

新时代社会工作视域下 中国特色志愿服务体系研究

杨典 孙子涵

[摘要] 志愿服务是社会文明进步的体现。建构中国特色志愿服务体系,不仅是新时代社会工作发展的需要,也是我国推进国家治理体系和治理能力现代化的一项重要举措。研究发现,中国特色志愿服务体系既体现出“党建引领—政府主导—社会协同”的组织化优势,也存在基层活力激发不足、资源整合效能不高、专业化与普惠性平衡不够、国际传播能力不强等问题。推动志愿服务高质量发展,要通过制度创新、科技应用、文化重构与人才培养的协同进化,推动国家治理从制度优势向治理效能高效转化。

[关键词] 新时代社会工作;中国特色志愿服务体系;国家治理体系和治理能力现代化

[中图分类号] C911 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1007-5801(2025)03-0110-09

一、新时代社会工作视域下中国特色志愿服务体系的功能定位

中国式现代化是“五位一体”的全面现代化。改革开放以来,我们创造了经济持续增长与社会长期稳定两大奇迹。社会工作在稳定社会秩序、释放社会活力方面发挥了重要作用,为经济的蓬勃发展提供了坚实基础。经济增长又为社会稳定提供了源源不断的物质保障与支持。当前,国际环境日趋复杂严峻,我国社会结构发生深刻变革,经济形势不断变化,社会工作面临一系列新的机遇与挑战。技术快速进步,尤其是人工智能、数字

化平台等新兴技术的应用,也对社会工作模式提出了更高的要求。

总的来看,新时代背景下社会工作在维护社会稳定、国家安全和顺利实现中国式现代化方面的意义愈发凸显。党的二十届三中全会提出,“健全社会工作体制机制,加强党建引领基层治理,加强社会工作者队伍建设,推动志愿服务体系建设”,为新时代社会工作和志愿服务事业的高质量发展指明了方向。加强志愿服务体系建设既是健全社会工作体制机制、推动社会工作高质量发展的重要抓手,也是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措。志愿服务通过广泛动员社会

[收稿日期] 2025-04-26 **[收稿日期]** 2025-05-13

[基金项目] 国家社会科学基金重点项目“‘十四五’时期民生建设与构建新发展格局”(21AZD004)。

[作者简介] 杨典,中国社会科学院大学社会与民族学院教授,中国社会科学院社会学研究所副所长、研究员;孙子涵,中国社会科学院大学社会与民族学院博士研究生。

力量参与公共服务和社会治理,有效弥补了政府与市场在资源配置中的不足,特别是在大型赛会志愿服务和“一带一路”建设中,中国志愿文化向世界传播,展现了中国特色志愿服务的国际影响力与号召力。

我国志愿服务体系的发展根植于深厚的文化传统与历史积淀。儒家思想中“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”等理念为志愿精神奠定了文化根基。新中国成立后,“学雷锋”等活动的广泛开展进一步塑造了独具中国特色的志愿文化,其核心是集体主义精神与社会成员间的互助关爱。这种文化传统在邻里互助、社区共建等长期文明实践中得到延续与升华,不仅体现了中华文化的独特魅力,也彰显了社会主义制度的优越性。党的十八大以来,我国志愿服务事业进入快速发展阶段,志愿者注册人数显著增长,志愿服务组织日益壮大(见图1),支持体系不断完善,尤其是《志愿服务条例》的颁布,标志着我国志愿服务体系迈入制度化、规范化发展的新阶段。2024年4月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于健全新时代志愿服务体系的意见》进一步推动了志愿服务的制度化、专业化发展进程;作为首份系统部署志愿服务体系建设的中央文件,该文件立足新发展阶段,围绕构建系统完备、科学规范、协同高效的志愿服务制度和工作体系作出顶层设计,为中

国志愿服务高质量发展提供了指南和遵循。

志愿服务具有全世界共同的伦理基础,有基于其内在本质的社会规律和运作模式,同时也是各个国家、各个民族在长期实践和发展过程中形成的一种社会成果,具有各国独特的文化特色和国家体制特征^[1]。我国志愿服务体系的建构既具有中国传统文化特色,也体现出国家治理现代化进程中社会力量整合的独特制度逻辑:以国家治理效能提升为核心指向,通过制度性整合将社会参与转化为治理资源,构建起兼具价值整合功能与治理工具属性的制度框架。

然而,随着我国社会主要矛盾的转化以及治理复杂度的提升,我国志愿服务体系也面临新的挑战。一方面,专业化服务能力不足与资源碎片化并存,导致“志愿失灵”风险加剧;另一方面,行政化动员与社会化参与之间的结构性矛盾,制约了志愿服务的可持续创新。这些问题的交织凸显了理论重构的紧迫性——既需突破西方传统治理理论中的结构性张力分析范式,也要避免陷入工具理性主导的实践窠臼。如何在中国式现代化进程中和新时代社会工作高质量发展中找准志愿服务的定位,如何破解“专业主义孤岛”与制度弹性不足并存的治理困境,如何在新时代背景下完善中国特色志愿服务体系、实现志愿服务高质量发展,成为亟待解答的

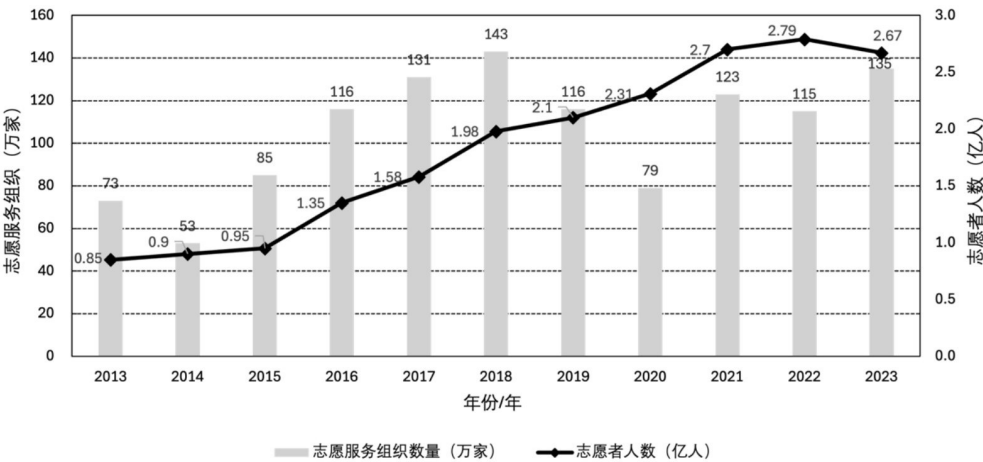


图1 我国志愿者和志愿服务组织发展情况(2013-2023)

数据来源:杨团、朱健刚.慈善蓝皮书:中国慈善发展报告(2024)[M].社会科学文献出版社,2024:71-72.

重要理论与实践议题。

二、中国特色志愿服务体系的制度特色

中国特色志愿服务体系的制度建构,体现了国家治理能力现代化进程中社会力量整合的独特逻辑。相较于西方志愿服务体系基于“社会自治”的运作模式,中国特色志愿服务体系通过制度性整合与组织化动员,形成了兼具公共服务供给与价值共识培育的独具特色的治理架构。其核心特征在于:通过公共服务与精神文明的双重嵌入,发挥了治理技术与意义生产的协同作用;以国家主导的多元主体协同机制,实现了社会力量的有序参与;借助党员先锋引领与社会广泛动员,构建出一套兼具制度刚性与社会韧性的志愿服务体系。这一体系不仅有效回应了中国国家治理现代化的现实需求,也为全球志愿服务领域提供了新的知识范式和理论进路。

(一)功能复合性:公共服务与精神文明的双重嵌入

我国志愿服务体系的功能架构呈现出“工具理性—价值理性”的辩证统一,其制度设计突破了西方“第三部门”理论中政府—市场—社会的三元分立框架,实现了公共服务供给与精神文明建设的有机统一。相较于以慈善救济和权利倡导为功能重心的西方志愿服务体系,我国志愿服务体系通过制度性吸纳与政治化整合,构建了公共服务协同供给与精神文明实践传导的双重嵌入机制。其功能复合性体现为“治理技术”与“意义生产”的协同作用:既通过公共服务补位机制优化治理效能,又借助意识形态具象化传播强化文化认同。在公共服务维度,志愿服务体系依托科层化动员网络,填补了正式制度在社会治理中的覆盖空白,形成了对政府职能的弹性延伸。其运作逻辑超越了西方志愿服务体系多重利益相关者驱动下的“模糊性结构与市场补充功能”^[2],转而嵌入国家公共服务供给体系的深层结构,通过资源再分配机制缓解公共服务供给中的市场失灵与政府失灵困

境^[3]。在精神文明维度,志愿服务体系将社会主义核心价值观进一步转化为具象化的日常实践,构建起政治社会化与公共精神培育的柔性路径,为实现中华民族伟大复兴的中国梦和中国式现代化提供道德支撑和精神基础^[4]。这种双重功能嵌入的本质,是将社会自组织力量转化为国家治理能力的再生产机制,体现了国家在社会治理中的“嵌入式治理”智慧^[5]。

(二)治理结构:国家主导下的多元主体协同

中国特色志愿服务体系呈现出鲜明的国家主导特征:以科层化治理网络为载体,将社会服务实践转化为国家治理能力的延伸;通过结构性赋权机制实现社会力量的有序参与。在国家层面,通过顶层设计与资源配置机制,构建了从中央文明办到城乡社区的多级垂直管理体系,形成了“制度供给—资源分配—效能评估”的治理链条。例如,新时代文明实践中心作为国家推动的基层治理载体,是志愿服务体系的制度化延伸,通过标准化服务流程与项目化运作模式,将分散的社会参与纳入国家治理的规范化轨道。这种整合机制实现了两重目标:其一,消解社会自组织的离散性风险;其二,借助组织化动员提升公共服务的规模效应。相较于西方志愿服务依赖非营利组织的碎片化运作,我国志愿服务体系通过国家主导的层级网络,确保了资源动员效率。在效能评估方面,我国志愿服务体系超越了西方以服务覆盖率、捐赠规模等量化指标为核心的评价模式,更强调治理效能提升的整体性和系统性效果。这一治理结构并非单纯依赖政府力量,而是通过资源统筹、政策引导与组织动员,实现了多元主体间的正和博弈效应,既避免了西方“强社会—弱国家”模式下的治理碎片化风险,又克服了传统行政化治理的刚性缺陷。这种制度设计为全球治理理论贡献了新的知识范式:在国家主导的框架下,社会力量既非对抗性存在,也非被动性依附,而是通过制度化渠道转化为治理效能提升的能动性要素。这种制度创新为新时代社会工作提供了实践场域:社会工作不再局限于传统的补救性服务,而是通过志愿服务体系

与国家治理体系的制度性耦合,转向更具战略性的治理型实践。在此过程中,社会工作专业价值与志愿服务伦理形成双向互构,共同服务于共建共治共享的治理格局,从这个角度来说,志愿者不仅是服务供给者,更是国家治理共同体建构的参与者。

(三)行动者网络:党员先锋与社会动员的共同行动

中国特色志愿服务体系通过党员志愿者的政治身份与行动实践,构建了“党建引领—社会协同”的独特治理格局,形成了“先锋动员—群众参与”的梯队结构。党员志愿者通过“为人民服务”的角色实践,运用社会工作的个案服务、社区工作等专业技术,强化了群众对党员的角色认同,形成了“有困难找党员”的共识^[6]。党员志愿者的先锋作用不仅是志愿服务体系的核心行动力量,更通过具身化的服务实践,将党的群众路线转化为可感知的治理效能。青年志愿者通过“大学生志愿服务西部计划”等国家项目,在个体成长与国家战略需求的同频共振中,为志愿服务体系注入了可持续发展的内生动力。社区志愿者的在地化参与进一步强化了基层治理的社会基础,通过“时间银行”“互助养老”等制度设计^[7],激活了社区存量社会资本。这种梯队结构不仅实现了国家治理目标

与社会参与活力的动态平衡,还推动了新时代社会工作的深度变革,为专业服务与志愿服务的融合发展提供了制度支撑与实践路径。

中西方志愿服务体系的制度差异本质上体现为治理范式的差异。我国志愿服务体系以整体性设计为核心,突破了西方基于社会自治的碎片化治理模式,在核心定位、治理结构和参与方式等方面(见表1)形成了兼具系统性与协同性的制度架构。这种制度创新将志愿服务转化为社会文明进步的实践载体与新时代社会工作的创新抓手,既承载着社会服务的功能属性,又成为中国特色社会主义现代化进程中社会凝聚力再生产与治理能力现代化的关键路径。

三、中国特色志愿服务体系的发展目标

中国特色志愿服务体系的目标设定,植根于“以人民为中心”的理念,其本质是中国共产党领导下国家治理现代化的有机延伸。相较于西方志愿服务以“社会自治”为范式的局部修补逻辑,中国志愿服务模式通过整体性设计,实现了目标导向的跃升——不仅追求公共服务效率优化,更注重治理效能、社会整合与价值传导的协同提升。

表1 中西方志愿服务体系的比较

维 度	西方志愿服务体系	中国志愿服务体系	治理范式对比
核心定位	社会自治的补充机制	国家治理的有机构成	局部修补 vs 系统整合
功能重心	慈善救济与权利倡导	公共服务协同与价值传导	工具理性主导 vs 工具—价值复合
主体关系	国家—市场—社会的对抗性平衡	多元主体协同治理	零和博弈 vs 正和博弈
效能评估	服务覆盖率、捐赠规模等	治理效能提升、意识形态建构等	量化指标 vs 系统效应
参与机制	松散的志愿者个体网络	党员先锋引领与多层次社会动员结合	个体自发 vs 组织动员

(一)推进国家治理体系和治理能力现代化

中国特色志愿服务体系本质上是社会工作本土化实践的重要载体,其运行逻辑充分体现了新时代社会工作的核心要义,其重要目标在于通过制度性建构实现国家治理体系和治理能力现代化。中国构建了政府主导、多元协同的公共服务供给模式,突破了传统治理体系中政府、市场与非营利组织的刚性分工边界^[8]。这种内生性制度设计通过科层化动员体系激活社会存量资源,形成对行政系统的制度性补充;同时借助分布式行动网络突破行政体系的时空约束,显著提升了公共服务的空间适配性和社会响应效率。在应对“市场失灵”与“政府失灵”的双重挑战中,志愿服务体系通过吸纳社会力量,实现了治理资源的结构性整合:既依托“国家主导—社会参与”的动态平衡机制缓解后发国家面临的发展困境,又通过制度化转化将社会力量转化为国家治理资源,形成与科层体系功能互补的治理能力“放大器效应”,在公共服务供给中实现了资源配置效率与基层治理弹性的双重提升,为推进国家治理体系和治理能力现代化提供了兼具中国特色与时代价值的实践方案。

(二)加强社会整合与积累社会资本

从社会资本理论视角来看,志愿服务体系本质上是一种“关系性实践”^[9],通过互惠性服务交换机制的建构,将个体的利他行为转化为集体行动规范,进而形成“普遍化互惠”^[10]的社会信任网络。这一过程突破了格兰诺维特“弱连接”理论的解释边界:志愿服务体系不仅依赖工具性社会关系的联结,更通过情感治理技术激活社区成员的主体性参与,构建兼具强关系纽带(如邻里互助)与弱关系扩展(如跨区域协作)的混合型社会网络。这种制度创新在实践中催生出三重社会整合效应:其一,通过持续性的道德实践培育公共精神,有效消解个体价值的离散困境,推动社会主义核心价值观和精神文明的具象化传播;其二,相较于西方个体主义导向的志愿文化,中国特色志愿服务体系更注重集体认同的再生产,借助代际传递(如

“传帮带”的志愿服务传统)与空间联动(如城乡志愿服务资源统筹)的双重机制,实现了社会资本的跨时空积累;其三,构建社区层面的非正式治理网络,例如志愿服务组织通过调解邻里矛盾、提供应急援助等功能,形成基层社会治理的缓冲层,缓解正式制度刚性可能引发的冲突。

(三)打造中国文化和中国价值传播的实践载体

我国志愿服务体系植根于深厚的中华优秀传统文化与中国式现代化实践,是意识形态传播的重要实践载体。从传统文化维度看,“仁者爱人”、“老吾老,以及人之老;幼吾幼,以及人之幼”等儒家思想为志愿精神提供了深厚的文化滋养;而范仲淹“先天下之忧而忧,后天下之乐而乐”的济世情怀,则彰显了传统士大夫阶层的社会责任意识。在当代语境下,志愿服务体系创新了意识形态传播的实践路径,实现了从“话语表达”向“具身实践”的范式转换:通过组织化、项目化的服务实践,将社会主义核心价值观转化为可感知、可参与的社会行动,使意识形态传播更具亲和力与感染力。在国际维度,志愿服务通过跨文化实践将“人类命运共同体”理念形象化,构建起国家软实力传播的新型载体。在“一带一路”框架下,志愿服务通过民生援助、文化交流等实践,构建了价值共识的跨文化转译机制:既以“润物细无声”的方式传播中国价值理念,又通过具体行动展现负责任大国的国际形象。这种以实践为媒介的传播范式,既规避了西方“价值输出”的话语陷阱,又通过多项国际民生工程,在解决当地发展痛点的过程中完成中国治理经验的叙事重构,为全球治理贡献了“行胜于言”的中国方案。

四、中国特色志愿服务体系的多维挑战

中国特色志愿服务体系是新时代社会工作的有机组成部分,其建设既是国家治理现代化的重要举措,也是社会力量参与社会治理的主要路径,更是制度创新的实践场域。然而,这一体系在实

现其战略目标的过程中,面临着多重张力与结构性挑战。这些挑战既源于超大规模社会的治理复杂性,也折射出制度创新进程中不可避免的阶段性矛盾。从行政主导与社会自主的张力,到资源分布失衡与协同治理的困境;从专业化与大众化的价值博弈,到国际话语权建构中的文化误解,共同构成了中国特色志愿服务体系发展的多维挑战。

(一)行政化倾向与社会参与活力的张力

我国志愿服务体系在制度运行中面临的首要挑战,是科层化治理逻辑对志愿精神原初价值的潜在消解。从政治生态学的角度来分析,一方面这种官民色彩兼备的特征,使政府对“第三部门”可以进行一定的监察和控制;另一方面,“第三部门”又可以利用自身的双重身份来获得政府体制内外的资源^[1]。这种张力集中体现为行政主导模式与志愿行动自主性之间的结构性矛盾:一方面,政府购买服务项目中的量化考核机制(如服务人次、资金使用率)可能导致志愿服务异化为行政任务,削弱其内生动力与社会创新活力;另一方面,过度依赖科层动员路径可能抑制社会自组织能力的发育,使志愿服务体系陷入路径依赖的困境。从这个意义上来说,志愿服务体系建设的关键问题在于:如何妥善处理行政性和专业性的关系?换言之,如何妥善处理国家与社会关系?如何科学划分国家与社会的边界与责任边界?如何既使社会充满活力,自主发展,高度自治,又使社会安定团结,和谐有序,可持续发展^[12]?否则,不仅可能稀释志愿精神的伦理内核,还可能导致社会参与主体的“去主体化”,使志愿服务从“道德实践”退化为“技术操作”,导致部分项目陷入“为达标/考核而服务”的形式化困境。组织自主性的制度约束进一步加剧了这一张力。草根性志愿组织在实际运作中表现出了越来越多的非主流特征和受排斥性^[13]。同时,政府购买服务合同中的内容限定与路径依赖,压缩了志愿组织的专业判断与创新空间。这种制度约束不仅可能削弱志愿服务体系的适应性与创新性,还可能引发“志愿失灵”风险,导致志愿服务无法有效回应社会需求的多样性^[14]。因此,如何在行政主导与自主创新之间寻求动态平衡,成为破解这一制度张力的关键。

(二)资源分布失衡与治理协同的挑战

我国志愿服务体系面临的空间不均衡性问题,深刻反映了新时代社会工作发展进程中的“梯度格局”。区域资源配置的马太效应与数字化治理鸿沟的叠加作用越来越凸显,优质志愿服务资源供给不充足和不均衡越来越突出。其深层矛盾在于,市场化资源配置逻辑与公共服务均等化目标的冲突,导致志愿服务体系难以突破效率优先的治理惯性,形成空间正义的实现困境^[15]。部门协同的碎片化困境则暴露了跨系统治理的制度性壁垒。民政、文明办、共青团等部门的职能交叉与目标离散化,致使多元主体和多方资源难以形成有效的行动合力,服务裂解化现象和低效率问题突出^[16]。资源整合平台(例如志愿服务信息化大数据中心)建设滞后使信息孤岛现象持续存在,导致需求识别与服务供给的系统脱耦。这种治理能力碎片化不仅削弱了资源配置效率,更可能引发“协同惰性”,导致政府出于各种顾虑而“不想协作”、企业基于利润追求而“不愿协作”、社会组织困于志愿失灵而“不能协作”、志愿者由于边缘地位而“不便协作”^[17]。

(三)专业化建设与大众化参与的挑战

我国志愿服务体系在专业化发展与大众化参与之间面临着结构性张力,这一悖论深刻反映了现代性治理中技术理性与民主参与的价值冲突,体现了“系统”(专业化)与“生活世界”(大众参与)之间的结构性矛盾。一方面,专业化建设滞后制约了服务效能的提升,我国专业服务发展的历史还不长,专业机构和志愿者的实务能力还有待提高^[18]。这种专业能力短板不仅限制了志愿服务在复杂社会问题中的介入深度,还可能导致服务质量的“低水平均衡陷阱”。另一方面,过度强调专业化可能削弱大众参与的广泛性与包容性。尽管志愿组织天然具有凝聚社会精英的功能,其对社会问题的深度聚焦、成员参与的自主选择机制以及价值导向的人文关怀特质,往往吸引具有专业技能或特定理念的群体参与,但专业化认证体系的筛选效应以及行政化导向的资源垄断惯性,可能形成隐性的参与壁垒^[19]。这种结构性排斥在三个维度显现:其一,高度专业化服务要求压缩了普通志愿者的参与空间;其二,科层化管理模式削弱了草根志愿者的主体

性表达;其三,资源集中效应导致部分群体在志愿服务决策中失语。这种专业化与大众化的张力本质上是治理现代化进程中效率与民主的价值博弈。在实践层面,志愿服务体系需要通过“分层治理”机制破解这一悖论:对专业性要求较高的服务领域(如心理干预、法律援助)建立职业化标准与认证体系;而在社区服务、公共倡导等领域则保持开放性参与机制,通过“时间银行”“互助积分”等制度设计激发大众参与热情。同时,数字化治理技术的应用为破解这一悖论提供了新路径:通过智能匹配系统实现服务需求与志愿者能力的精准对接,既保障了服务质量,又维护了参与的广泛性。

(四)志愿服务国际话语权建构的困境

中国志愿服务在国际传播中面临显著的文化失语困境,其制度特色往往被西方媒体置于“制度竞争”的意识形态框架下进行误读,导致国际社会对中国的认知存在很大偏差和误解。例如,由商务部、外交部、共青团中央等多部门协同主导的中国青年志愿者海外服务计划,取得了显著成效,然而,部分西方媒体在报道时,刻意忽略这些实际成效,反而被曲解为“政府操控社会的工具”,构建出“文化殖民”的叙事框架。此外,中国国际志愿服务在“走出去”过程中,面临着专业能力不足、资金短缺、法律政策不完善等多重挑战,这些挑战进一步加剧了国际社会对中国志愿服务的误解^[20]。标准化推广模式与在地化需求间的结构性矛盾,进一步制约了文化传播效能。由于缺乏对东道国文化、政治体制、宗教等方面的深入了解,忽视了当地文化对志愿服务伦理的特殊规制,志愿者在海外服务时容易产生文化冲突和误解。要破解这一困境,需因地制宜制定服务策略,识别不同国家、地区和群体的特定需求,通过多渠道、多形式的国际传播,展示中国志愿服务的真实成效和正面形象,减少误解和偏见。

五、推动新时代中国特色志愿服务体系高质量发展的实践路径

处于高质量发展新阶段的中国特色志愿服务体系,正从“规模扩张—功能补位”的初级路径,转向“结

构优化—能力跃升”的纵深治理格局。在数智化浪潮、社会分层与全球竞合交织叠加的宏观场域中,如何在巩固制度优势的同时激发基层活力、提升专业效能、拓展国际影响,成为中国志愿服务必须回答的时代之问。

(一)加强顶层设计与系统规划,深化政社协同改革

习近平总书记强调,要坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路,发展志愿服务事业,推动新时代社会工作高质量发展^[21],关键在于要以深化政社协同改革为核心路径,加强顶层设计与系统规划。第一,应优化国家志愿服务发展规划,制定全国性战略纲要,统筹明确发展目标、重点领域与差异化实施路径,结合区域特征细化地方实施方案,增强政策的适配性与可操作性。第二,加快志愿服务立法进程,为志愿服务事业提供坚实的法治保障。通过立法,明确志愿者、志愿服务组织及服务对象的法律地位与权利义务,规范志愿服务活动的开展,确保志愿服务在法治轨道上健康、有序运行。第三,构建党委统一领导、社会工作部门牵头、相关部门密切配合、社会各界协同参与的统筹协调机制^[22],整合政策资源、破除行政壁垒,实现顶层设计与基层实践的有效衔接。在此基础上,完善志愿服务支持体系与长效机制:推行志愿服务积分制与表彰奖励制度,将服务时长转化为教育、就业等领域的实质性激励,激发社会参与可持续性;加大财政投入设立专项基金,同时引导社会资本通过公益合作拓宽资源渠道,形成多元保障体系。此外,需强化跨学科研究平台建设,推动志愿服务与社会工作理论及实践创新深度融合,为志愿服务体系的发展提供智力支撑。

(二)强化智能化与数字化建设,提升志愿服务效能

新时代背景下,推动志愿服务高质量发展,关键在于加快智能化与数字化建设进程,以技术赋能提升服务效能。一方面,要持续发力推进全国志愿服务信息系统的优化升级,构建统一、开放、共享的数字化平台,实现志愿者注册、服务记录、时长认证等功能的线上化与一体化管理。另一方面,充分依托人工智能、

大数据、区块链等前沿技术,构建“精准志愿服务”模式。借助数据挖掘与分析手段,精准识别社会需求与志愿者资源的匹配关系,进而实现服务需求的智能推送与志愿者的定向招募,破解传统志愿服务中资源配置不均、供需错位的“数字鸿沟”困境。同时,利用大数据技术对志愿服务行为进行动态监测与评估,为政策制定与资源配置提供科学依据,推动志愿服务从“经验驱动”向“数据驱动”转变。此外,应积极探索区块链技术在志愿服务时长认证与激励机制中的应用,确保数据的真实性与不可篡改性,增强志愿服务的社会公信力。在智能化与信息化的加持下,未来精准志愿服务必将打破时间与空间的限制,依托人工智能和大数据的算法与处理,帮助不同国家、不同区域、不同志愿项目、不同志愿服务者进行深度融合^[23]。

(三)实施专业提升计划,加强志愿组织和人才队伍建设

志愿服务体系的高质量发展离不开志愿组织和人才队伍建设。在志愿组织建设层面,要以健全工作机制与组织架构为核心,强化志愿组织的管理效能与创新活力,提高志愿服务科学化、规范化、社会化水平^[24]。具体路径包括:优化内部治理结构,明确权责分工并完善决策、执行及监督机制;构建制度化管理体系,规范志愿者招募、培训、激励等全流程;引入现代管理技术提升服务专业化水平,深化政企社多元协同以整合资源;培育一批具有代表性的优秀志愿服务品牌,充分发挥榜样力量,推动志愿服务高质量发展。在人才培养方面,需紧扣“大社会工作”时代特征,建立科学合理、系统完备的“社工+志愿者”人才培养和教育体系:一方面将志愿服务纳入社会工作专业教育必修模块,强化社会治理、危机干预等实务技能培养;另一方面构建分层分类的继续教育和职业培训机制,针对不同岗位、不同类型的志愿者需求开展精准培训,通过分层分类培训提升其专

业素养和实务能力。

(四)创新国际传播机制,构建文明互鉴新叙事

志愿服务国际传播需深度融入全球治理与社会工作国际化进程,以创新国际传播与文明互鉴为突破点,构建兼具中国特色与全球视野的叙事体系。其一,以“一带一路”倡议为实践载体,推动中国志愿服务组织系统参与国际人道主义救援、减贫合作及可持续发展项目,通过机制化、项目化的全球治理实践,彰显中国志愿服务的公共价值贡献。其二,重构跨文化传播解释框架,依托海外受众认知习惯,通过故事化表达、产业化运作及商业化适配策略,提炼“人类命运共同体”理念下的情感共鸣点;同时探索数字化传播路径,借助社交媒体平台的算法优势实现精准传播,将志愿服务精神嵌入影视、出版、游戏等文化产品,形成兼具文化适应性与市场渗透力的传播矩阵。其三,构建双向互鉴的全球合作网络,通过建立与国际志愿服务组织的常态化对话平台、联合培训机制及标准化互认体系,促进经验共享与能力共建。在此过程中,需辩证处理本土化与国际化关系——既借鉴欧美国家志愿服务专业化、法治化经验,又立足中国社会治理需求创新服务模式,最终形成兼具国际视野与中国特色的志愿服务创新范式,为全球志愿服务体系演进注入新动能,提供新智慧。

中国特色志愿服务体系的发展和完善,本质上是通过制度创新、科技应用、文化重构与人才培养的协同进化,推动国家治理从制度优势向治理效能的高效转化。这种以重大问题为导向、以系统思维为方法、以人民福祉为归依的改革逻辑,不仅将重塑中国特色志愿服务体系的发展图景,更将为人类社会探索“善治”之道贡献中国智慧。在此进程中,志愿服务将超越传统意义上的社会服务范畴,成为中国式现代化的重要文明标识。

[参考文献]

[1]陆士桢.建构具有中国特色的志愿服务体系[J].杭州师范大学学报(社会科学版),2020(4).

[2][4]David Billis, Howard Glennerster. Human Services and the Voluntary Sector: Towards a Theory of Comparative Advantage [J].Journal of Social Policy,1998(1).

- [3]詹少青,胡介坝.西方政府——非营利组织关系理论综述[J].外国经济与管理,2005(9).
- [5]汪锦军.嵌入与自治:社会治理中的政社关系再平衡[J].中国行政管理,2016(2).
- [6]张凤池,胡守钧.论社区治理中的党员角色构建[J].探索,2015(5).
- [7]陈际华.“时间银行”互助养老模式发展难点及应对策略——基于积极老龄化的理论视角[J].江苏社会科学,2020(1).
- [8]彭华民,黄叶青.福利多元主义:福利提供从国家到多元部门的转型[J].南开学报,2006(6).
- [9][法]皮埃尔·布尔迪厄.区分:判断力的社会批判[M].刘晖,译.商务印书馆,2015:16.
- [10][美]罗伯特·帕特南.独自打保龄——美国社区的衰落与复兴[M].刘波,等译.北京大学出版社,2011:148.
- [11]熊跃根.转型经济国家中的“第三部门”发展:对中国现实的解释[J].社会学研究,2001(1).
- [12]刘继同.中国现代社会服务体系构建论纲[J].社会建设,2016(1).
- [13]魏娜.我国志愿服务发展:成就、问题与展望[J].中国行政管理,2013(7).
- [14]虞维华.从“志愿失灵”到危机:萨拉蒙非营利组织研究疏议[J].行政论坛,2006(2).
- [15]陈忠.空间辩证法、空间正义与集体行动的逻辑[J].哲学动态,2010(6).
- [16]潘炜.中国农村公共文化服务供给中的碎片化困境研究[D].武汉大学,2020:1.
- [17]张雅勤.论公共服务供给中“协同悖性”及其超越[J].学海,2017(6).
- [18]关信平.论当前我国专业社会工作的制度建设[J].国家行政学院学报,2017(5).
- [19]祝灵君.志愿者组织、志愿精神与政党领导[J].中共中央党校学报,2005(3).
- [20]张强,齐从鹏.中国志愿服务走出去现状与趋势[J].社会治理,2018(9).
- [21]习近平对社会工作作出重要指示强调坚定不移走中国特色社会主义社会治理之路 推动新时代社会工作高质量发展[N].人民日报,2024-11-07.
- [22]杨典.把握做好新时代社会工作的要义[N].经济日报,2024-11-26.
- [23]邓洁华.人工智能与志愿服务融合发展研究[J].特区经济,2020(4).
- [24]党秀云.论志愿服务的常态化与可持续发展[J].中国行政管理,2011(3).

(责任编辑 陈 偲)

Research on the Volunteer Service System with Chinese Characteristics from the Perspective of Social Work in the New Era

Yang Dian, Sun Zihan

Abstract: Volunteer service is a manifestation of social civilization and progress. Constructing a volunteer service system with Chinese characteristics is not only a requirement for the development of social work in the new era, but also an important measure for China to promote the modernization of its national governance system and governance capacity. Research has found that the volunteer service system with Chinese characteristics not only embodies the organizational advantages of "Party building leading, government dominating and social collaborating", but also has problems such as insufficient stimulation of community level vitality, low efficiency of resource integration, insufficient balance between specialization and inclusiveness, and weak international communication capabilities. To promote the high-quality development of volunteer services, we need to promote the coordinated evolution of institutional innovation, technological application, cultural reconstruction, and talent cultivation, and drive the transformation of national governance from institutional advantages to efficient governance effectiveness.

Keywords: Social Work in the New Era, Volunteer Service System with Chinese Characteristics, Modernization of the National Governance System and Governance Capability