

# 搭建志愿服务“闭环” “四叶草青年”为进博会添亮色

当一名志愿者,每天起早贪黑从一个郊区赶到另一个郊区,脸上时刻要面带微笑……在上海,这份听上去不怎么样的“工作”已成为5438名95后、00后青年的“第一选择”。

11月4日,首届中国国际进口博览会(以下简称“进博会”)正式开幕前一天,上海的火车站、飞机场、各大指定酒店里,到处“人山人海”。人群中,总有一群身穿红白相间服装的年轻人穿梭其中,有的帮客人提行李,有的发放证件,还有的手拿记录本指挥客人乘车。

11月5日至10日,万众瞩目的全球唯一一个全部展示进口商品的大型展销会——进博会将在上海著名的“四叶草”场馆——国家会展中心举行。服务这场盛会的青年志愿者,被称为“小叶子”。

从2008年“鸟巢一代”横空出世,到2018年“四叶草青年”担当重任。10年来,中国青年志愿服务走出了一条以大型赛会为主要历练途径的成长之路。

## 早就不是“稀奇”项目了

如果说2008年北京奥运会是中国青年志愿者大规模服务赛会的一场启蒙之战,那么到了2018年,已经更迭了一拨儿又一拨儿的青年志愿者群体,早已习惯参与各种赛事、会务的服务了。

对上海的大学生而言,世博会、G20峰会、金砖国家领导人会议、世界顶尖科学家论坛,这些或大或小、或长或短的国际大事,都能见到上海青年志愿者的身影。

“四叶草”造型的国家会展中心,因其特殊的地理位置、重要作用等被认为是中国会展界的标志性场地。“四叶草”是车轴草属植物的稀有变种,在植物界,一万株三叶草中只会有一株是四叶的,它被认为是幸运的象征。

进博会期间,在“四叶草”场馆里服务的“小叶子”有5000多枚,在他们眼中,志愿服务项目早就不像过去那样稀少了。

“上海的中学生每年都要定期参加志愿服务活动,志愿服务按时长计入综合素质评价;上海的大学生每年都有志愿服务类的社会实践活动,暑假还可以在爱心暑托班当志愿者。”上海海洋大学公共管理系教授张祖平告诉中国青年报·中青在线记者,我国成规模的志愿服务活动最早就是从共青团中央1994年发起成立的中国青年志愿者协会开始的,当时,研究生支教团项目被青年认为是特别稀有、特别珍贵的参与志愿服务的机会,引得全国各地高校学生争相报名。

张祖平说,中国青年志愿者协会最早提供了这样一个公益渠道,“青年从事这项服务积极

性最高,最有热情,所以从青年志愿者发源。”

在发展过程中,志愿者工作也经历了没有人员数据库、没有服务标准、没有培训、没有效果评价等野蛮生长的阶段,直到今天,“小叶子”工作有序开展,背后的支撑是庞大的青年志愿者网络。

张祖平此前进行的大规模调研结果显示,绝大多数青年从事志愿服务工作的动机就是“纯奉献”。在“小叶子”群体中,超过80%的人都已不是第一次做志愿者了。

## 不一样的“四叶草青年”

从服务角度来讲,经过岗前培训,“小叶子”们早就可以做到用标准的姿势给客人指路、带着甜美的微笑回答客人的提问。但中国青年报·中青在线记者注意到,“四叶草青年”与以往大多数赛会的志愿者有一个显著的不同——他们擅长用高科技手段满足会场内可能出现的普遍性服务需求。

比如指路。“四叶草”是一栋3层建筑,总占地面积86万平方米,室内展览面积40万平方米,室外展览面积10万平方米,含13个小展厅及3个大展厅。如何让参观者在3000多家参展企业中迅速找到自己想去的展位,不迷路、不走冤枉路?

这件事,至少有同济大学、东华大学两所大学的志愿者在办。

东华大学机械工程学院教授陆金生领衔的师生志愿者团队,基于其对人的认知心理标识导向系统的研究,历时3个多月,对“四叶草”内部标识导向系统进行了优化和提高,力图让参观者“看得懂”。

而同济大学向进博会输送的119名志愿者,有相当一部分人活跃在“室内导航定位系统”后台上。他们将在各个问讯处,指导世界各地嘉宾使用这一系统,成为他们的“导路者”。

只要在手机上下载进博会App,进入App的“导路者”功能,打开后就是国展中心各个场馆的缩略图,轻轻点击缩略图选择出发地点和到达地点,系统就可给出室内导航路线,帮助使用者快速到达目的地。

这款“神器”是同济大学电信学志愿者团队的“发明”。同济大学志愿者姚宜星所在的5人小队,每天上午和下午都在会展中心各个楼层间穿梭“暴走”,盯着App中的导航路线,鉴定系统的稳定性。

他们认真做记录,还以问卷形式及时反馈,“只有我们先熟练操作了,在系统正式运行前发现问题和bug,才能在展会期间更好地为各国嘉宾服务。”

此外,在进博会最为关键的安保问题上,青年志愿者也拿出

了真功夫。上海理工大学的大赫兹团队志愿者与上海海关联合开发了“太赫兹波谱液体检测仪”“太赫兹波普信件检测仪”,这些完全自主研发的仪器能在0.1秒内检测出危险液体、危险信件,为进博会保驾护航。

手持式探头对准瓶身轻轻一扫,0.1秒内即可判断出瓶内液体是否存在安全隐患;传送带探头对准信件轻轻一扫,就可知里面是否夹带变异生物种子、病毒等危险物质。

## 志愿者运作“闭环”

除了那些身穿红白搭配标准志愿者服装的“小叶子”,记者注意到,进博会上还有一大群幕后志愿者。他们有的从四、五月就开始上岗开工,有的驻扎在医疗服务站里,还有的蹲守在电话热线旁,接洽各种事宜。志愿者工作从招募到培训、上岗,都有条不紊。

上海外国语大学俄语语言学专业研二学生席明洁已经上岗40多天了。几百个小时里,95后的她坚守在证件中心的第一线。60多万张证件,日复一日地进行信息审核、排查。

席明洁记得,她曾经同时打开8张Excel表,3个文件夹,就是为了找一小条数据,“我们把这个过程戏称为破案!”

制证大厅中的工作人员多是95后,公安干警也多是90后。虽然年纪不大,但大家没有一点娇气。

团上海市委社会工作部相关负责人告诉记者,“小叶子”的



开幕式会议大厅南侧,志愿者为中外宾客指路、登记(图片来源:中青在线)

招募、培训和服务效果评价,最终都会输入上海团组织搭建的志愿者云工作库中。这个工作库目前已有120多万名青年志愿者的注册信息。

“把志愿者全都‘留’在云平台上。”该负责人说,志愿者工作早前的做法是——志愿者招来,活动搞完,人就走了。但现在,每一名志愿者都要注册、登记工作时长,团组织负责落实保障和激励举措,“今后,不管项目怎么变,平台都能提供支撑,所有活动和项目数据都能保存下来”。

据介绍,去年年底,团上海市委发展了14家企业作为中国青年诚信行动(上海)战略合作伙伴。这些企业分别在衣、食、住、行、用五大领域为上海守信青年志愿者提供45项优惠措

施,优惠产品超过258万份,优惠总值超过1.6亿元。

记者注意到,“守信青年”的一个重要积分渠道,就是从事志愿服务。青年最终可以凭借自己的志愿服务经历参评“上海青年守信志愿者”,甚至可以享受“免1年房租”的奖励。

“新时代,青年从事志愿服务的意愿更强烈了,但他们对整个参与过程的闭环体验、获得感要求也更高了。我们要做好光鲜表面背后的基石工程,搭好舞台让青年展示自我。”团上海市委书记王宇说,团市委还在进博会志愿者群体中成立了临时党团组织,在“四叶草”8.1馆设立“志愿者之家”,分设宣誓、阅读、心得分享等若干功能区,“为志愿者加油充电”。

(据《中国青年报》)

## 动态

### 江苏:出台意见支持社区社会组织培育发展

近日,江苏省民政厅制定出台《关于大力培育发展社区社会组织的实施意见》。《实施意见》鼓励各地根据社区实际情况和群众需要培育发展各种类型的社区社会组织,重点加快发展有利于提供便民服务和志愿帮扶

的、有利于促进社区文化体育事业发展的、有利于促进基层和谐的、有利于支持农村生产生活和社会治理的以及能够开展专业服务的社区社会组织。

《实施意见》对该省长期以来采取的登记+备案的双轨制

管理模式进行了细化,进一步明确:对符合法定条件的由民政部门依法登记管理;对达不到登记条件的,由所在地街道办事处(乡镇政府)承担备案管理责任,明确了备案管理的若干具体措施。(据江苏省政府网站)

### 天津市:25家社会组织随团参加进博会

11月5日~11日,中国国际进口博览会在上海举办。天津市25家市属社会组织共计95人组成分团,随“中国国际进口博览会天津交易团”赴沪参会。

参会社会组织采用自愿报名

和资质审核相结合方式最终确定:天津市商业联合会、中国国际贸易促进委员会天津市分会、天津市福建商会、天津市台湾同胞投资企业协会、天津市对外经济合作协会、天津市国际服务贸易协会、天

津市国际货运代理协会、天津市肉类协会等25家参会;参会前,各行业协会、商会积极征询会员单位需求,并按类别分类汇集整理,将按照会员需求分别参加进口博览会的各专项推介会。(据央广网)

### 湖南湘潭:每万人拥有社会组织9.62个

截至10月30日,湘潭市共有社会组织2744家,其中登记注册1869家,备案社会组织875家;登记注册中社会团体911家、民办非企业单位951

家、基金会7家,每年以9%以上的速度递增,每万人拥有社会组织数量达到9.62家,远超湖南省下达的全面小康考核指标5.5个,在湖南全省排名前列。这些

社会组织涵盖经济、科研、社会事务、公益慈善、综合5大类,涉及教育、文化、卫生、劳动、体育、环境、法律等14个领域。

(据湘潭在线)