北京博能志愿公益基金会
BEIJING PROBONO FOUNDATION

北京博能志愿公益基金会

项目结项报告

（捐赠类）

项目立项名称：中国志愿服务发展指数调研项目

合作方全称：北京惠泽人公益发展中心

腾讯基金会

合作方接口人：李晓

报告起止时间：2024 年 1 月 1 日— 2024 年 12 月 31 日

一、项目效果阐释

-对项目的社会效果进行清晰表达，并提供相关数据和佐证材料;

本项目于 2024 年深入推进中国志愿服务发展指数调研工作，取得显著社会成效。建立了专题知识库，包括历年慈善蓝皮书、志愿服务相关蓝皮书&国际报告、志愿服务行业通识、志愿服务测量文献等大量文献。

在学术领域，为志愿服务研究呈上详实数据基石，深度剖析各维度指标关联及演进轨迹，拓宽学术视野，激发学界对志愿服务体系架构、运行机理及价值评估的研讨热忱，催生系列理论成果与研究范式革新。

在实践层面，通过 300 余家 VIO 组织系统调研与专业指导，助力其对标定位、优化管理、创新项目、高效配置资源；为志愿者勾勒清晰成长路径，借动机与需求剖析，促进志愿服务供需精准契合，提升服务品质与效能，推动志愿服务专业化、规范化进程，在社会治理生态中注入持久活力，有效填补公益领域数据驱动决策的关键缺环，成为各方协同发展的核心枢纽。

借助大数据与专业分析，精准定位志愿服务热点与短板，如在应急救援领域识别资源调配瓶颈，推动资源优化配置，促使救援响应速度提升；在党员志愿服务方面挖掘服务问题与建议，有力促进志愿服务精准对接社会需求，全方位提升行业效能与社会福祉。

腾讯基金会

二、项目目标达成情况

-对项目整体目标和阶段进展的目标回顾和实际达成情况描述，总结问题，梳理经验

（一）整体目标

1.指数报告迭代：成功研发并持续优化中国志愿发展指数调研报告测量方法，如期产出年度报告，整合定量与定性研究成果，构建起逻辑缜密、层次分明的志愿服务发展指数评估体系，精准度量行业发展进程，树立行业发展参照坐标，为战略规划与政策调适提供关键依据，全面提升志愿服务管理科学化层级。详见附件二。

2.组织网络拓展：扩充中国志愿服务指数组织（VIO）库，地域涵盖一、二、三线城市及乡村，领域横跨应急救援、乡村振兴、社区治理等多元范畴，深度挖掘新兴及小众志愿组织，优化组织布局架构，强化行业协同联动，以丰富样本全景映照志愿服务生态多样性与复杂性，切实增强行业整体凝聚力与创新驱动力。详细名单见附件一。

3.指数调研报告：2023 年,中志指数指标体系在原有基础上调整，新版中志指数将 2023 年作为基期值 100。测量得出志愿服务成效对总指数的贡献率最高,达到 39.46%，志愿者活跃度、志愿服务组织活跃度、志愿服务环境友好度的贡献率占比分别为 30.75%、14.55%、15.24%。志愿者总量累计达到 2.67 亿人，志愿服务组织（队伍）数量 135 万家，7658 万名活跃志愿者贡献服务时间 34. 71 亿小时，折合人工成本价值 1791 亿元。2023 年,受到中央国家机构改

革、政策与经费供给不足、顶层设计的真空过渡期影响，志愿服务活跃度及时长记录下降；而科技与人工智能催生志愿服务向数字化迈进，青少年参与志愿服务活动增加，同时依然出现服务异化与违规失范现象。因此，需要完善并加大政策支持力度，加强志愿服务行业的自律管理，加大经费支持力度，提升志愿者社会动员水平，优化服务设计和供给。详见附件二。

（二）阶段进展目标

指数体系精研：依循年度规划，严谨梳理专家研讨成果与前沿实践经验，深度优化总指数及各分支指标算法权重，深度契合国家政策导向与国际通行标准，显著提升指数科学性、权威性，精准捕捉志愿服务发展动态趋势，为行业趋势预判与策略优化筑牢根基。

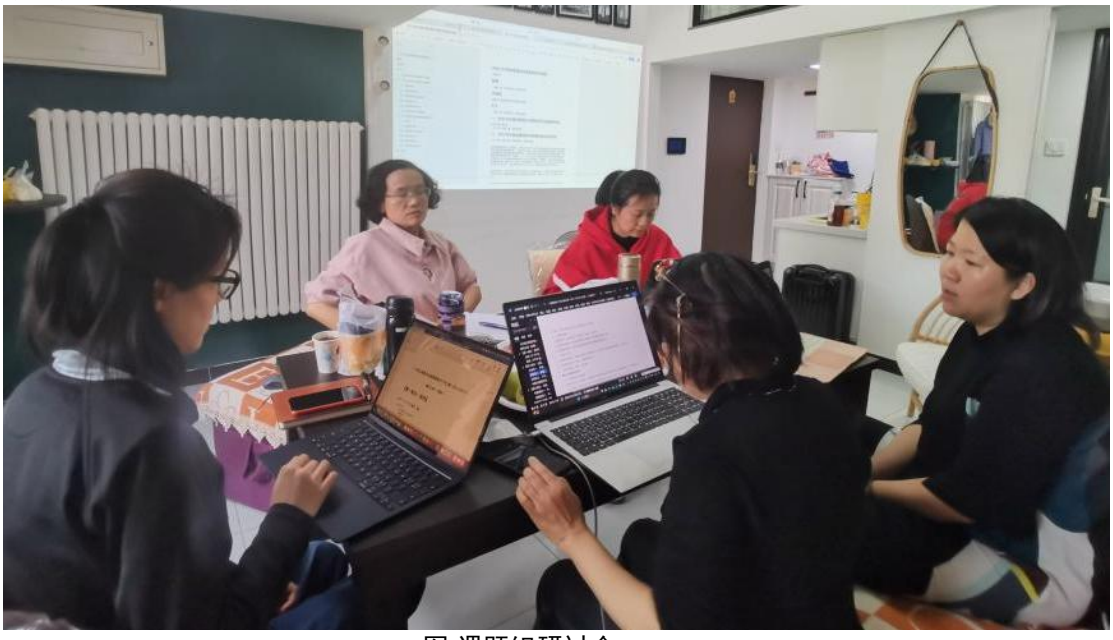


图 课题组研讨会

VIO 组织管理优化：高效完成既定数量 300 家 VIO 组织招募，精准把控注册与非注册组织比例平衡，借严格遴选、系统培训及动态跟踪，精细梳理组织地域、领域分布变迁脉络，深度剖析组织发展驱动因素与制约瓶颈，有力支撑组织精准定位、协同共进与创新发展，夯实行业可持续发展组织底盘。

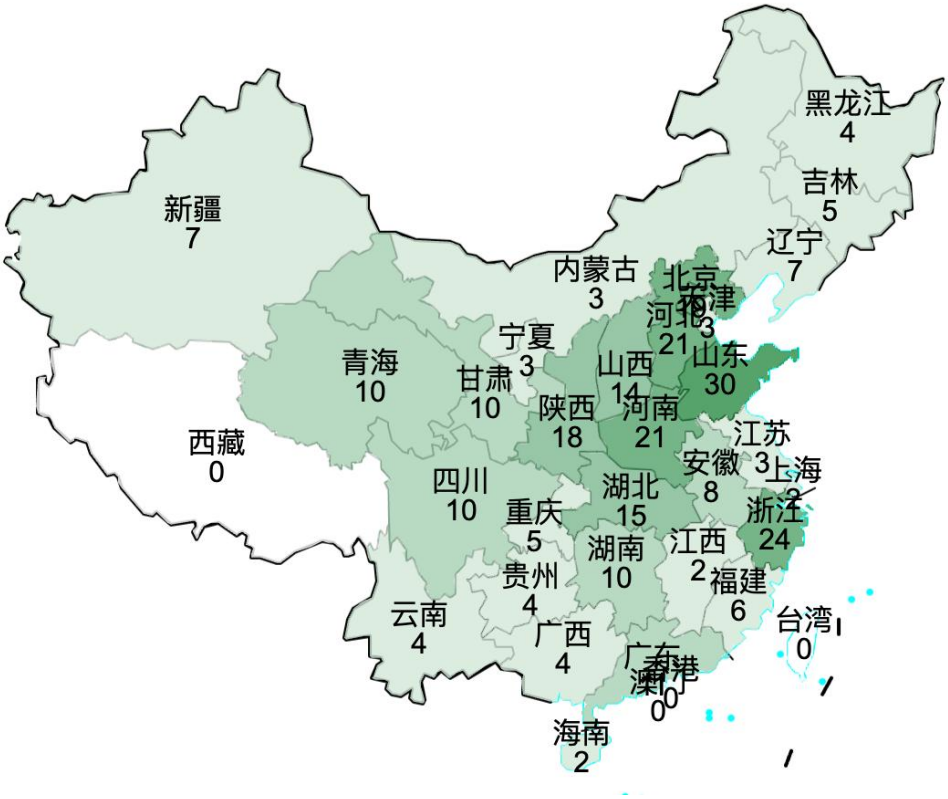


图 中志指数组织分布图

报告编制与传播突破：按时编制高品质指数调研报告，除总报告外，还编写了女性志愿服务报告、党员志愿服务报告以及志愿服务微年鉴，创新采用数据可视化、案例深度解析及政策关联解读等多元手法，增强报告可读性、实用性与影响力。报告经多渠道发布，引发媒体聚焦、学界热议与行业共鸣，大幅提升阅读量与引用频次，有力推动志愿服务理念文化传播普及，塑造行业积极形象，提升社会关注度与参与热情。

2023 年至 2024 年间，围绕中国志愿服务发展指数主题，共发布传播内容 32 项，涵盖政策解读、案例分析、调研报告、活动动态等多个维度。传播渠道以微信公众平台为主，包括 “i will 甘肃救灾志愿服务调研联合行动” 系列专题、中国志愿服务发展指数组织（VIO）年度报告、《中国志愿服务年度纵览》及微年鉴等品牌内容，同时覆盖中国青年报、共产党员网、甘肃省政府网等权威媒体及政务平台。

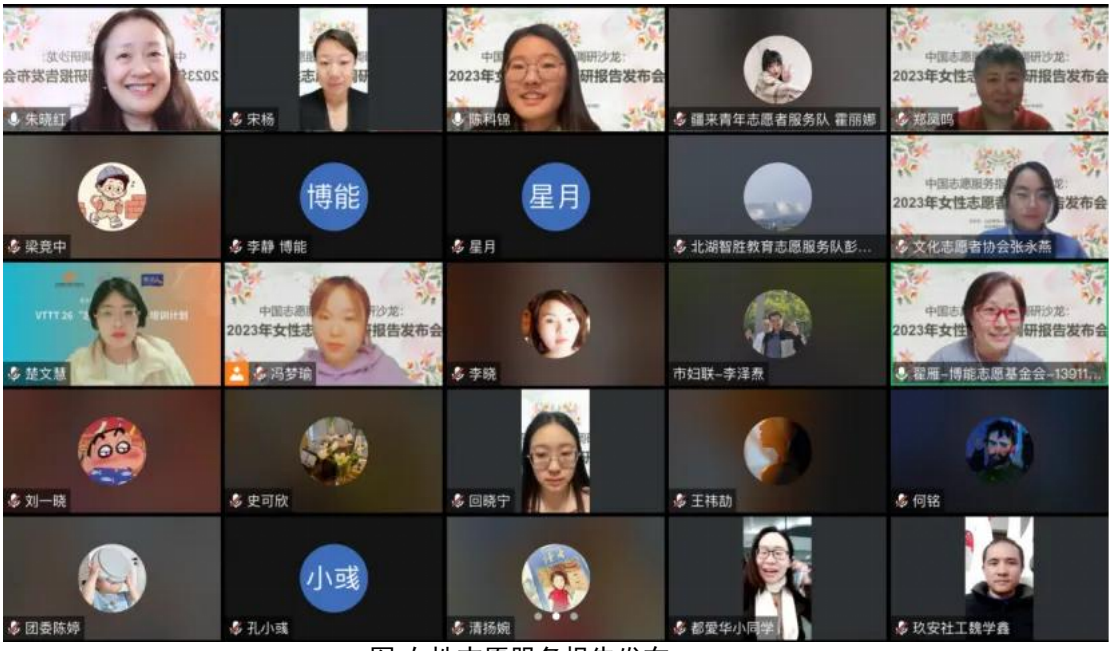
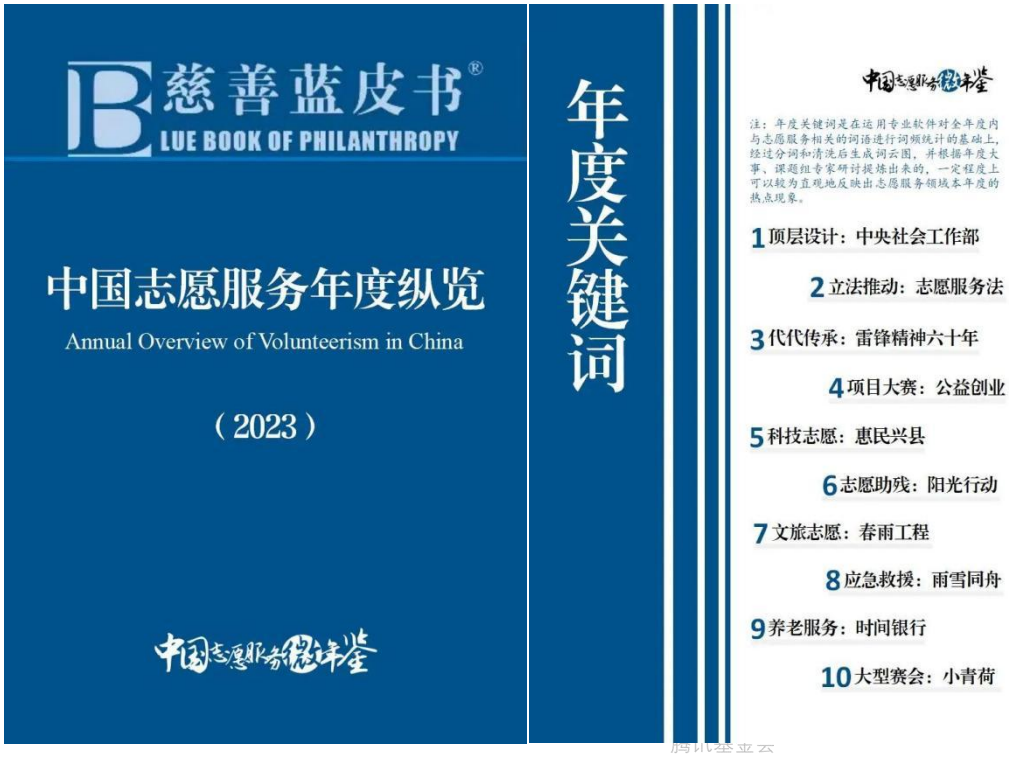


图 女性志愿服务报告发布

图 党员志愿服务报告发布



（三）问题总结

数据采集困境：部分 VIO 组织数据记录欠规范，数据缺失、错漏及格式纷杂致数据清洗整合艰难，影响分析精度与结论可靠性。

样本偏差难题：尽管竭力扩宽样本广度，但部分偏远地区及新兴志愿领域组织响应迟缓、参与度低，致使样本结构失衡，难精准反映行业边缘及前沿全貌，易滋生局部结论普适性争议，掣肘研究成果全面性与深度应用。

（四）经验梳理

多元合作赋能：深化与公益平台、学术机构及政府部门协同，整合各方优势资源，借平台技术赋能优化数据采集流程、提升质量；依学术专长强化理论指导、创新研究方法；凭政府政策支持与信息共享，拓宽调研视野、增强成果政策转化力，凝聚共建合力，拓展项目发展空间与辐射边界。

动态调适增效：构建敏捷反馈调整机制，密切追踪行业动态与政策风向，依环境变迁灵活优化调研策略、指标体系与执行路径，确保项目紧扣时代脉搏、精准回应社会需求，持续提升项目适应性、引领性与实效性，稳固行业研究领军地位。

三、项目社会影响力

-应包含项目是否产生了额外的社会效果，包括解决了目标之外的重要社

会问题；是预期之外的其他人群深度获益；带动政府、社会资源的投入；推动国家出台针对特定领域的扶持政策等。

社会资源汇聚整合：凭项目专业权威形象与广泛社会影响，有力撬动社会资本、人力与技术资源向志愿服务领域倾斜。企业踊跃参与、提供专业技术援助；高校及科研院所深度参与项目研发、人才培养与成果转化；社会组织积极协同项目推广、创新服务模式，构建起多元主体协同、资源高效流通的公益生态，为志愿服务事业长效续航注入磅礴动能。

公益文化深耕厚植：项目传播志愿服务理念文化，创新开展线上线下公益活动、主题论坛与成果展览，深度渗透社区、校园等社会基层单元，广泛培育公众公益意识与志愿精神，有效提升志愿服务社会认同度、参与度与美誉度，厚植公益文化土壤，营造全民公益良好风尚，为社会文明进步凝聚强大精神力量。

图 首届志愿服务技术大会-刘媛分享 2023 年调研成果

四、项目收支情况（须机构签章）

本机构根据《捐赠协议书》的要求，按照《民间非营利组织会计制度》及本机构财务管理制度等规定编制《项目财务收支报告》，并对报告的真实性、完整性负责，保证不存在虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。腾讯基金会可对《项目财务收支报告》的真实性、完整性进行核实，本机构将提供全部必要的工作支持。

（一）项目支出情况

截至 2024 年 12 月 31 日，项目累计支出总额为人民币 60356.38，项目结余为-356.38 元，项目累计拨付款项结余为 12356.38 元。

（二）预算与实际支出主要差异的分析说明：详见附件三。

1.人力成本增加：为确保项目高质量推进，在项目实施过程中，新增了部分专家岗位，以满足项目对调研的需求。这使得人力成本较预算增加了 2200 元。

2.不可预见的额外费用：项目执行期间遭遇了一些不可预见的情况，如 线下研讨工作坊，为此产生了额外的费用支出 99.38 元。这些费用在项目预算编制阶段难以预估，但对项目的顺利进行又至关重要。

（三）项目结余负数承担责任确认

针对项目结余为 -356.38 元的情况，本机构惠泽人郑重声明，该部分超出预算的支出将由惠泽人自行承担，资方博能基金会无需再为此承担责任。惠泽人将秉持专业、负责的态度，妥善处理好项目财务后续事宜，确保项目的顺利收尾和总结工作。

腾讯基金会

组织名称 （公章）

五、经验总结和反思

（一）研究方法优化：理论与实践融合的进阶之路

始终秉持科学严谨态度，深度融合前沿理论与本土实践经验。在研究设计上，积极引入国际先进的志愿服务评估模型，并结合我国志愿服务组织架构、文化背景及社会需求进行本土化调适，确保研究方法的科学性与适用性。持续跟踪实践反馈，不断优化指标选取、权重分配及数据处理方式，使研究结果更精准反映志愿者行为驱动因素，提升研究深度与实用价值。

（二）合作协同深化：多元主体共建的成功秘诀

全力构建紧密稳固的多元合作网络，实现各方资源共享、优势互补与协同创新。建立数据共享协议与技术协作机制，共同攻克数据采集、清洗与分析难

题，提升数据质量与利用效率；在与高校及科研院所合作中，搭建产学研联合创新平台，促进学术成果快速转化为实际应用方案；通过全方位协同合作，拓展项目发展空间与社会影响力，打造公益事业协同发展典范。

（三）后续改进方向：突破瓶颈的攻坚路径

在数据治理方面，着力构建统一规范的数据标准体系，涵盖数据格式、编码规则、采集流程及质量评估标准等内容；在样本抽样优化上，综合运用分层抽样、网络抽样等多元方法，依据地域、组织规模、服务领域等维度分层，结合网络传播特征与地理信息系统精准定位样本；设计创新激励机制，如提供培训机会、给予荣誉嘉许等，提升偏远地区及新兴领域组织参与积极性，增强样本代表性与均衡性，保障研究成果全面准确反映行业实际状况。在国际交流拓展层面，积极参与国际志愿服务学术组织与研究联盟，主动承办或参与国际学术会议、研讨会及合作项目；加强与国际知名志愿服务机构交流互访，学习借鉴先进经验与技术，推动本土成果国际化传播；开展国际比较研究，对标国际一流标准找差距、补短板，提升项目国际话语权与影响力，引领中国志愿服务研究与实践迈向国际前沿，为全球公益事业贡献中国智慧与方案。

腾讯基金会

六、项目传播材料（如有）

应包含该项目在媒体传播的相关链接、截图、视频图片等素材。

序号	链接	备注
1.	“i will 甘肃救灾志愿服务调研联合行动”启动——专业志愿，明确责任 https://mp.weixin.qq.com/s/c_PgLDdPrHY8jYlsEE5ZrQ	
2.	2024 年中国志愿服务发展指数组织（VIO）招募啦! https://mp.weixin.qq.com/s/kTC05jrJL2th2_Sd1RH0HA	
3.	“i will 甘肃救灾志愿服务调研联合行动”——各尽其能，情暖灾区 https://mp.weixin.qq.com/s/t7cUhxZBjP4kKRccns3LqA	
4.	2024 年中国志愿服务发展指数组织（VIO）面试官招募书 https://mp.weixin.qq.com/s/ACS6HvlGjhucpGDxFfFhHw	
5.	“i will 甘肃救灾志愿服务调研联合行动”——阶段复盘，携手共进 https://mp.weixin.qq.com/s/cSmDYrlVSxCcj0mfZwUGOw	
6.	“i will 甘肃救灾志愿服务调研联合行动”——线上访谈之一 https://mp.weixin.qq.com/s/8jOB3hPlHwRwuCKGHRo8SA	
7.	i will 中指数	甘肃地震应急救援志愿服务研讨暨志愿者嘉许会成功举办 https://mp.weixin.qq.com/s/9VZ_JeiBcaik5W34Gcz5Lg	
8.	名单公示	2024 年中国志愿服务发展指数组织 https://mp.weixin.qq.com/s/r3f8SgcXNPlxGLxp7qceCw	

9.	2023 中志指数测量:女性志愿者调研发现分享会 https://mp.weixin.qq.com/s/SLkGahuGPqmupqcM-u5u6w	
10.	2023 年女性志愿者调研报告发布会顺利召开 https://mp.weixin.qq.com/s/M4rJ1reckUDJI9MHbtoFIQ	
11.	中国志愿服务指数调研：女性志愿者调研报告（2023） https://mp.weixin.qq.com/s/hAAjTtnxTZcyz7tUn4tkRA	
12.	中志指数马拉松工作坊讨论了什么？ https://mp.weixin.qq.com/s/wGnJe41jTz9fEOqJ3gGR1Q	
13.	“赵家楼前忆五四，铭记历史不忘本”主题党日活动暨 2023 年党员志愿服务报告发布会顺利召开 https://mp.weixin.qq.com/s/FOiwziPCsCRByDrGL80LGA	
14.	2023 中国志愿服务指数调研：党员志愿者调研报告 https://mp.weixin.qq.com/s/Kx6BLIucVxTan_uCQBt9IQ	
15.	回望历程 |《中国志愿服务年度纵览（2023）》完成编撰 https://mp.weixin.qq.com/s/IH44IxiOf3JCwQ9UXBDx2Q	
16.	微年鉴	中国志愿服务 2023 年大事综述及每月记事 https://mp.weixin.qq.com/s/2qpzK1v7AkpfJgAvCQEPgg	
17.	微年鉴|中国志愿服务 2023 年度关键词及专家观点汇编 https://mp.weixin.qq.com/s/PnVpklaqTKyQlcCOFiX2jw	
18.	微年鉴	中国志愿服务 2023 年度主要研究文献摘要 https://mp.weixin.qq.com/s/HzY0u_3gPVpQ77k7aKoBIw	
19.	微年鉴	大数据及 AI 说 2023 年中国志愿服务 https://mp.weixin.qq.com/s/AurgFZETykIlWcCasO7ZGw	
20.	微年鉴	中国志愿服务 2023 年志愿者画像 https://mp.weixin.qq.com/s/qb00uPG72PD2E6cXV0izuA	
21.	微年鉴	中国志愿服务 2023 年度法规及标准 https://mp.weixin.qq.com/s/lWok1O8BMQ9FKMTg0G1idA	
22.	微年鉴	中国志愿服务 2023 年中志指数组织分析及名录 https://mp.weixin.qq.com/s/ZnQNRyXXUGZLicPUVhP4qQ	
23.	【2024 专业志愿周】志愿服务指数组织推荐：麦肯锡公益日 A2E Essentials 必备技能课程体验 https://mp.weixin.qq.com/s/2AIfPbajIsag2x70cQvpyw	
24.	【中志指数】朱晓红教授分享志愿服务指数测量十年成就与未来展望 https://mp.weixin.qq.com/s/J2So9UdYlU_M3JhUe3EXjg	
25.	【中志指数】刘媛老师首次发布 2023 年中国志愿服务发展指数报告及 2024 年中志组织倡议 https://mp.weixin.qq.com/s/DrT3K8Foet9bzEZ4Dh56ZQ	

26.	【中国志愿服务发展指数测量】专业志愿者冯梦瑜分享感悟与收获 https://mp.weixin.qq.com/s/SjFnHlfZXuRTdds9ndt1Cg	

腾讯基金会