

# 伙伴计划项目总结报告

项目名称:	跳跳糖公益伙伴计划	负责人:	胡洋
执行方:	北京博能志愿公益基金会	资助方:	北京字节网络技术有限公司
项目周期:	2022年3月至2022年12月	项目金额:	55万
报告周期:	2022年3月8日—2022年12月22日	提交日期:	2022年12月

## 一、项目背景

博能基金会作为中国大陆第一家致力于推动专业志愿服务发展的非公募基金会，自2016年成立以来在支持志愿人才发展、创投志愿服务项目、引领志愿创新浪潮方面始终坚持不懈，追求专业至善。

字节跳动员工公益于2021年推出“跳跳糖公益伙伴计划”，旨在以字节跳动员工志愿者回馈社会、为社会创造价值为基础，与公益组织建立伙伴关系，共同探索助力公益发展的可持续模式。

为了更好地实现员工公益的社会价值并优化伙伴计划运营管理，基于双方一致的公益目标及价值观，双方达成合作共同组建项目运营团队，由字节跳动公司提供项目运营的资金支持，鼓励员工参与志愿服务，并对员工志愿者参与公益组织开展的志愿服务活动而产生的公益时进行服务配捐。由博能基金会负责对外招募并审核公益伙伴机构，为伙伴机构与员工志愿者之间做好公益岗位匹配、赋能培训和志愿服务活动评估，共同促进公益慈善事业的良性发展。

## 二、项目进展

### 1、建章立制，规范完善项目管理

博能项目团队在项目开展前期，通过组织专家及团队，与字节跳动员工公益部门及相关方进行调研，了解项目需求及已有项目基础，确定2022年“跳跳糖公益伙伴计划”的服务路径和项目目标。协助优化完善跳跳糖项目管理标准化流程sop，开发《岗位招募信息表审核手册》《志愿服务活动反馈表》等相关制度规范文本，利用飞书软件实现线上“1+N+N\*x”的项目线上运营管理模式，切实保障项目运行平稳、规范。

### 2、连接善意，广泛招募公益伙伴

项目组通过微信公众号等渠道，同时发挥各合作方的影响力，立足北京，面向全国范围招募志同道合的公益伙伴机构，并对提交项目申报材料的公益伙伴机构从多个维度进行考察，筛选符合招募标准的公益伙伴，并创新性地设置1个月的“公示期”来帮助双方进一步确认合作意向，更细致地厘清相互间的期待，加深彼此了解，明确项目目标和使命。

截至目前，已公开招募公益伙伴机构3期（3月&5月&7月），共招募伙伴机构123家入围（56+38+29家），第一批签约27家机构，第二批签约36家机构，第三批签约10家机构。

### 3、专业至善，多元赋能伙伴机构

考虑到项目运营的方式，以及全国疫情防控形势，项目组通过线上多种渠道给予伙伴机构赋能支持，从志愿者招募、管理技巧的咨询，到志愿服务活动策划及志愿服务岗位开发的培训，再到飞书软件使用及软件使用授权等等，帮助伙伴机构规范、稳定、持续性地为字节跳动员工志愿者提供志愿服务岗位和机会，并按照每公益时由字节跳动公司配捐100元人民币的方式，为组织志愿服务活动、提供志愿服务岗位的伙伴机构提供非限定性的配捐资金支持，为参与项目的公益伙伴机构提供“技术、人力、资金”三位一体的全方位支持体系，真正助力公益创业。

截至目前，已开展项目说明会3场，专题培训5次，伙伴机构集中督导（公益加油站）27次，伙伴机构直接受益3158人次，个别督导若干次，累计拨付捐赠资金251.895万元。

### 4、技术公益，组织员工参与服务

项目组提供全时全流程服务，全力帮助构建字节跳动员工志愿者参与志愿服务活动的平台，帮助实现员工志愿者的活动报名、匹配入群、咨询答疑、岗前培训、参与服务及服务后反馈的志愿服务全流程参与，努力让员工志愿者充分发挥自身的优势特长和专业技术，选择参与匹配度高的志愿服务岗位，获得更好的志愿服务体验感及个人成长，进而更加可持续地参与到志愿服务中去，并为员工志愿者提供物质层面和精神层面双重的激励保障。

截至12月19日，已发布40周的活动招募，共征集到2635份活动招募文档，经优化审核通过2171份，过审率82.4%，共开展活动1610场，实际完成志愿服务22856人次，累计贡献60553个公益时。

以上工作详情，请参见每周工作总结：[📄 跳跳糖公益伙伴计划 每周工作总结](#)

## 三、项目影响

截至目前，本项目以字节跳动员工志愿者参与为纽带，在博能基金会第三方的支持和赋能下，**管理流程规范且有效，赋能形式多样且持续**，根据「跳跳糖公益伙伴计划-机构反馈问卷」<http://lxi.me/gr47p> 问卷调研了解，**参与项目的伙伴机构普遍认为**，参与本项目进一步提升了机构的志愿服务项目及活动的开发设计能力和组织实施能力（尤其是线上形式的），加强了机构的志愿者管理/社群运营的能力，得到了功能丰富的专业技术支持（技能和飞书工具等），更为机构在志愿服务领域的可持续发展提供了必要的资金支持。间接上促进了公益机构创新服务形式，更好地为各公益项目的服务对象提供了优质的服务。与此同时，**字节跳动的志愿者**也在真实的志愿服务场景和提供志愿服务的过程中担当了个人的公民责任，实现了自身的价值，提升了志愿服务技能和水平，也对公司和团队产生了很强的归属感。

以上内容详情，请参见机构反馈数据：[📄 跳跳糖公益伙伴计划-机构反馈](#)

## 四、经验与教训

### （一）项目亮点总结：

#### 整体情况：

本项目践行社企联动模式，探索企业参与社会公益事业，促进公益行业发展的新方式，兼顾弘扬志愿精神，形成“由企业通过创投及配捐支持，动员员工参与，第三方支持机构持续赋能，共同激发社会组织协同发展”的专业志愿服务项目。创造性地将企业战略公益与企业文化基因相融合，不仅更凸显企业自身及员工个人的社会价值，展现了企业文化，带动了员工参与志愿服务的热情，为员工志愿者参与公益实践持续提供匹配度高的机会和岗位，还促进了参与项目的“伙伴机构”的能力提升，通过项目所配捐的资金，以非限定性资金的形式，也一定程度上帮助了公益伙伴机构能够可持续地专业发展，打磨公益产品，进而助力公益行业的整体良性发展，是一个具有一定商业创业手法的公益创业项目。

#### 工作亮点：

1. 优化了项目管理的sop流程，使伙伴机构参与跳跳糖项目更具有操作性和落地性，同时降低了双方磨合和相互适应的时间成本。
2. “公益加油站”的专题培训及督导环节普遍收到好评，通过【项目组说】、【伙伴机构说】和【志愿者说】三大板块，从不同角度、不同视角交叉分享经验、交流观点、碰撞思想，建立三方平等相互交流的平台，也为“主谈嘉宾”提供展示的机会，提升领导力。
3. 群运维方面：如每周建立“群运维提醒群”并有专人负责话术提醒及个别赋能，机构群和活动群的头像颜色的统一标识等
4. 活动提交及审核方面：活动方案提交方式由最初的云文档提交调整为“字节跳动公益平台”提交，活动方案审核由文档审核调整为抖音审核后台。运用技术提升活动审核效率，同时，伙伴机构可以及时了解自家活动员工志愿者报名情况及签到情况。

### （二）项目问题反思：

#### 项目运维角度（伙伴机构管理角度）：

- a. 惩罚及退出机制：本项目目前仍缺乏有效的伙伴机构退出机制，对提交活动不积极、以及对运营工作不配合的伙伴机构，除了能够把控活动上架机会外，暂达不到有效的制约。
- b. 目前项目组承担的整体项目指标，在可预计的范围内，有一定实现难度。主要问题有三，一是全国范围内的疫情原因，导致线下活动开展受阻，上半年活动的供给量有限；二是项目合作协议的“友好”签订原则，导致已签约机构提供活动的持续性和有效性的不确定性；三是已上架活动的员工志愿者报名情况的不确定性，目前整体活动志愿者报名参与效率将过半。

#### 员工志愿者管理角度：

- a. 员工志愿者签到的不主动（或漏签）问题直接影响到伙伴机构的公益时记录及相应配捐资金的金额，但目前条件下，伙伴机构和项目组除了加强“提醒”外，没有其他对于伙伴机构更友好的解决措施。
- b. 员工志愿者认领服务后，对于服务质量的保障方面，暂无有效的约束措施。如线上活动的服务交付，出现交付物质量不达标但后续表示没有时间进行进一步修订的问题；如线上手工形式的活动，收到机构寄出的原材料但是后续不参与，或者不回寄，导致伙伴机构既付出了活动成本，但却还得不到公益时的状况。

#### 技术更新角度：

- a. 小程序功能：目前小程序暂不能实现活动反馈情况同步，导致项目组与伙伴机构之间产生较大的沟通成本。

## 五、下阶段工作

1. 优化字节跳动员工公益内部志愿服务制度化建设，以满足日常公益参与需求为基本目标，进阶倡导专业志愿服务。实现每周30+公益活动稳定供给，人均公益时2小时+，全年30000+人次的员工参与，累计产生65000+公益时。
2. 支持已签约的伙伴机构高效提供员工志愿服务项目及公益活动的机会和岗位，赋能并助力公益伙伴机构及员工志愿者能力双提升，进而推进公益事业发展。
3. 优化迭代2023版的“公益伙伴计划”项目的制度建设和平台建设，加强抖音集团志愿服务的品牌建设及阵地建设，提升社会影响力，助力企业社会责任的体现。