

腾讯基金会

项目结项报告

项目立项名称：社区助老助残志愿圈项目

项目立项编号：BNXM20240812

项目捐赠协议编号：

项目申请人\执行机构：李静 北京博能志愿公益基金会

联系人及联系方式：15611782650

报告起止时间：2024年7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；

（一）社区和谐与凝聚力显著增强

博能基金会联合腾讯基金会及 11 家扎根社区的伙伴组织，聚焦老残群体，“人+技术+资金+赋能督导”的专业志愿创投捐助模式，陪伴赋能社区志愿服务的组织和项目，聚集社区便捷服务资源，搭建区域性跨界跨专业“志愿圈”，健全社区志愿服务体系，助力基层社区善治与创新发展。项目覆盖 11 个行政区、11 个街道和 34 个社区，举办健康科普讲座、入户探访、义诊、运动健身、艺术兴趣活动、志愿者培训等 80 场次，累计参与人数达 3918 人次，其中直接服务对象 2833 人，间接服务对象 2478 人。414 名社区志愿者参与其中，15 个志愿服务团队累计服务 6400 小时，其中北京市丰台区右安门窦珍志愿服务联合会“低龄助高龄 志愿小帮老”项目服务时长 2366 小时。关爱券线上线下使用 1196 人次，总金额 85684 元。项目各组织包括博能基金会微信公众号发布 168 篇稿件，直接阅读量超 1.5 万，估算触达人数达近 5 万。以上数据显示出社区志愿者的广泛参与和志愿者骨干的引领，展现了居民的奉献精神。直接或间接服务 5000 多人，满足了弱势群体的需求，传递了温暖与关爱。社区志愿团队的积极参与，体现了社区志愿服务的持续性和稳定性。此外，传播工作有成效，伙伴组织在微信公众号和多家媒体开展宣传，有效提升了社区的凝聚力和影响力，进一步增强了社区的和谐氛围。

执行机构名称	项目名称	服务行政区数量	服务的街道数量	服务社区数量	参与项目的志愿者数量	发展社区骨干志愿者数量	发展社区志愿服务团队总	开展社区志愿服务总时长	关爱券使用总人次	关爱券使用总金额
--------	------	---------	---------	--------	------------	-------------	-------------	-------------	----------	----------

						(长期活跃志愿者)	数			
北京市门头沟区斋堂镇马栏村股份经济合作社	马栏助老助残志愿关怀行动	1	1	1	30	16	1	100	0	0
北京市昌平区北七家镇冠华苑社区青年志愿者服务队	社区助老助残志愿圈项目冠华苑社区“青春暖阳计划”	1	1	1	20	120	1	800	193	10590
东城区天颐养老院	“情暖夕阳·书信相伴”养老志愿服务项目	1	1	9	28	6	1	450	141	10000
北京市通州区社会工作联合会	“医”路“佟”行，健康你我--佟麟阁社区医疗健康助老服务项目	1	1	1	40	30	1	200	100	10000
北京修实公益基金会	健康护航，心灵陪伴	1	1	3	20	99	1	890	180	10000
北京市朝阳区望京李楠社会工作事务所	“光影互联 汇爱朝阳”摄影助残志愿服务项目	1	1	1	48	200	1	432	29	5000
北京三晋社会工作服务中心	五街坊助老志愿服务项目	1	1	1	30	49	1	182	100 (线下)	10000 (线下)
北京先河社会工作服务中心	“益心颐力 助力如康”医务社工助老助残服务项目	1	1	1	40	30	2	180	188 (线下)	10094 (线下)
北京市夕阳再晨社会工作服务中心	学院家智慧养老中心“十点联动”社区助老志愿圈项目	1	1	1	50	30	1	300	0	0
北京市丰台区右安门窦珍志愿服务联合会	低龄助高龄 志愿小帮老	1	1	3	80	127	5	2366	295 (81张线上; 线下214张)	10000 (1720元线上; 线下8280元)
北京懋德社会工作服务	用心助力 华彩夕阳	1	1	12	28	16	1	500	140	10000

中心										
总计	11	11	34	414	72 3	16	640 0	1366	85684	

（二）多元资源高效动员协同

在“关爱券”数字工具的支持下，社区志愿圈汇聚了政府、乡镇街道、社区居委会、商户、高校、社会组织、志愿者、居民、医疗机构等各方力量投身于助老助残服务。关爱券恰似一个纽带，激活社区相关资源的联动。政府部门积极发挥引领作用，乡镇街道与社区居委会大力协调，助力服务有序开展。例如朝阳门街道的天颐养老院多次提供活动场地保障，为服务的顺利进行奠定了基础；商户踊跃响应，如冠华苑社区商户不仅为老人提供优质优价商品，还主动转变为志愿者，加入到志愿服务活动中；高校学生志愿者利用专业优势提供热心服务，北京市夕阳再晨社会工作服务中心、天颐养老院动员的高校大学生就是其中代表；医疗机构为社区居民提供义诊服务如通州区社会工作联合会等。通过各方的共同努力，全方位满足服务对象多元需求，编织起一个紧密的社区志愿圈网络。

（三）项目赋能提升伙伴组织能力

在项目进程中，通过专业督导、系统培训和数字化工具赋能，多方面提升了组织伙伴的能力素养。项目共开展督导和培训各7次，累计覆盖100人次。其中，专题培训吸引30余名骨干参与，3次关爱券培训助力多家组织熟练运用数字工具。伙伴组织在数字化工具使用、志愿者培养、资源整合、宣传推广及项目管理等方面均有提升，服务质效得到增强，为项目可持续发展注入动力。此外，项目为伙伴组织提供实操工具，开发了社区志愿服务工具包和学习案例集（源自中国青年志愿服务项目大赛金奖项目）。学习案例后，伙伴组织撰写自身案例的能力也得到提升。

（四）探索社区志愿服务模式与机制的实践研究

项目积极开展社区志愿服务行动研究，专家学者深度参与其中，通过走访调研和专业督导，探索社区志愿服务的模式与机制，旨在助力社区有效、精准的志愿服务供给。研究为政策制定者、社会组织和志愿者提供专业指导和实践参考，推动志愿服务与社区治理和发展的深度融合，具有一定参考价值。此外，还举办线下研讨会和主题活动交流会，如“志

愿圈”行动研究研讨会和交流会，邀请行业专家、高校学者、组织伙伴和志愿者参与，面对面分享经验与见解，增强了互动性和影响力。

(五) 多元传播助力项目影响力提升

项目通过多种渠道和平台，如微信公众号、视频号等社交媒体，发布社区志愿圈的动态和案例，吸引更多相关人士关注，实现影响力持续拓展。线上线下媒体协同发力，全方位覆盖官方网站、社交媒体、传统报刊和电视台等渠道。其中，13家自媒体（微信公众号）发布宣传稿件168篇；18家媒体发文27次，包括通州社工联6家（如《中国公益之声》《中国日报》《公益时报》《北京网》《公益参考消息》《今日头条》）、天颐1家（如《北京青年报》）、修实3家（如《中国社区网》《全国基层头条》《中国公益网》）、博能10家（如北京市东城区人民政府网、新浪财经头条、搜狐网、腾讯网、中华网经济、凤凰网、善达网、北京社区报、中国社区网、今日头条等）。微信公众号宣传发帖总阅读量达1.5万+，估计传播人数达5万+。

此外，项目通过博能基金会视频号自8月21日至1月共发布社区志愿圈项目视频12个，累计获赞100次，播放量达6666次，促进了视频号新增关注者80人。通过多渠道、多形式的传播，项目知名度与美誉度显著提升。

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

	时间	工作板块	具体内容		活动产出
第一部分	2024年7月-8月	助老助残志愿服务项目筛选与资助	优选两个街道内11个助老助残志	1. 制定助老和助残志愿服务项目入选评估标准（项目+服务对象+组织+社区便捷服务供应资源等）； 2. 以2个街道为基础，由	1、助老和助残社区志愿服务项目入选标准；附件2 2、11个项目方案。 附件4

			愿服务项目	街道根据项目评估标准，优先推荐助老和助残 10 个项目进行资助支持； 3. 与 10 个推荐项目的社会组织签订协议； 4. 11 个项目分别提供项目实施方案。	
		支持开展儿童公益科普活动	开展 7 次儿童参与气候变化行动的科普公益活动	邀请社会组织为社区儿童开展不同的科普公益活动，以应对气候变化为主题，设计戏剧课、体验课等多种形式，通过多样化活动，激发儿童兴趣，鼓励儿童参与实践，加深对气候变化的理解。	3、13 个儿童公益活动总结（包括图片）各活动总结见附件 9
第二部分	2024 年 8 月 -12 月	社区助老助残志愿服务工作	社区助老助残志愿服务开展	开展社区助老助残志愿服务整合社区周边的各类便民服务供给法人主体参与“关爱券”匹配，提升为老和助残关爱服务的数字化程度。 附件 12、附件 13	4、形成项目行动研究报告即社区志愿服务圈的构成要素及运作模式研究报告。附件 6
			社区志愿服务体系研究（以助老和助残为例）	调研、收集并分析 11 个项目的社区志愿服务和效果评估流程，结合文献、案例、环境，开展测量和评估标准的研发和应用。附件 5	
第三部分	2024 年 9 月	工具包开发和能力建设	课程开发和督导培训	1. 根据需求，开发助老和助残志愿服务课程； 2. 根据需求，为社区管理者	5、4 次督导培训，每次 2-3 小时 6、3 次关爱券培训，

分	-11	设		<p>(社区书记或主任)、志愿服务组织、志愿者团队等提供相关培训,如政策解读、标准宣贯、专业技术培训等;</p> <p>3. 以朋辈交流、工作坊和/或走访调研等方式进行督导;</p>	<p>每次1小时</p> <p>7、督导记录和总结:督导7次(马栏村、窦珍、冠华苑各1次,天颐、通州社工联2次),完成督导手册、需求调查表、反馈表。</p> <p>附件7</p>
			工具包开发	以助老和助残志愿服务项目为例,开发社区志愿服务工具包	<p>8、完成社区志愿服务流程工具包一套,即通用流程工具手册,包含项目管理和志愿者管理两大部分,具体内容包括服务记录工具、调研问卷、评估与反馈工具、志愿者服务协议模板、志愿者培训工具包等;同时还挑选和梳理了优秀助老助残志愿服务案例集供伙伴组织学习。附件8</p>
第四部分	2024年12月	宣传推广	宣传推广	<p>1. 常态化宣传,每个项目不少于3次的对外传播。</p> <p>2. 以重要节日为时间节点,开展志愿服务主题活动,对社区助老、助残优秀志愿服务项目进行宣传推广。</p>	<p>9、18家媒体和13家自媒体宣传(链接);截止1月15日,项目新闻稿总数达168篇,微信公众号宣传发帖总阅读量达15000+,估算传播人数5万。</p>

					<p>发布社区志愿圈视频 12 个, 累计获赞 100, 累计播放 6666 次, 关注者达 80 人。附件 10</p> <p>10、完成 1 次助残和 1 次志愿服务主题策划活动方案和总结, (国际残疾人日和国际志愿者日)。即“汇爱朝阳 善满阳光”志愿助残阳光基地主题馆日活动, 130 余人参与, 近 30 名青年志愿者接受培训; “交流·共进 贡献志愿力量 助力社区发展”主题活动 30 余位相关人员参与</p> <p>九九重阳节项目 5 家伙伴组织开展了爱老活动。附件 11</p>
第五部分	项目总结	成果梳理	梳理并总结项目成果, 编制案例集和撰写结项报告	<p>11、11 个伙伴组织完成项目成果总结报告 附件 14</p> <p>12、完成社区助老助残志愿圈项目案例集 附件 15</p> <p>13、项目结项报告 附件 16</p>	

（一）完成 11 个助老助残志愿服务项目征集和评选工作

博能项目组启动后，通过实地走访、线上会议等方式，深入了解申报组织的社区助老助残志愿服务情况。项目终评会邀请了来自高校、科研院所的 5 位专家学者，结合尽调反馈筛选出 10 家组织伙伴（项目实施后根据项目需要又添加 1 家组织，共 11 家）。专家们围绕相关问题展开讨论，为后续工作提供了理论指导。



终评会

11 家组织伙伴名单

组织名称	组织登记类型	机构属性
1.北京先河社会工作服务中心	社会服务机构	社工机构
2.北京三晋社会工作服务中心	社会服务机构	社工机构
3.北京市夕阳再晨社会工作服务中心	社会服务机构	社工机构
4.北京市通州区社会工作者联合会	社会服务机构	社工机构
5.北京懋德社会工作服务中心	社会服务机构	社工机构
6.李楠社会工作事务所	社会服务机构	社工机构
7.北京市丰台区右安门窦珍志愿服务联合会	社会团体	志愿服务组织
8.北京市昌平区北七家镇冠华苑社区青年志愿服务队	社会团体	志愿服务组织
9.北京市东城区天颐养老院	社会服务机构	养老院
10.北京修实公益基金会	基金会	基金会
11.北京市门头沟区斋堂镇马栏村股份经济合作社	社会团体	乡村合作社

（二）明日公益家活动

2024年，项目联合多家公益组织开展了明日公益家暑期儿童公益成长营活动，涵盖文化传承、环保教育、艺术创作、心智素养等多个领域，旨在通过丰富多样的形式，培养儿童的社会责任感、文化自信和公益精神。主要活动：**致美计划美育手工坊**：与芭莎公益基金合作，以藻井艺术为主题，通过手工创作提升儿童对传统文化的认识与兴趣，增强民族文化自信。**环保公益戏剧体验**：博能基金会邀请专业老师，以戏剧形式开展生态保护教育，培养儿童公益意识与团队协作能力。**曹氏风筝手工体验课**：与北京曹雪芹学会合作，通过风筝制作弘扬非遗文化，实现寓教于乐。**心智素养体验活动**：由日慈公益基金会执行，以“人际交往”为主题，通过剧本表演和互动游戏，帮助儿童识别与抵制欺凌行为，增强自我保护能力。**关爱抗癌小勇士**：与北京润保芳德公益基金会合作，通过手工制作输液报警器和勇气小帽，培养儿童公益实践能力和健康意识。**观鸟公益活动**：与深圳观鸟会合作，通过鸟类知识科普与手工制作，激发儿童对自然的兴趣，培养环境保护意识。**长城嘉年华**：与长城小站合作，通过闯关、手工、桌游等活动，普及长城文化知识，培养儿童的志愿服务意识和团队协作能力。**非遗木板年画体验活动**：与北京市常青藤可持续发展研究所合作，通过非遗传承人深度讲解、沉浸式制作体验以及生肖主题的融入，孩子们锻炼了动手能力与创造力，同时感受传统文化的深厚底蕴。**儿童助残体验活动**：与李楠社会工作事务所合作，通过知识讲解、体验游戏、技能学习和分享交流环节，培育孩子们善良、关爱他人的品质，树立起全人群平等、尊重、融合的价值理念。**海洋保卫战活动**：通过沉浸式环境戏剧体验，学习海洋动植物和海洋污染源知识，提升孩子们表达沟通、团队协作以及自然共情能力，增强孩子们的环保意识。**厨房中的香料活动**：和北京市常青藤可持续发展研究所合作，通过多感官体验、了解香料历史、利用咖啡渣制作画等，让孩子们感受环保与艺术融合乐趣，发挥创造力。**心智素养体验之奇妙的情绪世界**：和日慈公益基金会合作，通过热身游戏、制作情绪脸谱，提升孩子们对情绪的认知，激发孩子们创造力。**多肉星球领航员——自然规划之旅**：和上海市浦东新区东明聚明心社区规划与营造支持中心合作。通过多肉微景观营造、自然科普、分享交流等活动，从知识技能、思维与兴趣、意识与价值观等多方面提升孩子们的能力与素养。

各项活动均取得良好成效，儿童参与共121人次。通过文化传承、艺术创作、自然教育、戏剧体验等形式，孩子们在轻松愉快的氛围中提升了民族文化自信、艺术修养和环保意识。活动不仅增强了儿童的社会责任感，还促进了家庭互动与亲子关系，得到了

家长和志愿者的良好评价。未来，我们将继续联合各方力量，开发更多创新公益项目，为儿童成长提供多元支持，助力公益事业可持续发展。

各活动总结见附件 9。

（三）开展社区助老助残志愿圈项目启动会

2024 年 9 月 5 日第九个中华慈善日，博能在朝阳门街道市民活动中心召开项目启动会，动员 40 多名来自街道社区、企业、社会组织、高校等各界代表及志愿者伙伴参与。会上围绕社区助老助残志愿服务主题进行经验分享与深度交流，同时开展了伙伴组织进行了社区助老助残志愿服务发展导向的专项培训。启动会通过 7 家媒体及多家组织微信公众号宣传推广，估计直接阅读量 1 万以上，引发了良好的社会反响。



启动会

（四）开展专业的培训和督导支持

项目开展了有针对性且丰富多元的培训活动。9 月，项目邀请北京惠泽人公益发展中心 i 志院专家、北京市老年志愿者协会会长马乃箴老师进行“社区助老助残志愿服务的发展导向”培训，10 家组织 20 多位骨干参与。10 月，由北京惠泽人公益发展中心 i 志院、燕园银龄养老领域资深讲师李涵之老师开展《助老助残志愿服务知识与技能》培训，现场及线上 30 余名组织伙伴参与。11 月，邀请中国劳动关系学院社会工作学院张文潇老师和中关村新跃校企合作发展中心秘书长张慕梁老师，开展“如何写好案例故事——志愿服务项目案例要素及撰写技巧”和“如何撰写一个好的新闻稿”培训。12 月，惠泽人 i 志院导师王彩霞老师进行《如何做好项目设计与管理》培训。此外，还开展了 3 次线上关爱券培训，系列培训共计约 100 人次参与。



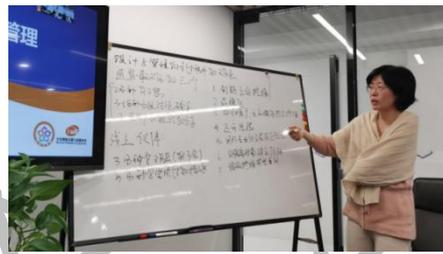
社区助老助残志愿服务的发展导向



助老助残志愿服务知识与技能



如何写好案例和如何撰写新闻稿



如何做好项目设计与管理

项目围绕组织需求，同步推进督导工作与工具包建设。一方面，积极开展督导行动：赴马栏村开展首次项目调研，与相关人员深入交流，探寻乡村志愿服务解决方案；组织6位伙伴参加志愿服务督导特训营，与高校及实务界专家互动，提升专业能力；并在重阳节期间邀请多位专家赴多地调研督导，累计开展7次线上线下督导活动。另一方面，开发社区志愿服务标准流程工具包，包含服务手册、记录工具、问卷、评估反馈工具、志愿者服务协议模板、培训工具包等，以及一套社区助老助残志愿圈项目学习案例集（源于中国青年志愿服务项目大赛金奖项目），助力推动项目规范化、专业化发展。

本项目的督导工作呈现出以下特点：首先，主要督导领域明确，项目进展和志愿者表现是志愿服务过程中最需要关注的方面，它们直接关系到服务质量的提升，并对项目成效产生重大影响。其次，督导方式灵活多样，不定期督导能够根据实际需求的不确定性进行调整，更贴合项目的动态变化。其中，现场指导成为主要形式，能够及时解决现场问题，确保服务顺利开展。最后，专业建议是督导工作中最为关键的部分，对社区志愿服务工作助力最大。同时，解决实际问题 and 给予鼓励支持也不可或缺，这些都充分体现了专业指导在项目推进中的核心价值。

督导反馈亮点：一是多方资源有效整合，多个项目在社区内与超市、医疗机构、文化艺术中心等单位建立合作，像冠华苑社区与超市合作提供便利服务、天颐养老院链接

医疗资源开展义诊，同时积极争取政府公益金、腾讯项目资金等，部分项目虽资金未完全到位，但通过合理规划保障活动开展；二是志愿者积极参与服务，其来源广泛，涵盖退休人员、高校学生、社区居民等，且部分志愿者在项目中形成稳定队伍，如冠华苑社区志愿者队伍达 490 人且部分活跃，骨干志愿者带动新成员参与，通过培训与实践提升服务能力与热情；三是活动形式丰富多样，节日主题活动如天颐养老院重阳节公益市集、冠华苑社区集体生日会等，将关爱与文化元素融入，日常服务注重实用，开展健康宣讲、血糖检测培训等活动，提升老人生活自理和健康管理能力。

督导过程也发现了一些问题及对应的解决方案。在志愿者管理方面，存在志愿者招募困难、岗位分配与服务流程需优化、培训存在短板等问题，对此采取创新招募策略、细化岗位与流程、建立传帮带机制与引入专业力量等措施；项目管理方面，有部分项目进度滞后、项目品牌化建设不足的情况，解决方案为优化流程，从多维度规划品牌化。

最后，督导给出后续建议，即强化服务效果评估，建立完善评估体系，定期收集老人、志愿者、机构及相关单位反馈，运用量化与质性方法全面评估服务效果，如老人生活质量改善、社区和谐度提升等方面，并根据评估结果及时调整项目策略与活动内容，持续提升服务针对性与有效性，实现项目目标与社会价值最大化。



赴马栏村开展首次调研



举办志愿服务督导特训营



重阳节调研督导



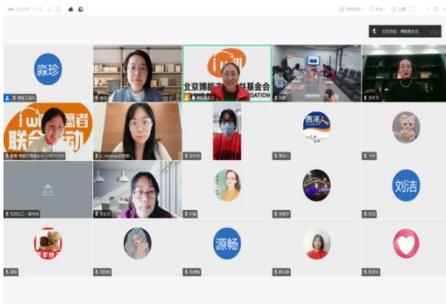
线上督导

(五) 调研和行动研究工作

在项目推进过程中，调研与行动研究工作发挥着关键作用。除了博能基金会和惠泽人的老师之外，项目还邀请来自北城 5 位专家、民政职业大学 2 位专家、中国社科院以及公益行业的多位专家共同参与到本次项目研究。采用线上线下结合方式，通过问卷、实地走访、访谈交流等方式开展调研和研究，针对组织的项目问题给予专业意见，并依据调研成果撰写了《社区助老助残志愿圈项目调研与评估报告》和《社区志愿服务圈的构成要素及运作模式研究报告》。2025 年 1 月，项目邀请多方代表参加“志愿圈”行动研究：健全社区志愿服务体系研讨会，共同就社区志愿服务的模式完善、资源整合及未来发展方向等展开深入交流。报告对社区志愿服务圈项目进行了研究。梳理了社区志愿服务多方面研究成果并界定核心概念。其构成要素涵盖核心层的动力机制、中间层的供给体系和拓展层的辐射影响，还总结了政府组织、枢纽型社会组织等多种主体推动下的运行模式经验，并针对社区治理新趋势提出健全完善运行机制的建议，包括文化建设、参与渠道畅通、激励机制及技术赋能等方面，对推动社区志愿服务发展意义重大。



调研走访照片



社区志愿服务行动研究专家研讨会

(六) 宣传推广

截止1月16日,项目新闻稿总数达168篇,微信公众号宣传发帖总阅读量达15000+,估计传播触达人数近5万。18家媒体和13家自媒体宣传,博能视频号从8月21日至12月底共发布社区志愿圈视频12个,累计获赞100,累计播放6666次,关注者达80人。其中,重阳节期间,联合组织伙伴开展社区助老助残志愿圈项目——重阳佳节,志愿相伴活动,5家参与其中。在第33个国际残疾人日(12月3日)和第39个国际志愿者日(12月5日)期间,“汇爱朝阳 善满阳光”志愿助残阳光基地主题馆日活动在京开展,多家机构联合支持,130余人参与,还邀请讲师为近30名青年志愿者培训。同时,“交流·共进 贡献志愿力量 助力社区发展”主题活动也顺利举行。博能携手惠泽人,邀请30余位相关人员线上线下同步参与,通过多种形式为一线组织伙伴们、志愿者提供交流学习机会。



2025 重阳节活动



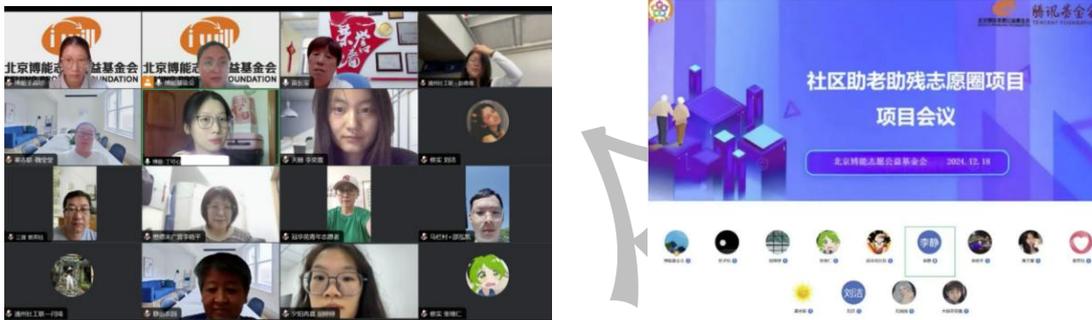
1203 国际残疾人日主题活动



1205 国际志愿者日主题活动

(七) 项目管理

为提升伙伴组织的能力以便更好地在社区开展志愿服务，项目组定期开展活动：召开 6 次项目例会，累计 60 人次参与；邀请惠泽人担任督导，链接专家资源，为通州社工联和天颐养老院推荐行业老师开展培训。8 月至 9 月，组织 3 次关爱券线上培训会，11 家机构参与，累计 30 人次，内容涵盖注册、操作及项目进展沟通，助力各组织清晰掌握关爱券使用。10 月至 12 月，继续开展 3 次线上例会，分别分享重阳节活动经验、探讨挑战与提升方向、强调项目管理重要性，并提供学习案例集和工具包。这些举措有效推动项目进展，促进组织间交流合作与资源整合，提升其自我发展能力和社会参与度。尽管项目已经收官，但服务将继续，团队将总结经验，持续推动志愿服务发展。



关爱券培训与项目例会

（八）关爱券

在腾讯支持下，关爱券在项目范围内的各社区进行了使用，腾讯技术团队耐心指导博能和 8 家组织使用关爱券，关爱券使用情况报告和流程详见附件 12 和 13。关爱券的使用具有积极的意义：一方面，它增强了老残群体的自主选择能力，使他们能够根据自身需求选择合适的服务，同时也提升了他们的社会融入感；另一方面，对于社区而言，关爱券的使用有助于满足居民多样化的需求，拉动消费，从而促进在地经济的发展，并营造出更加和谐、积极的社区氛围；此外，从项目实施的角度来看，关爱券的开始操作有些挑战，但从长期看，是有助于慈善资源的有效分配和使用，同时也有利于扩大项目的影响力，吸引更多社会关注和支持。

关爱券在项目中的使用情况概括如下：11 家参与组织中，除了 3 家未申请使用（夕阳再晨、马栏村、李楠事务所）之外，5 家组织（修实、天颐、通州社工联、懋德）+ 博能基金会（冠华苑）完成全部资金使用，1 家组织（寰珍）是一部分使用关爱券，一部分线下直接购买捐赠物资。2 家组织（三晋、先河）直接线下购买捐赠物资，未使用关爱券。整体来看，关爱券在项目中发挥了积极作用，但也面临一些挑战，如部分组织因数字化能力不足或商户号申请困难而影响使用。未来需进一步优化流程，提升适配

性，以更好地满足社区志愿服务需求。

项目名称	项目实施单位	截止至今
低龄助高龄 志愿小帮老	北京市丰台区右安门窦珍志愿服务联合会	已跑通。 关爱券花费 1 万元，共开展 5 场活动，其中使用关爱券平台发布 3 场，81 张关爱券，涉及使用资金 1720 元；线下 2 场活动，兑换 214 张关爱券，资金 8280 元。共入户 60 户服务 480 余人次。
“用心助力，华彩夕阳” 老年人关爱	北京懋德社会工作服务中心	已跑通。 关爱券花费 1 万元，受益人次合计 140 人，无重复受益人。其中高龄老人 46 人，失独老人 29 人，失能老人 16 人，家庭困难老人 17 人，其他老人 33 人。
“医”路“佟”行，健康你我--佟麟阁社区医疗健康助老服务项目	北京市通州区社会工作联合会	已跑通。 关爱券总计花费 1 万元整，分两次入户探访慰问完成。共计服务 100 人次。
“情暖夕阳，书信相伴” 养老志愿服务项目	北京市东城区天颐养老院	已跑通。 关爱券总核销金额为 8640 元，加上线下购买物资，共计 1 万元。开展三次活动服务 80 岁以上和重度失能老人 150 人。
健康护航，心灵陪伴	北京修实公益基金会	已跑通。 关爱券总共花费金额 1 万元，开展两次活动发放，共有 140 人次领取兑换。
冠华苑社区“青春暖阳计划”	北京市昌平区北七家镇冠华苑社区青年志愿者服务队	使用博能关爱券账户。 社区青年志愿者服务队共使用关爱券总金额 10590 元，发放关爱券次数 8 次(含测试)，共计 193 人次。
学院家智慧养老中心“十点联动”社区助老服务项目	北京市夕阳再晨社会工作服务中心	项目实施期申请不使用关爱券。

马栏助老助残志愿关怀行动	北京市门头沟区斋堂镇马栏村股份经济合作社	未成功使用关爱券。 由于银行不在微信支付中相对应可选付款银行。线下开展活动过程中用于给老人和残疾人发放慰问物资 1 万元。
益心颐乐 助力如康--医务社工助老助残项目	北京先河社会工作服务中心	未跑通。 关爱券资金直接用于线下物资购买，共计 10094 元，共开展 4 次活动，服务 136 人次。
“五街坊”志愿助老服务项目	北京三晋社会工作服务中心	未完全跑通。 关爱券资金直接用于线下慰问活动两次，总共服务独居、空巢老人 100 人次。
光影互联 汇爱朝阳”摄影助残志愿	李楠社会工作事务所	未使用。 开展助残慰问活动 1 次，共计 5000.15 元，发放 29 人次的爱心物资包。

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。

链接资源助力政策

项目链接多方资源，基于项目的实践，为北京市落实两办《关于健全新时代志愿服务体系的意见》提供经验思考和政策建议，助力政策体系建设。本项目行动研究报告有望纳入北京市志愿服务蓝皮书（需根据政府要求修改），为行业提供示范与经验。



在第 33 个国际残疾人日和第 39 个国际志愿者日期间，项目联合中国助残志愿者协会、埃森哲大中华区、阿里巴巴公益基金会等，在国家无障碍环境展示馆开展志愿助残阳光基地主题馆日活动。活动围绕联合国国际残疾人日主题“增强残疾人领导力，共创包容且可持续的未来”，倡导和宣贯《中华人民共和国无障碍环境建设法》。第十四届全国人大常委会、中国助残志愿者协会会长吕世明为腾讯基金会、博能基金会等 7 家公益伙伴颁发了联合倡导荣誉证书。



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》，并对报告的真实性和完整性负责，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) 社区助老助残志愿圈项目资金为志愿服务标准化建设项目剩余款，金额为 90,1337.00 元。

(二) 项目支出情况

截至 2025 年 3 月 4 日，项目累计支出总额为人民币 796195.96 元，项目结余为 105544.82 元，项目累计拨付款项结余为-94857.98 元。

(三) 预算与实际支出主要差异的分析说明：

【根据具体分析说明】

无特别需要说明的情况

- 项目资金使用明细，请见附件 17

北京博能志愿公益基金会（公章）

五、经验总结和反思

(一) 组织经验整合与亮点推广

技术赋能志愿服务，社区志愿圈项目是社区养老助残志愿服务与公益数字化工具结合的有益探索。“公益数字化工具设计-专业志愿服务赋能-专业社区服务社会组织”三类社会组织共同参与的共治共建共享的“1+1+N”社区养老助残志愿服务运营模式。通过“关爱券”动员商户参与社区建设并建立数字化渠道，为拓展志愿服务奠定基础；注重志愿者团队建设管理，博能赋能提升其水平，经验可激活各地人力资源；聚焦助老助残服务，以讲座等为主要方式满足需求，还可据此开发服务工具包、建立品牌与标准体系，实现项目复制拓展。

综合 11 个组织经验，可发现多元主体协同合作是提升服务效能的关键。各组织在志愿者队伍建设上各有特色，冠华苑社区青年志愿服务队发展商户志愿者，天颐养老院

挖掘青年志愿者，这些做法为扩大志愿者来源提供了思路。在服务方式上，既要有像东城区天颐养老院书信陪伴这样的创新精神慰藉服务，满足老年人情感需求；也要有像北京市通州区社会工作者联合会“五社联动”等成熟模式，推动社区服务的规范化与体系化。同时，各组织对专业服务的探索，如北京懋德社会工作服务中心的心理团辅与中医疗结合、北京市夕阳再晨社会工作服务中心的智慧助老体验空间等，都为服务的专业化发展提供了借鉴。在乡村项目管理方面，北京市门头沟区斋堂镇马栏村股份经济合作社也初探了经验。其通过整合在地资源，如医院、消防、派出所及红色资源，为村老年人与残障人士提供保障服务，对捐赠资金及物资进行详细记录与核算，定期公开财务信息，接受村民监督，保障资金使用的透明度与公信力，为乡村助老助残项目财务规范管理树立了典范。

实施机构	主要服务方式	服务亮点
北京先河社会工作服务中心	组织社区宣传活动；开展康复教育活动；开展健康教育讲座；开展志愿者培训活动	“以医务社工+家庭保健员+家庭医生+志愿者”多元主体构成的专业志愿者队伍建设
北京市昌平区北七家镇冠华苑社区青年志愿服务队	开展助老志愿服务活动，组织开展科普、培训等助老志愿服务，节日主题助老志愿服务活动，完成助老志愿服务项目案例	青年志愿者团队的建设；将商户发展为志愿者，提升其参与主动性。
北京市东城区天颐养老院	以书信往来活动为依托，探索志愿者陪伴老年人开展精神慰藉服务。为至少 20 户家庭提供服务；项目期内，招募 15 至 20 位志愿者，完成不少于 6 次的志愿者小组活动。	书信陪伴的方式；挖掘青年志愿者力量，促进老年人家庭整体发展与融合
北京市门头沟区斋堂镇马栏村股份经济合作社	为全村老年人与残障人士提供个性化、专业化的志愿服务；为老年人和残疾人发放生活必需品；持续培训并激活至少 30 名志愿者，形成持续服务的志愿团队。	探索“时间银行”模式；整合在地资源（医院、消防、派出所、红色资源
北京三晋社会工作服务中心	组成志愿助老服务队，规范志愿者团队；针对性地开展入户探访，生活评估，链接资源等专业性服务；采取“1+1”的形式采取结对助老模式；建立“五街坊”志愿服务的模式。	五街坊服务模式：街坊亲、街坊伴、街坊助、街坊乐、街坊享；志愿服务积分制探索“一对一”帮扶模式
北京市夕阳再晨社会工作服务中心	健康管理服务，心理关怀服务，法律咨询服务，出行便利服务，膳食营养服务，智能设备教学，志愿服务与陪伴。	运营的智慧助老体验空间叠加至本项目
北京市通州区社会工作者联合会	“五社联动”；制作各类公益“关爱券”；开展助老志愿服务；以小组的形式孵化培育“社区助老志愿服务队”；加强服务宣传和品牌打造。	“智慧”服务的提出与探索（老年人健康智慧系统、健康手环）；孵化老年红旗健康助老志愿服务队，探索五社联动服务
北京市丰台区右安门窦珍志愿服务联合会	动员社会力量、志愿者等走进社区、走进困境人群家庭开展志愿服务工作；动员社会公益慈善力量参与辖区的志愿服务工作；充分利用自媒体、媒体平台，对社区志愿服务进行广泛宣传动员	机构负责人的领头雁的影响力与作用突出，党员志愿服务作用突出
北京懋德社会工作服务中心	心理学与中医学结合，开展老年身心养护心理团辅系列活动，居家养老心态调适心理团辅系列活动，家庭邻里人际心理团辅系列活动。	服务方式与受益范围，心理团辅+中医疗理论与实际操作相结合，受益社区范围广
北京修实公益基金会	为老年人提供上门陪伴服务。举办课程，组织志愿者开展活动，吸引老年人参与。	该项目落地翠微路小区，利用前期在该地区的项目资源叠加至本项目，产生效益叠加效果
北京市朝阳区望京李楠社会工作事务所	开展助残志愿服务培训；为 20 个残疾人家庭开展全家福拍摄志愿服务活动；举办温馨家园光影记忆故事分享会；发布公众号推文。	助残志愿服务+全家福拍摄，充分利用大学生志愿者队伍、调动各类社会资源（凡客家装、狮子联等），开展无障碍青年助残志愿者培训，赋能助残志愿

(二) 反思

1. 数字化工具应用困境与突破策略

部分组织数字化工具应用能力不足，主要因自身技术基础薄弱、人员短缺且依赖志愿者、适配工具缺乏。为此，应加强针对性培训，制作详细操作手册与视频教程；组建项目技术支持团队，及时解决问题；鼓励组织间合作共享技术资源，提升整体数字化水平，确保项目高效实施与管理。

2. 资金短缺应对与资源拓展路径

资金有限限制了组织活动开展规模与频次，影响了长期成效。为此，组织可联合举办活动，整合社区资源，提升服务数字化水平；拓展合作渠道，争取政府、企业与社会组织支持；创新活动形式，借助线上平台扩大影响力；通过培训提升人员专业能力，设计优质项目吸引资金，保障项目持续发展与服务覆盖。

3. 乡村志愿服务面临巨大挑战

乡村志愿服务项目面临多重困境：一是老龄化严重，志愿者年龄普遍超 50 岁，服务老人和残障人士时力不从心；二是乡村老年人文化程度不高，不熟悉数字工具，项目无法实现数字化管理，各环节仍依赖村委会人员；三是乡村志愿服务缺乏先例和规范，工具包近乎空白，实施无据可依；四是地处偏远，难以链接北京等大城市的专业资源，项目开展和宣传受限。这些问题属长期系统性难题，短期内难以解决。未来希望能有相关政策推动社会各方面如企业、高校、专业志愿服务机构和社会组织向偏远乡村倾斜，给予专项补贴或经费支持，缓解人力、资金和技术困境。未来应通过政策推动社会各方资源向偏远乡村倾斜，助力乡村志愿服务发展，具体措施一是鼓励企业、高校、专业志愿服务机构和社会组织参与乡村志愿服务，给予专项补贴或经费支持。二是利用现有政策，如政府购买服务、公益捐赠税收优惠等，为乡村志愿服务提供资金保障。三是加强乡村本地志愿服务人才培养，通过培训提升志愿者专业能力，优化志愿服务组织管理。四是支持乡村志愿服务组织通过承接公共服务项目、参加公益创投等方式增强自身造血功能。

六、项目传播材料

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。（附件压缩包）

(1) 宣传（详见附件10.项目传播-新闻稿链接表）

截止1月16日,项目新闻稿总数达168篇,微信公众号宣传发帖总阅读量达15000+,估计传播人数近5万。18家媒体和13家自媒体宣传,博能视频号从8月21日至12月底共发布社区志愿圈视频12个,累计播放6666次。



媒体发文数据如下：18家媒体发文27次

通州社工联	红旗同心 志愿同行“医路笃行，健康你我”项目 优秀志愿者赋能总结会顺利开展	中国公益之声 http://gy.fzbdw.org.cn/fzwh/fazhitiandi/2024-12-16/78820.html	6媒体6次
	红旗同心 志愿同行“医路笃行，健康你我”项目 优秀志愿者赋能总结会顺利开展	中国日报 https://qiye.chinadaily.com.cn/a/202412/18/WS67626594a310b59111da973f.html	

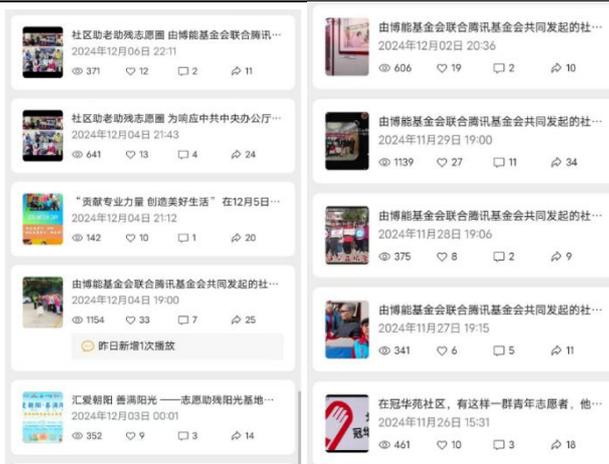
	医路修行，健康你我——2024年度志愿者赋能总结活动在京举行（公益时报）	http://www.gongyishibao.com/html/gongyizixun/2024/12/29248.html	
	服务一老，关爱一小——北京城市副中心这两地的邻里节可热闹了！	北京网 http://www.beijingwvs.cn/gundong/1161.html	
	服务一老，关爱一小——北京城市副中心这两地的邻里节可热闹了！	公益参考消息 http://www.gongyicankao.com/news/2024/zx_1015/17794.html	
	服务一老，关爱一小——北京城市副中心这两地的邻里节可热闹了！	今日头条（北青网） https://www.toutiao.com/article/7425813008162505267/?wid=1728959388383	
天颐养老院	北京东城区朝阳门街道举办养老志愿服务成果展示交流会（北京青年报）	https://app.bjtitle.com/8816/newshow.php?newsid=6617126&mood=wx&typeid=68&ntype=0	1家媒体 1次
修实基金会	幸福载万寿 志愿暖桑榆 万寿路街道中医养生关爱课堂顺利举行	中国社区网	3家媒体 3次
	幸福载万寿 健康乐桑榆 秋冬季节老年居家养护与中医养生关爱课堂主题活动	全国基层头条 https://mp.weixin.qq.com/s/g6UAjjYJ5poSuHtrQ8crFw	
	社区助老助残志愿圈项目《健康护航，心灵陪伴》志愿者遴选主题培训活动	中国公益网 https://mp.weixin.qq.com/s/XCsARS9A99kERLRU-Vz0bw	

博能基金会	项目启动会（媒体报道）	<ol style="list-style-type: none">1. 北京市东城区人民政府网·庆祝9·5中华慈善日，社区助老助残志愿圈项目正式启动 https://www.bjdch.gov.cn/ywdt/jddt/202409/t20240909_3798150.html2. 新浪财经头条·庆祝9·5中华慈善日，社区助老助残志愿圈项目正式启动 https://cj.sina.com.cn/articles/view/7693966187/1ca989b6b00101dace3. 搜狐网·庆祝9·5中华慈善日，社区助老助残志愿圈项目正式启动 https://www.sohu.com/a/806790476_1218127904. 腾讯网 庆祝9·5中华慈善日，社区助老助残志愿圈项目正式启动啦！ https://page.om.qq.com/page/059_RWn175ENhDMzoWbEtMMA05. 中华网经济(中华网商业快讯) 庆祝9·5中华慈善日，社区助老助残志愿圈项目正式启动啦！ https://m.tech.china.com/redian/2024/0906/092024_1572116.html6. 凤凰网 庆祝9·5中华慈善日，社区助老助残志愿圈项目正式启动啦！ http://baby.ifeng.com/c/8cejCceff877. 善达网 北京博能志愿公益基金会启动“社区助老助残志愿圈”项目 http://www.shanda960.com/#/newDetail/240858. 北京社区报 社区助老助残志愿圈项目启动 https://mp.weixin.qq.com/s/hkrlzoq-Zbkbb6QSGmJbtg9. 今日头条 https://m.toutiao.com/article/7411120282784416275/?wxshare_count=3	10家媒体 17次
-------	-------------	--	-----------

	<p>社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 北京社区网 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 http://www.beijingshehuiwang.net/guonei/20241108/112024_3102.html 2. 中国社区网 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 http://news.tpbbbs.cn/007/2024/1108/8782.html 3. 中国社区发展网首发 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 http://www.cdcn.org.cn/article/31415 4. 中华网生活 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 https://life.china.com/2024-11/08/content_377734.html 5. 凤凰网 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 http://baby.ifeng.com/c/8eLLCtHQQCn 6. 今日头条 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 https://www.toutiao.com/article/7434795697477632523/ 7. 腾讯 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 https://page.om.qq.com/page/OphmmgTGrXGtuyc3SrdgEcPQ0 8. 搜狐 社区志愿圈：爱善助老残，共创新未来 https://www.sohu.com/a/824867095_121812790
--	--------------------------	---

(2) 北京博能基金会视频号：从 8 月 21 日至 12 月 31 日共发布社区志愿圈视频 12 个，累计播放 6666 次。通过视频形式的传播，生动展示了项目的活动内容和成果，进一步扩大了项目的影响力，让更多人了解到社区助老助残志愿服务的重要性和意义。





七、第三方审计报告或评估报告（如有）

说明：待项目资金尾款拨付并全部使用完成后，项目将进行第三方审计并提供报告。