

上海开放大学

毕业论文

毕业论文题目：

上海市浦东新区周浦镇中金海棠湾小区志愿服务工作研究

学院/分校： 上海市企业管理进修学院

年级、专业： 22春行政管理

教育层次： 本科

学生姓名： XXX

学 号： XXXXXXXXXXXX

指导教师： _____

完成日期： 20XX年X月X日

论文独创性声明

本人郑重声明：所呈交的毕业设计（论文），是本人在老师指导下，独立进行研究所取得的成果。论文中除了已经注明引用的内容外，不包含任何他人享有的著作权内容。其他个人和集体对本研究工作的启发和所做出的贡献，均已在论文中以明确的方式标明。如本文被查证有抄袭或剽窃行为，本人愿意承担由此引发的法律后果，并依据学校的规章制度接受相应处理。

签 名：_____ 日 期：_____年__月__日

论文版权使用授权声明

本人完全了解上海开放大学关于收集、保存、使用毕业论文的规定，同意如下各项内容：按照学校要求提交学位论文的印刷本和电子版本；学校有权保存学位论文的印刷本和电子版，并采用影印、缩印、扫描、数字化或其它手段保存论文；学校有权提供目录检索以及提供本论文全文或者部分的阅览服务，以及出版学位论文；学校有权按有关规定向国家有关部门或者机构送交论文的复印件和电子版；在不以赢利为目的的前提下，学校可以适当复制论文的部分或全学术活动。

签 名：_____ 日 期：_____年__月__日

目 录

摘 要	1
一、绪论	1
二、中金海棠湾小区志愿服务工作现状概述	2
（一）概述现状	2
（二）中金海棠湾小区志愿服务内容与形式	3
（三）中金海棠湾小区志愿服务工作的成效与影响	9
三、中金海棠湾小区志愿服务工作存在的问题	10
（一）志愿服务组织管理问题	10
（二）资源保障问题	11
（三）志愿者激励与可持续发展问题	11
四、改进中金海棠湾小区志愿服务工作的建议	12
（一）优化组织管理体系	12
（二）加强资源保障	13
（三）完善激励机制与促进可持续发展	14
结论	14
参考文献	16
致 谢	17

摘 要

上海市浦东新区周浦镇中金海棠湾小区是一个新兴的居民社区，随着城市化进程的加快，该地区的人口结构和社区需求不断变化。在这样的背景下，志愿服务工作在促进社区和谐、提升居民幸福感方面显得尤为重要。志愿服务不仅可以加强邻里关系，提升社区凝聚力，还能够通过组织丰富多彩的活动，满足居民多元化的需求，促进文化交流和社会参与。同时，志愿服务的开展有助于增强居民的社会责任感和参与意识，形成良好的社区氛围。因此，对中金海棠湾小区的志愿服务工作进行深入研究，不仅可以为社区的可持续发展提供理论和实践支持，还能够为其他类似社区的志愿服务工作提供借鉴，推动上海市志愿服务体系的完善，具有重要的现实意义和社会价值。本文聚焦上海市浦东新区周浦镇中金海棠湾小区的志愿服务工作，其源于居民自发互助行为，后发展出专门组织架构为服务有序开展助力。志愿服务项目多样，涵盖老人照料、儿童课外辅导、环境整治等，开展形式多元，有定期集中服务如每月大扫除，也有按需发起的应急帮助等。这些工作对居民生活、社区和谐及社会都有积极影响，改善了居民生活环境、丰富了精神文化生活，促进邻里关系、增强社区凝聚力，还为其他社区提供示范。但志愿服务工作开展中存在问题，组织管理方面因志愿者人数多、时间灵活，人员协调和任务分配有难度，易出现服务重叠或空白，资源保障方面物资和资金不足，大型活动设备道具常短缺，志愿者激励机制也不完善，影响志愿者积极性和服务质量。为推动其持续健康发展，可从优化组织管理体系、利用信息化提高效率，加强资源保障、多渠道筹资筹物，完善激励机制、提供更多福利，

制定长期战略、明确目标方向着手，从而为社区建设与社会和谐助力，并为其他社区志愿服务工作提供更有价值的借鉴。

关键词：中金海棠湾小区；志愿服务；社区建设；志愿者管理；资源保障

一、绪论

社区志愿服务在现代社会治理中扮演着关键角色，特别是在城市化快速发展的背景下，它对提升社区生活品质和促进社会和谐具有重要作用。上海市浦东新区周浦镇中金海棠湾小区的志愿服务工作，因其在城市社区中的代表性，值得深入研究。

政策层面，国家大力倡导社区自治与志愿服务精神，鼓励居民积极参与社区建设，形成共建共治共享的社会治理格局^[1]。上海市也出台了一系列推动社区志愿服务发展的政策文件，为小区志愿服务工作提供了政策支持与导向。

中金海棠湾小区在志愿服务上取得进展，但存在挑战。管理上，志愿者队伍缺乏精细管理，人员协调和任务分配效率不高，影响服务效率和质量。资源方面，资金和物资设备不足，限制了活动规模和多样性。此外，激励机制不完善，难以保持志愿者的长期积极性。这些问题影响了志愿服务的可持续性，需要进一步研究和解决。

本研究聚焦于中金海棠湾小区志愿服务工作，深入剖析其组织形式、运行机制以及与社区发展的内在联系^[2]。丰富志愿者管理理论维度：深入研究小区志愿者招募、培训、组织协调等管理环节，尤其是针对志愿者人数多、时间灵活带来的管理难题，如人员协调和任务分配困难等问题的分析，将为志愿者管理理论提供新的实证案例和应对策略思路，丰富和拓展现有志愿者管理理论在复杂社区情境下的应用研究。

本研究预期通过对中金海棠湾小区志愿服务工作的深入研究，得出以下具体研究成果，为解决社区志愿服务存在的难题提供参考：

优化组织管理体系实践参考：通过分析小区志愿服务组织协调机制不足、招募培训问题，提出建立高效协调沟通机制、拓展招募渠道和完善培训体系的建议，如建立信息平台整合各方资源、通过社交媒体招募志愿者、定制针对性培训课程等，为其他社区解决组织管理效率低下、志愿者队伍结构不合理等问题提供可操作的实践范例。

加强资源保障实践借鉴：针对小区资金来源有限、使用不合理以及物资设备支持不足等问题，提出多元化资金筹集途径（如与企业合作、申请基金会资助、组织义卖活动等）和完善物资设备保障机制（如建立物资管理制度、拓展物资筹集途径、制定设备更新计划等）的具体措施，为其他社区改善资源保障状况提供有效的实践思路，以提升志愿服务活动的规模和质量。

二、中金海棠湾小区志愿服务工作现状概述

（一）概述现状

中金海棠湾小区位于上海市浦东新区周浦镇，地理位置优越，交通便捷。小区占地面积达 150000 平方米，共分为 3 期建设，目前已入住居民 3000 户，人口总数约为 9000 人。其人口结构丰富多样，涵盖了不同年龄段、职业背景与文化层次的居民，其中 60 岁以上老年人占比约为 20%，中青年居民占比 70%，为志愿服务工作提供了充足的人力资源与多元化需求基础。

小区周边配套设施完善，拥有 3 所学校、2 家医院、1 个商业中心以及多个公园与休闲场所。社区内商业氛围活跃，各类商铺林立，为志愿服务活动物资筹集、服务对接等方面创造了有利条件。居民整体经济水平稳定，消费能力较强，对社区环境、文化建设等方面的期望较高，促使志愿服务工作朝着专业化、多元化方向发展。

小区成立了专门的志愿服务中心，作为志愿服务工作的核心枢纽，统筹协调各项服务活动。志愿服务中心由 3 名专职工作人员与 5 名兼职管理人员组成，负责制定工作计划、组织培训、调配资源以及与外部机构合作沟通等工作。

同时，根据服务内容与志愿者兴趣特长，设立了多个志愿服务小组，如环保小组（现有志愿者 50 人）、关爱老人小组（80 人）、文化活动小组（60 人）等。各小组分工明确，相互协作，共同推进志愿服务工作的开展。小区居委会在志愿服务工作中发挥着重要的指导与监督作用，负责制定规章制度、审核服务项目、协调各方关系等；物业则在场地提供、安全保障、物资支持等方面给予积极配合，形成了多方联动、协同合作的良好管理格局^[3]。

志愿服务工作起源于居民自发的互助行为。2014 年，小区内部分热心居民开始自发组织起来，为邻里提供一些简单的帮助，如照顾生病老人、接送孩子上下学等。随着时间推移，这种互助行为逐渐增多，参与人数也不断增加。

2015 年，小区举办了第一届社区文化节，此次活动成为志愿服务发展的重要转折点。活动期间，超过 200 名居民自发参与志愿服务，涵盖活动组织、场地布置、节目表演等多个环节。文化节的成功举办不仅丰富了居民文化生活，还吸引了更多居民关注并加入志愿服务队伍，志愿者人数较此前增长了 30%。

此后，小区志愿服务工作不断拓展与深化。2016 年，与周边 2 所学校建立合作关系，开展青少年志愿服务实践活动，每年吸引约 150 名青少年参与社区环保、关爱弱势群体等服务项目；2017 年，成立了小区志愿者安全巡逻队，定期开展安全巡逻与隐患排查工作，有效提升了小区治安环境。

（二）中金海棠湾小区志愿服务内容与形式

1. 志愿者来源与规模

志愿者主要来自小区内部居民，占比达 85%。随着小区志愿服务影响力的扩大，周边社区居民也逐渐参与进来，目前周边社区支援志愿者人数约占志愿者总数的 15%^[4]。近年来，志愿者人数呈稳步增长趋势，截至 2020 年底，小区志愿者注册人数已达到 1000 人，较 2018 年增长了 50%。其中，在 2019 年举办大型环保公益活动后，志愿者人数新增 200 人，达到阶段性增长高峰。

2. 志愿者群体特征分析

志愿者年龄分布广泛，其中 50 - 65 岁的中老年人占比最高，约为 45%；30 - 49 岁的中青年志愿者占比 35%；29 岁以下的年轻志愿者占比 20%。性别比例较为均衡，男性志愿者占比 48%，女性志愿者占比 52%。职业涵盖公务员、教师、企业员工、自由职业者、退休人员等多个领域，其中教师和公务员占比相对较高，分别为 20%和 15%。

志愿者参与服务的动机多样，40%的志愿者表示出于利他主义，希望帮助他人、回馈社会；30%的志愿者是为了满足社交需求，结交朋友、拓展人际关系；20%的

志愿者期望通过志愿服务提升自我能力与综合素质；另有 10%的志愿者是出于对社区的归属感与责任感，希望为社区发展贡献力量。

3. 常规志愿服务项目

表 1-常规服务项目

服务类型	活动内容	具体数据
环保类志愿服务	每月定期开展垃圾分类宣传活动	设置宣传点数量：5 个 每次活动发放宣传资料份数： 1000 份以上 覆盖居民户数：超过 2000 户 垃圾投放点志愿者值守时长： 每天不少于 3 小时 垃圾分类准确率提升情况： 2018 年 60% 提升至 2020 年 85% 每季度组织社区环境美化活动
环保类志愿服务	每季度组织社区环境美化活动	每次参与志愿者平均人数：80 人 清理垃圾杂物重量：约 5 吨 擦拭公共设施数量：100 处
关爱弱势群体服务	关爱老人志愿者小组每周定期探访	孤寡及空巢老人户数：30 户以上 每月为老人提供免费理发服务人次：50 人次以上
关爱弱势群体服务	为社区内儿童提供服务	提供课外辅导与兴趣培养服务儿童数量：50 名 每周开展学业辅导课程节数： 10 节 组织兴趣班活动次数：5 次 举办亲子活动场数：3 场

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/707141124113010015>