

第六届中国青年志愿服务公益创业赛参赛项目简介

项目名称	“爱有天翼”中国电信爱心翼站关爱服务
申报方式	省级赛会单位推报
项目类别	其它
项目实施时间	2021-03至2023-08，共计29个月
项目简介（500字以内）	<p>“爱有天翼”是中国电信积极响应党中央号召，倡导人人公益、奉献社会理念，推出的志愿服务品牌活动。2021年落实党史学习教育“我为群众办实事”实践活动要求，推出爱心翼站关爱服务，打造关爱服务公益品牌和综合类志愿服务项目。</p> <p>该项目发挥了中国电信广泛的网点覆盖和信息化资源优势，搭建公益服务网点，组织青年志愿者为主的服务团队，面向特殊群体（包括户外劳动者、老年人、残障人士、候鸟儿童等），提供有温度的特色关怀，帮助他们共享数字社会发展红利，促进社会和谐发展。</p> <p>一、站点建设：全国300多个地市、2000多个区县建立一张9万家站点的爱心服务网络，提供多样便民服务，如手机辅导、休息饮水、应急充电等。</p> <p>二、关爱活动：为户外劳动者送清凉、送温暖、送体检，为孤寡老人、残疾人组织节假日关爱活动，派发关爱物资，打造服务特殊群体的港湾。</p> <p>三、智慧助老：定期组织智慧助老课堂，以现场服务+公益直播+即时通信方式，普及出行、社交、生活等8大类智能应用，搭建跨越数字鸿沟的纽带。</p> <p>四、信息科普：为青少年特别是外来务工人员子女，推出公益性的科普研学课外课堂，组织现场观摩、知识传播和动手实践，增加青少年科技兴趣，提升科技素养。</p>
社会成效和社会价值（300字以内）	<p>一、促进社会发展，履行央企社会责任。发挥企业优势，通过关爱户外劳动者，提升老年人等重点人群数字素养和技能，破解数字鸿沟、信息障碍等社会难题，年服务10万场，惠及1千万人次。</p> <p>二、传递青春正能量，提升精神文明水平。动员企业青年群体参与服务，传递关爱温暖，已招募培养以青年为主题的志愿者2万人，累计服务时长17万小时。项目纳入国资委《中央企业 2022年精神文明建设重点工作项目台账》，多家站点获得“青年文明号”、“全国工人先锋号”等称号。</p> <p>三、整合社会资源，构建公益服务生态。促进各级总工会、爱心企业、公益组织合作，联动街道办、派出所基层组织参与，激发社会各界参与热情，搭建释放爱心服务能量平台。</p>
运营保障（500字以内）	<p>一、建立完善的服务支持体系。搭建爱心翼站知识库体系，制定服务运营规范，每年开发或迭代相关培训课程，更新服务知识点，目前已开发服务课程超过80节；每个站点配备一支经过专业培训的爱人大使服务团队，负责拥护的问题咨询、投诉，并提供线上即时聊天工具的解答和帮助。同时配备服务站点智能监控等技术支持，以便及时发现和解决服务中遇到的问题。</p> <p>二、建立多种沟通渠道来优化服务体验。在站点留言簿记录方式基础上，用户还可通过10000客服电话咨询、即时聊天工具等方式与爱心翼站服务团队进行交流，更加方便地获得服务，并能够根据个人需求选择最适合的沟通方式。</p> <p>三、开展用户满意度调查和监测工作。每次服务时邀约顾客填写满意度评价及意见，通过实时获取、汇总梳理，形成各个站点和服务活动整体评价、意见和建议，便于主管团队及时了解用户对服务的评价和反馈，发现问题并加以改进和优化，以进一步提升用户的满意度和服务质量。</p>

<p>组织治理 (500字以内)</p>	<p>一、建立完善的管理制度和 workflows。印发专项文件明确相关部门、人员职责和权限，确保项目执行的科学性和高效性，集团总部、省级公司、地市级、区县级公司建立四级爱心翼站志愿服务队伍，核心人员均为 5 年以上工作经验资深主管负责。各级队伍由同级公司团委和渠道部门指导督导，年初自上而下制定年度服务任务、重点活动规划，定期通报服务进展，组织专题会议推动重点工作开展。</p> <p>二、推动扩展横向合作伙伴关系。在相关政府部门与各级总工会指导下，与公益基金会、社会组织、爱心企业等多方协作，共同策划和开展一系列关爱活动，为不同社会群体提供全面而有针对性的服务，加强项目实施能力和社会影响力。</p> <p>三、注重人员培训和技能提升。建立服务人员“LOVE能力模型”和专项培训机制，对参与项目的员工和志愿者进行培训，提升关爱服务意识和专业素养。每年组织开展优秀服务员工及志愿者评选工作，进一步激发服务活力。</p> <p>四、强调透明公正合规原则。确保项目的资金使用和捐赠物资的分配公开透明，严格遵守相关法律法规和公司内部规章制度，确保项目的合规性和可持续发展。</p>
<p>公益创业模式 (500字以内)</p>	<p>覆盖范围：爱心翼站关爱服务可覆盖全国 330 多个地市、2800 余个区县的主要城市社区和县域区域。服务内容：该项目可提供多项服务，涵盖信息科普、智慧助老、户外劳动者关爱、便民服务等多个领域，服务项目多达 26 项。</p> <p>服务队伍：以青年群体为主题，形成志愿者 2 万人、爱心大使 9 万人、各级爱心翼站主管 3000 余人的铁三角服务矩阵，更好支持和服务更多人群，提高服务的覆盖面和深度。</p> <p>资金投入：爱心翼站关爱服务每年由中国电信各级分公司投入千万级资源保障，各级总工会投入专项奖补资金，部分地方政府投入资金支持，用于站点建设、服务设备升级、服务物资、宣传推广等。</p>
<p>存在困难及下一步打算 (500字以内)</p>	<p>一、目前存在困难：</p> <p>(一) 获取外部捐赠资源存在一定壁垒。目前对外以中国电信或爱心翼站志愿服务队身份合作，在获取政府购买服务、公益基金会项目执行方面有一定难度。</p> <p>(二) 爱心翼站优势能力利用率不足。爱心翼站为可承接落地全国性的公益服务项目，能够提供场地、志愿者、宣传等资源，有待深度开发拓展更多种类志愿服务合作。</p> <p>二、下一步计划：</p> <p>(一) 加强专业化组织建设：推动中国电信逐步注册公益服务相关社会团体、基金会，具备公益服务领域独立法人资格，更大程度参与竞标和执行独立项目。</p> <p>(二) 扩大资源筹集渠道：积极寻找相关领域合作伙伴，建立头部互联网公益平台、专业机构、专项基金会战略合作关系，持续获得更多资金或物资支持，推动项目发展，提供更为全面、系统的关爱服务。</p> <p>(三) 提升项目管理能力：加强项目内部各级主管的管理和运营能力，优化数字化服务工具，建立线上线下一体工作服务平台，引入更好的管理技术和工具，提高效率和项目执行力。(四) 招募更多志愿者：大力开展志愿者招募工作，吸纳青年志愿者参与，提升党员、劳模骨干的参与度。同时，完善志愿者培训机制，提高志愿者的专业素养和服务质量，以应对服务需求的增长。</p>