

我市拥有注册志愿者215万人，相当于每4人中就有一名注册志愿者；志愿服务组织和队伍超过万个，相当于每800人集聚区就有一个。

再来看看今年的另一份成绩单：有11个人和单位入选全国志愿服务100个最美志愿者、100个最佳志愿服务组织、100个最佳志愿服务项目、100个最美志愿服务社区这“四个100”先进典型；有6个人和单位被评为全国岗位学雷锋先进典型……

这些有温度的数字背后，是一个又一个温暖的故事，那些故事所呈现出的是宁波这座全国文明城市最耀眼的光芒。志愿服务工作就像一个温暖的代名词，写进了这座城市的灵魂里。



9月27日至10月3日，来自宁波十所高校的460多位志愿者服务2018“宁波·尼斯国际嘉年华”。

# 微笑最美 情暖甬城

## ——2018年宁波市志愿服务工作综述

记者 龚哲明 通讯员 杨婷 文/图

### 在服务大局中彰显新担当

市委市政府中心工作推进到哪里，志愿服务的旗帜就插到哪里。

今年6月，当全市对口支援和扶贫协作工作如火如荼开展的时候，团市委、市志愿者协会、市青少年校外教育协会精准聚焦脱贫攻坚攻坚战，紧急部署，及时跟进，全力做好对口援建挂职干部人才的后方支援工作。

宁波市青少年（市）志愿服务指导中心、市志愿者协会在第一时间对接援建挂职干部人才进行了排摸，整理收集援建干部人才档案157份，收集需求报表136份，统计需求595条，主要涉及6大类103项，覆盖10个区县（市）和高新区、12个青年官（活动中心）。随后制定出台了《关于开展对口援建干部人才家庭志愿服务工作的方案》，成立了志愿服务分队，与服务对象进行“一对一”上门对接，保持日常联系，形成个性化服务清单。与此同时，加强与对口地区和职能部门的联动沟通，建立常态化的联系机制，截至目前已对接提供志愿服务170人次，主要包括援建干部人才家庭居家养老、学业辅导、设施维修、医疗就诊、法律援助、心理辅导等志愿服务，为身在远方的挂职干部人才切实解决后顾之忧。

“闯关积分，很有意思，很好玩。”今年3月5日学雷锋主题活动日，在市文明办、团市委指导下，市志愿者协会启动了宁波市全民参与垃圾分类志愿服务系列活动，近百名青少年在“垃圾分类我来投”“你投我找”“垃圾分类拼图”等活动中闯关，在游戏中掌握了厨余垃圾、可回收垃圾、有害垃圾等分类知识和方法。

生活垃圾分类管理，是今年市委市政府推进城市精细化管理的一件民生实事。市志愿者协会适时成立市垃圾分类志愿服务总队和10支区县（市）志愿服务分队，以宁波市生活垃圾分类管理中心打造的旧物改造工作室作为主题活动类基地，定期开展青少年志愿体验岗位活动和其他公益

活动。与此同时，正式上线宁波首款志愿服务主题手游“垃圾分类我来做”，以寓教于乐的形式传递垃圾分类理念，引导大家共同参与垃圾分类志愿服务行动，助力建设美丽宁波。

广大志愿者还身体力行，争当垃圾分类工作的实践者、宣讲者和推动者，真正做到“从我做起、带头示范，全员宣讲、全民知晓，齐心协力、全团行动”，让垃圾分类成为新时代青年的新时尚。

“你好，前面是红灯，请把电瓶车停到白线内，以免发生意外。”在北仑区泰山路新大路口，平安志愿者正在引导车辆遵守交通规则。“小姑娘，这么晚了还一个人在外面，快回家去吧。”在宁海县岔路镇岔路村阳光公益服务站，一名“义警”提醒道……

平安是和谐的前提。平安宁波建设，一直是市委市政府关心的重点工作。守护甬城安宁自然也成了志愿者义不容辞的责任。于是，在宁波的大街小巷，在全市各个车站码头、交通场站、商业广场，以及医院、学校、影剧院、超市、菜市场等人员密集场所，到处有身穿红色背心、佩戴“平安巡逻”红袖章的志愿者忙碌的身影，那一抹“红色”温暖着无数人的心。

在海曙区整治火车站周边“黑旅馆”行动中，由社区和谐促进员、楼道小组长及热心群众200余人组成的志愿者做起了警方“后援”，成立“搜房志愿服务分队”，轮流交叉巡逻，发现、上报社区“黑旅馆”及治安动态；江北地区建立“2+X”巡防新模式，每个网格配一名网格员、一名指导员、若干个网格服务团队，加强网格巡防力量，网格员以“早晚勤走访，周末不停歇”的热情，投入平安志愿服务活动中；北仑区滨江知行社志愿服务巡逻队积极开展“全民参与平安大巡防行动”，每周三五上午在小港城区日巡，每周二四六晚上在戚家山城区夜巡，同时采用重点节点+常态化巡防相结合的方式，在道路沿线、车站、社区等人员密

集场所，进行巡逻和平安宣传；慈溪平安志愿者联合社区工作人员、社区民警开展了平安夜消防安全清查行动，针对辖区企业与出租房的消防设施、疏散通道和安全出口畅通情况、用火用电管理情况，以及电线电器是否老化、灭火器是否过期等进行重点检查。对未达消防标准的房屋，平安志愿者及时指出存在的问题，并要求立即整改。

为确保市委市政府重大活动和各类大型赛会的顺利举行，市志愿者协会积极主动参与志愿服务，全力做好各项保障工作。9月27日至10月3日举行的2018“宁波·尼斯国际嘉年华”是由宁波市委市政府举办的国际性文旅融合大型项目，也是响应国家“一带一路”倡议的重点项目。460多名志愿者组成了一支素质高、能力强、业务精、服务好的青年志愿服务团队，在为期7天的时间里为尼斯嘉年华嘉宾游客提供外语服务、观众指引、演员服务、记者接待、公交接驳、现场服务等各项服务，用专心、专业、专注的精神，点燃了尼斯嘉年华的狂欢激情，为宁波赢得了国际赞誉。上月举行的世界“宁波帮·帮宁波”发展大会上，129名志愿者以饱满的热情、高度的责任感全身心地投入志愿服务工作，承担了嘉宾接待、签到引导、资料发放、宣传报道、后勤保障等大量艰难细致的工作；10月28日，在宁波杭州湾新区举行的宁波国际马拉松比赛中，来自全球的10000名马拉松爱好者参赛，2100名志愿者分布在主会场、赛道沿途、赛道补给站等近40个志愿服务岗位，提供精心周到的服务。

除此之外，市志愿者协会还积极参与了宁波市爱心公园开园仪式的志愿服务风采展示、全民禁毒宣传月启动仪式志愿服务保障工作、“新春志愿送温暖 关爱花朵青少年”志愿服务活动、宁波市第十届“盲人旅游节”志愿者踏青活动、2018“花朵保护伞计划”青少年暑期安全自护教育系列活动等。

### 在平台提升中推进新发展

对于一支有着215万人、占全市人口四分之一的队伍来讲，平台是不可或缺的重要支撑，也是推进队伍管理建设的重要渠道。

经过两年多的实践探索，宁波We志愿服务平台日臻完善成熟。在宁波，如果你想做好事，只需要用手机登录一款叫“We志愿”的软件，就能“一站搞定”。

以宁波We志愿服务网为总平台总枢纽，我市建立了全市统一的志愿服务网络管理系统。在中英文双语的We志愿服务网上，设置了登记注册、志愿者招募、需求发布、时间记录、信息动态、志愿地图等服务模块，并推出手机APP和微信公众号，内容丰富、使用方便、管理快捷。向上对接中国志愿服务网、省“志愿汇”网络平台，向下整合各区县（市）、各部门志愿服务网络，实现互联互通、资源整合和信息共享。设置服务信息自动推送功能，按服务意向向区域、领域和时段，自动把各种志愿服务岗位推送给符合条件的志愿者，实现供需双方智能对接。设置分级管理功能，赋予各级志愿服务机构、组织、团队相应管理权限，独立运作。设置评价反馈和诚信监督功能，供需双方可以对志愿服务活动进行评价，确保志愿服务透明可信、健康有序。

时时可以报名，处处可以参与，“We志愿”深受青年志愿者欢迎。它有一份城市公益地图，全市大大小小的公益站点、志愿活动一目了然，志愿者只要在淘宝上选购商品那样，认领感兴趣的站点和活动，就可以参与志愿活动了。这个平台解决过去志愿者与服务对象间信息不对称的问题，志愿服务供需双方得到精准对接。志愿者参与志愿服务时，



9月4日至6日，中国网络媒体论坛会场志愿者开展志愿服务。

平台会根据智能手机GPS定位功能为他“打卡”，智能记录“服务时长”，志愿履历一键形成。志愿服务记录时间累计达到100小时、300小时、600小时、1000小时和1500小时的志愿者，经相关部门审核，会分别被认定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级志愿者。

目前，市志愿者协会适时对志愿服务组织数据关联、项目发布、报名审核、后台数据统计、数据搜索等12项内容进行了调整，制定了平台2.0版本操作指引，并获得《市发展改革委关于同意宁波We志愿服务平台二期建设方案的复函》，二期项目立项工作稳步推进。截至今年10月底，平台注册志愿者215万人，注册志愿服务组织11089个，最高单日注册志愿者数量3662人，单日最高访问IP量过万。

为确保志愿服务平台顺利运行，市志愿者协会今年还力推协会各专委会实体化运行，对登记注册、岗位与项目推广、时间记录与诚信建设、教育培训、权益保障与支持5

个专委会根据职责分工和任务目标进行指导，明确“实体运行、发挥作用”。比如，时间记录与诚信建设专委会主要致力于建立全市统一的志愿服务记录办法，指导志愿服务组织、志愿服务需求方、志愿者科学规范计时，不定期对志愿服务记录进行抽查，建立亮牌等通报整改机制，接受和处理志愿服务时间记录和服务质量相关投诉和反馈情况。

为推进青少年综合服务，真正打通联系服务青少年的“最后一公里”，市志愿者协会牵头促成了55家青少年综合服务中心入驻“青年之家”云平台，既有可以有效满足青年共性需求的常规服务项目，比如公益服务、信息咨询、文化学习、体育健身、休闲娱乐、便捷服务等，也有满足青年个性需求的特色服务项目，比如就业创业、微心愿对接、留守儿童关爱等。同时还开创性地设立了“人大代表、政协委员青少年事务工作室”和“亲青恋 美丽佳缘”红娘工作室等实体阵地，让广大青少年有满满的获得感。

### 在品牌带动中积聚新力量

品牌就是力量，力量来源于品牌。

“大家好，欢迎来到‘青税小课堂’网络直播间，今天为大家带来的是发票代开相关政策和流程的讲解……”每周，鄞州区国税局“青税管家”的“青税小课堂”都会与“粉丝”见面，视频直播的形式让税收知识变得直观易懂，节目点击量已突破60万。

据市志愿者协会相关负责人介绍，宁波志愿服务正在推进“一域一队一品”创建，在每个服务领域，重点扶持一支专业志愿服务团队，培育一个品牌志愿服务项目。

“银辉”志愿者联合会是宁波市老干局打造的志愿服务组织，“银辉”有银发老人发挥作用、闪耀光辉的意思。在23个分会、370个团队中，有很多是由专业老干部组成的，如宁波市交通委的“银辉交通”志愿服务队、宁波市科协的老科技专家服务团等。目前，宁波“银辉”志愿者人数超过了1.8万，他们组织的4000多场志愿活动，给25万人带去温暖。

老干部朱中人是一名“银辉”志愿者。他2012年退休后，就随妻子做起了义工，后来他发挥教师特长，当起了志愿者培训师，目前是宁波志愿者学院的一名公益教师，每年向2000多人授课，内容是志愿者理念、法律知识等。

在2018年春节前，团市委、市志愿者服务指导中心联合市文明办、市春运办、市卫生计生委，在甬



尼斯嘉年华志愿者李悦帮助现场扭伤的观众。

各高校及相关社会组织，启动“青春志愿行 温暖回家路”2018春运志愿服务“暖冬行动”，为春运提供秩序维护、重点帮扶、便民利民和应急救援等志愿服务。在34天的春运中，共设置志愿服务岗位151个，共有69家志愿服务单位或组织参与，上岗志愿者达23338人次，累计服务时长173129小时。今年8月，交通运输部、公安部、应急管理部、中华全国总工会、共青团中央联合发布《关于表扬2018年春运“情满旅途”活动成绩突出集体和个人的通报》，宁波市志愿者服务指导中心被评为“2018年春运‘情满旅途’活动先进集体”。

如何让优秀志愿服务项目脱颖而出？“时光礼物·公益有声书”“保护三江你我同行”“文化寻踪·‘宁波帮’人文宣讲”“‘税务蓝’牵手‘红领巾’”……市志愿者协会在去年的宁波市志愿服务项目复赛中，首次通过路演的方式评选优秀项目，从最初的470个申报项目中决出了7个获奖项目，而且7个项目全部入围省赛，并获得了一金一银和五个优秀入围的好成绩，“健康家园”流动生命科普馆项目入围第四届中国青年志愿服务项目大赛。

志愿者与志愿行动，是现代文明的重要标志。志愿服务活动蔚然成风，让宁波这座城市的文明程度不断攀升。

如何叫响优秀志愿服务的品牌？



11月15日至17日，129名志愿者全力保障世界“宁波帮·帮宁波”发展大会顺利举行。