

他们致力于公益事业，他们因为志愿服务的梦想聚在一起，他们秉承着“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的服务理念，到处播撒文明的种子；他们践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，以平凡小事感动社会，让更多有需要的人得到帮助。他们有一个共同的名字——海曙志愿者。

一名志愿者一颗爱心之火，近9万名志愿者形成燎原之势，照亮他人、温暖他人、感染他人。近年来，海曙先后组建了青年志愿者、巾帼志愿者、党员志愿者、红十字会志愿者、大学生志愿者、老年志愿者等多层次的志愿服务组织，累计开展志愿服务8234次，服务时长98万余小时，全区志愿服务工作逐渐走向品牌化、岗位化、制度化、常态化发展，成为城市文明建设的一道亮丽风景线。

# 海曙

## 爱心之火成燎原之势



志愿者参与五水共治



志愿者为老人理发



志愿者送服务



志愿者打包字典送往贫困山区



志愿者为旅客送温暖



为星级义工颁奖

### 人人乐当志愿者

#### 借助志愿服务力量,践行幸福海曙理念

“我做志愿服务工作已经有近20年，独自照顾孤寡老人10余年，也有过很多委屈，但看到自己微薄的力量能帮助到那么多人，就会有一种发自内心的快乐。”在刚刚举办的81890志愿服务中心成立三周年暨志愿者座谈会上，志愿者潘娜莎道出了她义无反顾扑向志愿服务事业的理由。

像这样的志愿者和志愿者团队越来越多。区教育局87321890教育心理咨询热线，自2003年9月开通至今，为成百上

千的宁波学子和家长提供“心理按摩”；区药学志愿者服务分队成立不到两年，队员足迹就踏遍了宝善、新街、联北、泰安等20余个社区，每年发放万余册宣传资料，回收过期药品1000余盒，服务居民4000余人；临终关爱志愿者团队把目光放到了临终的老人身上；并履行志愿服务队为全区220余户失独家庭送去了关爱……

海曙全区上下形成了“人人争当志愿者，人人乐当志愿者”的良好风尚。海曙

区文明办主任周照宇表示，要借助志愿服务的精神力量，让海曙的百姓有一种归属感。“这就要通过党员干部模范带头、普通群众积极参与，让更多群众参与到志愿活动中，把关爱传递给有需要的人，形成人人向善的正能量。”

另外，海曙鼓励党员干部干好“八小时外”公益事，发挥党员一人一岗的志愿服务作用，让志愿服务成为干部和群众的“连心桥”，成为政府和社会的“润滑剂”。海曙区委组织部还开发了“锋领E家”系

统，将志愿服务的时长作为党员干部评优的参考标准之一。

“遇到难题，有地方求助，我们这些困难群众，政府和社会都会关爱，真的觉得温暖和幸福。”家住迎风社区的范女士感激地说，因为其女儿患有自闭症，每月要支出1000多元给孩子去健康中心治疗，这让原本经济就不宽裕的范女士一家雪上加霜。社区的“吴医生”志愿者团队了解到后，主动介入，为范女士进行专业的心理咨询服务，现如今，孩子会叫“妈妈”“阿姨”了。

为了让志愿者团队能帮助更多像范女士这样的人，海曙区推出了公益创投项目，每年推出近百个涉及助老、帮困、环保等九个方面的项目，邀请企业和爱心人士来资助，创投资金每年有200余万元，极大激发了全社会志愿者参与公益事业的氛围。

### 创新理念、健全机制

#### 推动志愿服务活动常态长效

一条热线、一个网站、一个短信平台、一个服务窗口、一个数据库，3年前，81890志愿服务中心成立，专门研究解决与志愿者的相关问题，到目前，已建立了志愿管理培训机制，服务响应机制，安全保障机制，绩效评估机制。起草制订包括特色志愿服务团队的核准办法、81890志愿服务网管理办法、志愿服务项目绩效评估办法、志愿服务管理办法等规章制度19项。

“平台没建设之前，志愿者需求如何匹配和对接是一大难题，3年来，通过志愿者平台，志愿者有了发挥爱心的渠道，求助者的需求也得到了满足。”81890求助服务中心主任金莹介绍，81890580志愿服务热线24小时接听志愿服务对接需求，

开创性地在全市范围内推出志愿对接服务，解决志愿者和志愿者组织与弱势群体和公益活动之间供需信息不对称的问题，志愿服务中心利用平台已有9万多名注册志愿者的庞大储备量，与全市85万名志愿者建立了联系渠道，为全市志愿服务需求提供保障。

平台成立至今，海曙进行志愿服务需求信息对接3029次，60000余人次志愿者参加了志愿活动，为铁路宁波站、宁波科学探索中心、天一广场等大型公共服务场所招募对接志愿者，同时也为困难群体、残疾人、重症患者提供就医陪同、跑腿代购。

除了为志愿者搭建平台，今年，海曙开创性地提出了志愿服务岗位化的理念。

“志愿服务团队和组织犹如雨后春笋，不断发展壮大。但实践中存在着志愿服务岗位散、乱、杂，活动往往开展时热热闹闹，结束后悄无声息，缺乏组织和可持续性；对志愿服务效果评估缺乏可依据的行为规范，管理和提升难度大；实施的志愿者培训针对性不强，难以开展高水平的服务等问题。”周照宇坦言。

为此，海曙区按需编制志愿服务岗位目录，按岗提高志愿者服务技能，形成了“群众按需得益、志愿者乐于奉献”的良好格局。截至目前，共确定了268个志愿服务岗位，涉及67个志愿服务项目，涵盖文化旅游、生态建设、医疗卫生等专业领域。

通过志愿服务平台向社会发布志愿服

务岗位，招募专业志愿者，并对志愿者展开针对性的培训，促进了志愿服务的专业化。

吴云飞在81890光明俱乐部的志愿者岗位是为盲人讲解电影。“实现盲人‘看’电影并不是一个简单的志愿工作。”在正式“上岗”前，吴云飞做了大量的“岗前”准备，除了熟知电影，还要精心准备讲解稿，注意避免使用盲人敏感的词，比如什么颜色、多少长度等。其间，吴云飞还接受了电视台、电台老师的专业指导，以及心理、语言、技巧等方面的专门培训。

除了对志愿者按需设岗，社区作为志愿者最活跃的阵地，海曙区建立了《社区志愿服务制度（试行）》，志愿服务自此有了地方标准。该标准从志愿者招募、注册、培训、项目对接、服务记录、嘉许回馈、保障制度等方面进行了明确规范。

“建章立制，才能实现志愿服务的常态化、长效化。对志愿服务的各种规范，提高了公众参与志愿服务的积极性。”周照宇说。

### 保障志愿者权利

#### 将志愿服务落在人上、落在事上、落在点上

严婉贞是白云街道牡丹社区有名的志愿者，今年69岁的她，退休后一直参加社区公益活动，至今已有十多年，“志愿服务已经成为我生活的一部分，累计服务8600多个小时，以前都是社区的人帮我计时，现在，我有了志愿者证，扫一扫二维码就可以。”严婉贞说。

为了加强对志愿者身份的管理，去年，海曙用电子化的手段，对志愿者实行一人一号一证，并开发志愿服务手机APP客户端，志愿者除可以扫描志愿者证

上的二维码，及时了解本人的志愿服务相关信息外，还可以报名参加志愿活动、进行志愿服务计时等。目前已累计发放志愿者证10085个。

“志愿服务必须要落在人上、落在事上、落在点上，才能真正激发活力，才能有生命力。”周照宇表示。

为了更好地在“人”上做文章，今年，海曙重点从志愿服务团队领袖和专业团队培训入手，提升志愿团队和志愿者素养。将宁波工程学院翠柏校区作为志愿服

务培训基地，建立宁波市81890志愿者培训学院，形成由社会志愿者进行组织和运作的志愿者培训体系。

邵婷婷是海曙阳光公益服务中心的负责人，去年年底，该中心在海曙区社会组织服务中心注册，主要做敬老、助学等暖心服务，团队里70个成员基本是在职人员，利用休闲的时间做公益。“培训后有利于团队更稳定，我们希望今后有更多的对志愿者领头人的培训，这样可以把学到的知识普及给更多的成员。”邵婷婷说。

与此同时，海曙还推出一系列志愿服务星级认定、嘉许、回馈等激励保障制度，有效破解志愿服务在发展过程中遭遇的各种困惑与挑战。“让志愿者流血、流汗，但不能流泪。”周照宇表示，为解决志愿服务者的人身安全问题，海曙推出志愿服务商业保险。根据该保险政策，保险志愿者名额为每天50名。如志愿者在服务过程中遭遇意外，最高保险赔付额为100万元、医疗赔付额为2万元。

同时，海曙每月在全市范围评出10名志愿之星，定期向社会公布，大力弘扬好人好事。81890志愿服务中心与泰隆银行合作，为注册志愿者发放志愿者联名卡，该卡同时具有银行借记卡、宁波市市民卡等功能，志愿者还可以凭卡享受10万元以下小额贷款免担保，根据志愿者的星级程度享受81890爱心企业的服务优惠等政策。

“无物业小区一直是管理的难题，无证摊贩，老旧房屋的维修，而成立志愿者队伍，有效破解了这些难题，成为社区治理的新模式。”西成社区相关负责人表示。

点点滴滴收获丰硕的果实。近三年以来，海曙全区各级志愿服务组织获得省级志愿服务先进集体6个，市级志愿服务先进集体18个；11人次获得各类省级志愿服务先进个人，172人次获得各类市级志愿服务先进个人。涌现了一大批诸如铁路蓝精灵志愿队、四明户外应急救援队、“托举哥”罗荣、“微呼百应”服务队、“抗击菲特”服务队等先进志愿者集体和个人，志愿服务蔚然成风，成为中心城区市民时尚的生活方式。

### 人心向上干劲十足

#### 志愿服务,成为创新社会治理的有效途径

党的十八大对广泛开展志愿服务活动提出了明确要求。党的十八届三中全会指出，要激发社会组织活力，支持和引导志愿服务组织。习近平总书记强调，推进国家治理体系和治理能力现代化，要大力培育和弘扬社会主义核心价值体系和核心价值观。这为开展志愿服务活动提供了广阔空间，提出了新的更高要求。

“开展志愿服务，是创新社会治理的有效途径，是加强新形势下群众性精神文明建设的生动实践。”周照宇表示，海曙区作为宁波中心商贸商务区和历史文化名城核心区，必将在提升中心城区的文明程度和市民的文明素质，在蝉联全国文明城市的创建工作中发挥出自己应有的贡献。

西成新村是一个无物业管理的老小区，小区的治安、环境卫生等状况较差，特别是物业服务方面的问题尤为突出，为此，由热心公益服务的居民和社区志愿者组成的西成社区“我爱我家”益民服务队于2011年4月份成立，主要以服务居民为宗旨，以提供便利为目的，切实为小区居民提供多种服务。