状	58
第三节 西城区志愿服务项目发展现状	64
第四节 西城区志愿服务成果	69
第五节 西城区志愿服务荣誉	74



第二部分 模式与创新

第四章 西城区志愿服务运行机制	79
第一节 西城区志愿服务统筹协调机制	79
第二节 西城区志愿服务线上和线下有效结合	82
第三节 西城区志愿服务健全的激励保障体系	86
第四节 西城区完善的志愿服务阵地平台	89
第五节 西城区志愿服务良好的文化氛围	100
第五章 西城区志愿服务经验模式	111
第一节 综合包户——社区志愿服务发展模式	111
第二节 西城大妈——综治志愿服务发展模式	118
第三节 白衣天使——医院志愿服务发展模式	123
第四节 春风校园——学生志愿服务发展模式	132
第五节 志愿家庭——家庭志愿服务发展模式	138
第六节 文化暖心——文化志愿服务发展模式	144
第六章 西城区志愿服务创新发展	155
第一节 西城区志愿服务面临的发展机遇	155
第二节 西城区志愿服务发展趋势	157

第三部分 事迹与典型

第七章 汇聚善源——西城区优秀志愿服务组织	167
第一节 “萤火虫志愿服务队”——闪闪亮光，照亮你我	167
第二节 临终关怀志愿服务队——生命最后的“守护神”	173
第三节 国家电网北京城区共产党员 服务队——身边的“电力雷锋”	180
第四节 德胜街道孺子牛志愿服务队——爱心服务解民忧	184

第五节	宋庆龄故居志愿者联合会——传递 爱国情怀，彰显文化自信	188
第六节	绿色啄木鸟志愿服务队——背街小巷治理能手	193
第七节	恭王府文化志愿服务队——真诚服务游客，创新传播文化	197
第八章	积善成德——西城区优秀志愿服务项目	203
第一节	邻里守望 笑脸相约——创建邻里互助新模式	203
第二节	西城区金融法律知识进社区志愿服务项目——您身边的 金融法律专家	207
第三节	暖夕——用镜头记录最美夕阳红	209
第四节	心目影院——让我当你的眼睛	213
第五节	成长加油站——“关爱成长，助力未来”	216
第六节	打造街区生态共同体——建设美丽生态家园	219
第七节	社区学习中心——流动青少年的家园	222
第九章	立德树人——西城区优秀志愿者	227
第一节	马广明——修旧利废、变废为宝	227
第二节	李金明——爱心始于足下	230
第三节	和韧、肖晓琳夫妇——坚守服务信念，诠释志愿精神	232
第四节	常志复——生命不息、志愿不止	236
第五节	于志泉——用生命传递雷锋精神	239
第六节	王新锋——一路有你，用热心诚心服务乘客	242
第七节	谭道亮——居民勤务兵，贴心好书记	244
参考文献		247
后 记		249

第一部分 历史与概况

第一章 西城区志愿服务缘起

〔引言〕

1963年3月5日,《人民日报》发表毛泽东主席亲笔题词:“向雷锋同志学习。”西城区人民迅速在全区掀起学习雷锋先进事迹的热潮。

1978年党的十一届三中全会召开以后,学雷锋活动逐步恢复。“学雷锋、树新风”活动作为一项经常性的志愿服务活动在西城全区范围内开展起来。

1983年2月27日,第一份“综合包户”协议书在大栅栏街道签订。当时,这里的共青团员们或许不知道,他们的这个创新举动将开启中国现代意义上志愿服务的新时代。

2008年7月1日,西城区城市志愿者率先上岗开展奥运志愿服务。3万余名城市志愿者在全区38个志愿者服务站点上岗服务100天,志愿者们用笑容书写了一幅最美的城市奥运画卷,成为西城区最好的城市名片。

从“学雷锋、树新风”活动到奥运志愿者,从“西城大妈”到“志愿家庭”,西城区在开展志愿服务过程中总是率先响应、不断创新、敢为天下先。这种创新精神、奉献精神和荣誉感来源于西城区特殊的地理位置、悠久的历史文
化、独特的人文环境,也来源于西城区紧跟时代发展步伐、创新社会治理的探索精神。

第一节 西城区的资源禀赋

北京市西城区是党中央、全国人大、国务院、全国政协等党和国家首脑机关的办公所在地,是国家最高层次对外交往活动的主要发生地;辖区内皇家宫苑、



王府私邸、故居会馆、寺观坛庙、民俗市井星罗棋布，是皇城文化、民俗文化、宗教文化、缙绅文化等各种文化高度融合的区域。根据《北京城市总体规划（2016~2035年）》，西城作为首都核心区，是政治中心、文化中心的核心承载区，历史文化名城保护的重点地区，体现国家形象和国际交往的重要窗口地区。独特的地理区位是西城特色志愿服务发展的土壤。

一、西城历史沿革

根据《北京市西城区志》记载，今日的西城区在五代梁、唐之前，地为幽州（蓟）城东北郊野；辽为南京城东北郊；金为中都城东北隅和东北郊；元为大都城西半部和城近西郊；明、清为北京内城西半部、皇城西半部和西郊、北郊之一部。1928年，北京改名为北平并置北平特别市后，城内与近郊始有行政区划设置。北平和平解放后，1949年9月27日，中国人民政治协商会议第一届全体会议，决定改北平为北京，定为即将诞生的中华人民共和国首都。此后，北京市行政区划几经调整，至1958年5月正式设立西城区^①。西城区成为党政军首脑机关所在地，作为全国政治中心和文化中心的载体，这里是海内外各界人士从事政治、社会活动的地区，也是各民族进行政治联系、经济往来、文化交流的地区。2010年6月28日，经国务院批复，撤销北京西城区和宣武区，设立新的西城区，以原西城区、宣武区的行政区域为新西城区的行政区域。至此区划调整后的新西城区面积达50.7平方千米。

西城区辖区设15个街道，分别是德胜街道、什刹海街道、西长安街街道、大栅栏街道、天桥街道、新街口街道、金融街街道、椿树街道、陶然亭街道、展览路街道、月坛街道、广内街道、牛街街道、白纸坊街道和广外街道，共261个社区居委会。

二、区位特点与志愿服务

（一）地理位置

西城区是北京的中心城区之一。2010年7月，根据北京市行政区划调整，撤销原西城区和原宣武区，设立了新的西城区。新西城区东以中轴线为界，与东城区相连；西以三里河路、西站南路为界，与海淀区、丰台区接壤；北以裕民路为界，与海淀区、朝阳区毗邻；南以南二环为界，与丰台区相连。全区东西宽7.1

^① 《北京市西城区志》，北京出版社1999年版。



千米，南北长 11.2 千米，总面积 50.70 平方千米。区境内地势自西北向东南倾斜，平均海拔 40 米左右。长河水自西北注入积水潭、什刹海、北海、中南海等湖泊，逶迤相接、纵贯全区。

西城区是党中央、全国人大、国务院、全国政协等党和国家首脑机关的办公所在地，从中华人民共和国诞生以来，全心全意服务中央、保障中央、守护中央，就成为一代又一代西城人自觉的责任担当。由于紧靠“红墙”，生活和工作在这里的干部群众，都有一种自豪感和责任感，这种精神被称为“红墙意识”。从无缝对接的交通勤务保障，到环卫工人的一帚帚清扫；从学校传出的琅琅读书声，到胡同小巷里老邻居们的谈笑声；从西城大妈们坚定忠诚的眼神，到社区民警标准的敬礼，“红墙意识”在西城区已经浸润到城市的肌理之中，群众的灵魂深处。

案例：践行“红墙意识”，培养“红色情怀”

由于特殊的地理位置，西城区的基础教育一直有着优良的爱国主义教育传统和实践。北京市第一六一中学是“离红墙最近的中学”，该校从中华人民共和国成立初期就将“爱国与忠诚”作为核心价值理念。学校有一项坚持了近 30 年的活动——政治课前 5 分钟，在每堂政治课前都请一位学生上讲台，就国内外时事政治、社会热点发表自己的观点、开展辩论；学校还长年开设“天安门课程”，把天安门及周边的名胜古迹当课堂，让学生体悟灿烂的中华历史和文明，立下“站出来，让祖国挑选”的青春誓言^①。

（二）驻区单位

西城区是党中央、全国人大、国务院、全国政协等党和国家首脑机关的办公所在地，是国家最高层次对外交往活动的主要发生地，是首都“四个服务”体现最直接、最集中的地区。辖区内有中央机关及所属事业单位 700 多家，其中，

^① 《“红墙意识”无可动摇》，《光明日报》2017 年 5 月 5 日。



有国家发展和改革委员会、教育部、财政部、水利部、国家新闻出版总署等中央部级机关及所属事业单位百余家。此外，西城区知识经济、总部经济特征鲜明，特别是金融街聚集了中国人民银行、中国银监会、中国证监会、中国保监会等国家金融决策和监管机构，各类企业总部、金融机构众多。驻区单位为西城区开展志愿服务提供了独特的资源优势。

案例：月坛街道开展“部委干部服务社区”活动

西城区是党中央、国务院所在地，聚集着大量优质的政务资源、市场资源和社会资源。2011年起，月坛街道定期组织一名国家部委在职领导走进社区，为居民答疑解惑。国家发改委、中国地震局、国家统计局等单位的十几位部级干部先后成为了月坛街道的“座上宾”。西城区以“组织全覆盖、服务全响应”为目标，打破组织壁垒，15个街道积极吸纳驻区单位党组织负责人参与，通过项目化运作、组团式服务、开放性活动，带动引导国家发改委、国家新闻出版广电总局等370多个驻区单位将活动场地、就餐、停车等服务资源向驻区群众开放，整合调动辖区各级单位和各类组织的服务资源、服务力量。

（三）交通设施

西城区拥有密集的交通体系。轨道交通网络日益完善，地铁1号线、2号线、4号线、6号线、7号线、8号线、13号线从区内贯穿。公路交通四通八达，东西横向的主要交通干路有北三环中路、平安大街、西长安街、两广路等，南北纵向的主要道路有新街口—菜市口大街、西二环路、三里河路等。交通枢纽作用突出，动物园交通枢纽是北京市内最大的公共汽车枢纽站；西直门综合交通枢纽将北京北站铁路和地铁、城铁、公交、社会车辆等多种交通方式连接在一起，形成完善的一体化综合交通体系。“十二五”时期，西城区共建设道路22条、15.27千米，实现规划道路248.7千米。城市道路通车里程达到348.2千米；路网密度达到6.9千米/平方千米。西城区快速路已全部实现规划，主干路规划实现率达82%，“十二横九纵”的骨干路网格局基本形成。