

专访和众泽益创始人、主任王忠平：

推动“五社联动”，志愿者大有可为

■ 本报记者 王勇

2021年7月，中共中央、国务院发布《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》以下简称《意见》，首次明确提出要‘创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制’。

‘五社联动’与‘三社联动’相比，增加了社区志愿者和社会慈善资源。新增的这两部分，尤其是社区志愿者，在联动中扮演着什么样的角色？与其他‘三社’究竟应该如何联动？《意见》发布已经过去一年，目前进展如何？《公益时报》记者就此采访了北京林业大学经济管理学院副教授，和众泽益创始人、主任王忠平。

创立于2010年的和众泽益十二年来持续为企业、政府、社会组织等提供企业社会责任、志愿服务、公益慈善、新时代文明实践咨询服务。

王忠平认为，“五社联动”的提出对志愿服务的发展是一个很大的利好消息。志愿者组织起来有目标、有导向性地开展活动，通过“五社联动”深入参与社会治理，可以发挥更大的价值，社会效果也会更好。

志愿服务的历史机遇

《公益时报》：从“三社联动”为什么会变为“五社联动”，为什么会增加“志愿者”？

王忠平：“五社联动”是基于社会发展的需求提出的，2020年以来的疫情加速了这一进程。一方面是“三社联动”提出后，地方在实践中不断创新，民政部及时进行了总结推广；另一方面，由于部分地方购买服务资金有限，社会组织数量和质量相对不足，开始探索在社会治理中引入志愿者等其他社会力量。2020年疫情发生后，大量的志愿服务组织冲在了社工机构之前，发挥了非常重要的作用。实践证明，社区志愿者是基层社会治理非常重要的力量。

《公益时报》：“五社联动”的提出，对志愿服务的发展具有怎样的影响？

王忠平：我认为对中国的志愿服务来说，这肯定是一个大的利好消息。第一，这是对志愿服务在社会治理中地位的肯定，充分认可志愿服务的价值；第二，这为志愿服务发展提出了明确方向，作为加强基层治理体系和治理能力现代化的一种手段，有了中共中央、国务院相关文件的指导，我们就可以去探索、去实践；第三，这给了志愿服务一个很大的历史机遇和发展空间。我感觉“五社联动”提出来以后，志愿服务领域还是比较振奋的。

《公益时报》：志愿者在“五社联动”中的定位是什么，怎样

才能发挥更大的作用？

王忠平：从我们的调研来看，“五社联动”的各个主体都有可能成为驱动主体，也可以共同发挥力量。志愿者更多是以个体的方式参与，但如果能组织起来，有目标性、有导向性地开展活动，价值会更大，社会效果也会更好，单个志愿者资源比较有限，所以要鼓励志愿者的组织化行为。但这也不影响志愿者个体性的发挥，他们可以成为带头人，带动一批志愿者来做事。

《公益时报》：志愿者组织和社区社会组织之间是什么关系，在基层社会治理中有什么优势？

王忠平：我认为很多社区社会组织其实具有志愿服务组织的属性，志愿者的参与可以让它们低成本运作，同时它们能够扎根社区，不轻易流动，对社区更加熟悉，可以更加灵活地处理社区治理的各种问题。相对来讲，它们比较符合基层社会治理的要求。

《公益时报》：和众泽益在“五社联动”方面是怎么做的？

王忠平：在使命驱动下，我们一直在推动中国志愿服务的发展，也积极探索创新的模式。其实我们已经有了些志愿服务在“五社联动”方面的成功经验了。比如一般社区志愿者的来源有两部分，一个是社区内生（当地）的志愿者，一个是外部引入的志愿者。和众泽益在企业志愿服务方面有着丰富的经验和资源，因此我们一直在引入志愿者，而且我们引入的时候一般都是匹配资源的——通过企业志愿者动员社会慈善资源参与社区治理，这是我们的优势。

例如，在北京市朝阳区建外街道北郎东社区，我们引入企业为社区捐赠了厨余垃圾处理设备，打造了“无废空间”，企业员工也作为志愿者在社区开展环保宣传；我们还孵化了当地的社区社会组织，让居民自发组织起来参与，实现了“政府引导、社区协调、居民参与、社会组织运营、企业支持”的社区“无废”运营模式。

我们还和北京市朝阳区团



北京林业大学经济管理学院副教授，和众泽益创始人、主任王忠平

委共同打造了“CVSC计划”暨社企融合志愿服务项目，搭建了一个企业和社区直接对接的平台；在很多地方推动社区创享计划，动员社区居民作为志愿者提出解决方案，组织团队共同解决社会问题。

下一步，我们希望借助“五社联动”提出的新方向，做出更多探索，形成更多经验和模式。

存在的问题与对策

《公益时报》：目前，志愿者在“五社联动”中的作用发挥存在哪些问题？

王忠平：“五社联动”的落地要通过社会化动员的逻辑把志愿者动员起来，才能长期可持续。现在所面临的问题，一是志愿服务组织的数量和资源肯定是不够的，无法匹配在“五社联动”中对志愿者的要求；二是部分地方缺乏“五社联动”的平台和机制；三是社区缺少组织志愿者、组建志愿者队伍的方法和能力。

《公益时报》：如何才能解决这些问题？

王忠平：首先是要搭建平台和机制。一是社区志愿者参与的平台，能够调动各方资源；二是构建五社平等、共同议事机制；三是在社区建设实体化阵地和平台。

其次是要培育社区的内生性力量，基本方向是两个：一个是建立机制、平台，内部孵化；第二个是外部的引入，无论是下沉还是对接、结对等都要做实，形成机制性的动员体系。

《公益时报》：哪些力量在尝试解决这些问题，推动“五社联动”的发展？

王忠平：首先是政府在推动。《意见》发布后，好多地方都出台了实施措施。但不能仅仅是发文，还要有保障，使文件能够落地。

其次是基金会和企业。民政

部协调全国性慈善组织筹集了8000余万元，支持湖北省和武汉市实施“五社联动”项目，但还需要更多的基金会在社会治理、志愿服务方面投入资金。

第三是社工机构。其实很多社工机构在招募志愿者做事，我们希望能把它机制化，这是我们探索的一个方向。

第四是志愿服务组织。我觉得要借助这个机会，迅速提升专业能力，和社工机构联动起来，再和外部的社会慈善资源结合起来。

《公益时报》：从各地的情况来看，目前“五社联动”推进的情况是怎样的？

王忠平：现阶段各地的差异还是比较大的。北京、上海、成都、广州等地相对来讲社会治理基础比较好，在“五社联动”方面推动速度比较快。从实践角度来看，其实已经有非常多的经验可以总结和提炼。例如，在成都一个社区的院落，居委会、业委会、物业公司等管理工作已经完全由志愿者来承担，形成了非常好的自治机制。

但也有些地方只是在社区弄个房子贴上标语，有物理空间，没有多元治理的机制，离《意见》提出的目标差距还比较大。

《公益时报》：城市社区已经有比较好的实践了，那么农村社区情况如何？在乡村振兴大背景下，“五社联动”应该怎么做？

王忠平：农村的志愿服务一直是中国志愿服务相对薄弱的地方，但在一些发展较好的地方也有很多相关的经验。例如，山东荣成市建立了志愿服务积分制度，大家参与志愿服务的热情就比较高。积分多，奖励多，变福利为激励，村里的很多事情都由志愿者解决，有效提升了村民的精神风貌，推动了乡村振兴。

推动志愿者发挥更大作用

《公益时报》：疫情发生以

来，志愿者发挥了很重要的作用，但在志愿服务领域也出现了一些问题，如何才能避免这些问题的出现？

王忠平：我们要客观认识志愿服务行业发展中目前还是存在一些问题和不足，甚至会带来一些负面舆情。志愿者参与社区建设是自愿参与，因此独立性和自主性较强。如果社区服务做得不到位，志愿者用脚投票，直接不参加了。此外，我们也要加强对志愿服务组织的监管，要避免志愿服务组织出问题，建立志愿服务组织的认定和淘汰机制，做得不好就可以淘汰；同时在推进“五社联动”的过程中，要建立评估机制，要评估最终的效果。

《公益时报》：下一步，“五社联动”的发展会有怎样的趋势，尤其是志愿者的作用将如何发挥？

王忠平：在国家治理体系和治理能力现代化的背景下，我们已经认识到政府解决不了所有的社会需求，未来多元主体平等参与基层治理、真正发挥作用的趋势是必然的。在这个过程中，动员的形式和内容会发生很大变化，会出现非常多的创新做法。志愿服务组织的数量和质量会逐步提升，可能在社区治理中的主导性作用方面会更强一些，但一定要加强平时的孵化、培育、积累、培训、氛围营造等工作。中国的志愿者和志愿服务组织数量庞大，可以作为政府的重要补充力量，特别是在一些社会组织发育不足的地方，作用更大。

《公益时报》：推动志愿者发挥更大的作用，需要提供什么样的支持？

王忠平：一是要有制度化的保障，为志愿服务的发展创造良好的外部环境，现在志愿服务的制度化和法治化水平远远不够；二是为志愿服务组织的发展培育创造好的条件；三是建立良好的志愿服务文化和激励环境，提倡多元化的志愿服务精神。

