

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	供需对接的枢纽型线上线下雷锋超市
申报方式	省级赛会单位推报
项目类别	社区治理与邻里守望
项目实施时间	2013-12至2023-08，共计116个月
项目简介 (500字以内)	<p>广西首家“雷锋超市”志愿服务项目发源于柳州市鱼峰区白莲街道，于2012年正式成立。该项目可将分散的志愿服务组织、志愿服务项目和志愿者聚合起来，让群众迅速便捷地找到志愿者，并让志愿者点对点地为孤寡老人、留守儿童、残疾人等弱势群体送关爱、送陪伴、送温暖，为群众开展理论宣传、科技科普、家庭教育、家政服务、技能培训等20余种志愿服务。</p> <p>“雷锋超市”志愿服务项目紧跟时代发展，抓住“三化”不断更新升级。科技化，线上研发了柳州首家“雷锋超市”微信小程序，实现居民“点单”—雷锋超市“派单”—志愿者（志愿组织）“接单”—街道社区“配套”—群众“评单”的闭环服务模式。稳定化，组建15支常备志愿服务队伍，储备近300名活跃志愿者和近40家志愿服务共建单位（商家），线下通过每月两场的“雷锋一条街”志愿服务活动，将志愿服务定期送到居民家门口。长效化，追求科学持续发展，孵化了专业社会组织运营管理，引入了企业共同开发商业项目，每年通过提取企业营业纯利润额10%对“雷锋超市”进行公益事业再投入，是柳州市第一家探索并成功激发“自我造血”和“公益反哺”功能的“雷锋超市”。</p>
社会成效和社会价值 (300字以内)	<p>广西首家“雷锋超市”2012年3月在柳州市鱼峰区白莲街道宝莲社区成立，精准解决群众急难愁盼问题，有非常强的示范引领作用。成立后便被广泛复制，仅用1个月的时间在柳州市迅速铺开30家，3个月的时间全广西便成立了150多家。多年后，柳州首家“掌上雷锋超市”上线，升级“制单—点单—派单—接单—评单”的闭环服务模式，同时孵化社会组织并引入企业开发商业项目，成为柳州第一家探索并成功激发“自我造血”和“公益反哺”功能的“雷锋超市”。</p>
运营保障 (500字以内)	<p>一、组织建设方面。该项目由柳州市委文明办、鱼峰区文明办进行指导，整合辖区各领域共15支不同类型的志愿服务队配合落实，孵化“雷超”社会公益服务中心运营管理，组织体系健全。</p> <p>二、资金保障方面。以自我“造血反哺”的资金为主，以政府财政资金购买服务为辅。街道牵头帮助社会组织引入企业，共同在辖区内开发商业项目，激发“造血”功能。企业每年至少提取纯利润额的10%对“雷锋超市”的志愿事业再投入，实现“反哺”。链接引入医疗保健企业发展就业培训项目、环保资源回收项目、代理销售螺蛳粉企业产品，共获得8万元/年的“公益反哺金”。</p> <p>三、文化建设方面。设立“五月花共享书吧”“文化餐厅”“莲学堂”等文化类服务子品牌，与辖区中小学联动开展文化活动。</p> <p>四、制度建设方面。制定出台《白莲街道“雷锋超市”公益服务项目管理办法》《白莲街道“雷锋超市”志愿者管理制度》《白莲街道“雷锋超市”积分兑换规则》等管理制度，打造“褒奖+激励”的志愿服务体系。</p> <p>五、资源整合方面。整合阵地资源，整合辖区社区及单位场地等资源，扩大“雷锋超市”服务阵地场所。整合队伍资源，链接辖区内各类组织、企业和志愿者积极参与“雷锋超市”，组建志愿服务联盟。</p>
组织治理 (500字以内)	<p>一、志愿者招募管理。通过“线下+线上”形式招募志愿者。线下由志愿者提交申请表格成为志愿者；线上采用“雷锋超市”微信小程序开放志愿者注册功能，并进行分类建档管理。</p> <p>二、志愿者日常管理。强化培训，建立培训制度，定期开展志愿者工作、服务能力等</p>

	<p>培训活动，持续提升志愿者素质。定期开展优秀志愿服务案例分享会，表彰优秀志愿者。建立《志愿服务需求申报制度》摸排群众需求，让志愿者了解居民需求。摸排理发店、维修店等商家成为志愿者，建立《志愿服务项目管理制度》，形成服务项目清单完善管理。深入共建，有爱心有意向参加志愿服务活动的商家，与“雷锋超市”签订共建协议，在志愿商家门店门口悬挂“雷锋超市便民服务点”牌匾，作为商家加入“雷锋超市”的标志。</p> <p>三、志愿者评价管理。质量评价管理，设置“五心”评价功能，每次服务结束，由群众对志愿者进行0-5心的服务质量评价，志愿者根据评价分数和时长获得相应积分，以此形成服务的评价闭环，提升志愿服务质量。积分评价管理，建立完善《志愿服务积分兑换制度》，以积分的形式对志愿者服务时长进行累计和评价，积分可进行实物兑换，积分靠前的志愿者可获得季度、年度优秀志愿者称号，调动积极性。</p>
<p>公益创业模式 (500字以内)</p>	<p>一、激活“造血反哺”功能，形成良性循环。创新地转变政府购买服务的“输血式”传统运转模式，引入企业共同在辖区内开发商业项目，并从企业年盈利额的10%反哺“雷锋超市”的公益项目，达到激发“雷锋超市”的“自我造血”和“长期持续”的目的。促进“雷锋超市”有能力、有经济孵化专业型社会组织运营管理，进而让“雷锋超市”有专业力量注入、有经费保障发展，形成健康向上发展的良性循环。</p> <p>二是运用科技信息手段，促进高效便捷。紧跟信息化发展的新形势，研发“雷锋超市”微信小程序平台，开通公众号，让“雷锋超市”天天在群众“指尖营业”，达到志愿服务“尽在眼前”，群众“触手可及”的目的。通过小程序，“雷锋超市”广泛收集群众需求，梳理制定群众项目清单”，升级优化“制单一点单—派单—接单—评单”的闭环服务模式，实现文明实践志愿服务便捷化、精准化、高效化。</p> <p>三是专业化管理及储备，迅速应急响应。由社会组织专业的储备、管理志愿者和志愿组织，动员辖区卫生医疗机构、中小学等企事业单位加入，招募退役军人、消防行业居民、医务行业居民等组建防汛救灾、疫情防控、紧急医疗救助等志愿服务队伍，在重大突发事件时实现对志愿者的“一呼百应”。</p>
<p>存在困难及下一步打算 (500字以内)</p>	<p>该项目立足社区服务群众，十年如一日坚持搭建志愿服务供需对接的枢纽平台，将分散的志愿服务力量聚合起来，再散发出去服务各类群体。“雷锋超市”将继续向前，让这间超市里年年、月月、日日积满志愿服务的力量，让志愿成为一种社会风尚，成为一种生活方式，让雷锋精神代代传承下去！下一步打算如下：</p> <p>一、队伍管理专业化。孵化社会组织运营管理，力争最大化吸纳志愿者、商家、企事业单位参与到志愿服务中，组建10支以上各类专业化、规范化的常备志愿服务队伍，促进对志愿服务队伍的垂直、有效管理。</p> <p>二、供需对接精准化。通过打造线上24小时服务微信小程序，开通免费热线电话，全力构建居民“点单”、雷锋超市“派单”、志愿者“接单”模式，让志愿服务更精、更准、更实。</p> <p>三、项目运转持续化。持续引入企业共同开发商业项目，提取企业盈利额的10%对“雷锋超市”进行公益“反哺”，探索激发项目的自我造血和长期持续，并推动项目可复制、可推广，带动其他志愿服务项目协同发展。</p>