

共青团中央办公厅情况通报

[2015] 5 号

汪鸿雁同志关于中国青年志愿者服务春运 “暖冬行动”的讲话

(2015 年 1 月 22 日，根据录音整理)

今天我们召开中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”重点省区市工作座谈会，主要任务是贯彻落实六部门联发的《关于实施中国青年志愿者服务春运“暖冬行动”的通知》精神，通报“暖冬行动”筹备工作情况，研究部署下一阶段具体推进工作的思路和举措。

在 1993 年，2 万多名铁路青年开展了为旅客送温暖的活动，拉开了中国青年志愿者行动的序幕。多年来，成千上万的青年志愿者通过真情真意、力所能及的服务，温暖了广大旅客的回家

路。今年，团中央首次联合国家发展和改革委员会、公安部、交通运输部、中国民用航空局、中国铁路总公司就春运期间的志愿服务作出的统一部署，工作目标清晰、重点突出、举措实在，这既是各部门和社会各界对青年志愿者工作的信任和肯定，也是对进一步提升春运志愿服务水平的期望和鼓励。团中央书记处高度重视这次服务春运工作。宜智同志专门作出批示：“春运是件大事，大事就要动员各方面力量一起办。”这次，我们下决心把春运工作重点省区市团委、行业系统有关负责同志请过来，就是要确保“暖冬行动”能够起好步、开好头，以“暖冬行动”为契机，进一步扩大共青团和青年志愿者组织的社会影响。

刚才，杨松同志对启动实施“暖冬行动”作了具体的安排和部署。10位同志从推进整体工作、深化服务内容、抓好服务保障、活跃服务队伍、建立服务机制、提升品牌影响力等方面，介绍了开展春运志愿服务的经验体会，讲得都很好。总的来看，大家对推进“暖冬行动”的认识是统一的，决心也很大，希望进一步加强交流，多谈一些共性问题、经验和方法，为“暖冬行动”有力有序推进做好准备工作。下面，我着重就如何启动实施“暖冬行动”，和大家交流几点意见。

一、实施“暖冬行动”的主要考虑

一是党政有要求。党的十八届三中全会明确提出：“激发社会组织活力”“支持和发展志愿服务组织”。国家发展和改革委员会把“暖冬行动”纳入到今年春运工作大局，特别强调要“进一步发挥好青年志愿者作用”。开展“暖冬行动”，就是深入贯彻党的十八届三中全会精神，组织发动广大青少年、社会公众

和青年社会组织参与到春运志愿服务工作中来，把原来由铁道、民航、共青团等分别实施的零星分散活动，上升为全国性的有组织、有步骤，各部门高度重视、统筹推动的集中行动，积极探索既坚持政府主导又坚持市场推动，同时调动社会力量参与的春运志愿服务新模式。

二是社会有需求。春运工作是涉及亿万人民群众切身利益、社会各方面高度关注的民生工程。交通运输部初步测算，今年春运期间，全国旅客发送量将达到 28.07 亿人次，旅客出行较之去年继续呈增长的态势。尽管交通运输部已经给旅客出行提供了很大的便利，但由于阶段性人口大规模流动，还需要动员更多社会力量加入，提升旅客出行的便利度和感受度。民生连民心，枝叶总关情，志愿服务能满足社会非常态的社会需求，这就要求我们必须提高认识、精心谋划、加强领导、完善机制，从实现保障民生的高度，重视春运志愿服务工作。通过有效动员广大青年参与“暖冬行动”，有力整合资金、人力、物力、项目等资源，全力服务好旅客返乡需求。

三是事业有需要。近年来，各部门开展志愿服务的规模、人数和项目发展很快，社会组织、网络公益组织数量迅猛增长，社会各界参与志愿服务活动呈现多元化需求。这些都给我们带来了挑战，我们必须充分发挥在项目领域的优势，进一步加强组织、项目、队伍、文化、平台和机制等基础工作，保持在志愿服务事业中的排头兵地位。实施“暖冬行动”是共青团组织主动服务社会需求的重要载体，是组织动员广大青年践行社会主义核心价值观的重要平台，是弘扬志愿服务精神、传播社会正能量的重要

渠道，对指导重点领域、团体、行业开展阶段性服务，提升专业能力，推动完善志愿服务项目体系具有十分重要意义。

四是工作有基础。青年志愿者热情高、讲奉献、能担当，一直以来，他们以青春梦想，用实际行动，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，向社会传递青春正能量。实施“暖冬行动”将充分发挥好青年志愿者的优势，广泛动员社会力量，整合资金、人力、物力等资源，为旅客提供有效的帮扶和关爱，能成为春运工作的重要补充和有力支持。近几年，部分省区市把青年志愿者行动纳入当地春运工作大局，通过加强部门联动，提供政策保障，有效扩大了队伍，深化了内容，建立了阵地，探索了机制，为在全国范围内广泛开展“暖冬行动”奠定了良好基础。

二、确保“暖冬行动”开好局、起好步

一是抓好组织领导。去年12月，团中央联合五部门成立了“暖冬行动”工作协调小组，组建了项目办公室。做好工作有很多措施和办法，落实领导责任制是关键。各省级团委要参照六部门关于“暖冬行动”联合发文的要求，主动加强与发改委、经信委、交通运输部门、公安交管部门、铁道和民航等单位的沟通协商，组建省级工作协调小组，通过抓好组织领导、统筹协调、督促落实等举措，切实将“暖冬行动”做起来。省级志愿者工作专门机构要按照协调小组的部署，联系有关部门确定服务岗位，做好筹备启动、统筹推进、宣传动员、管理考核和总结表彰等工作，提出下一步推进这项工作的长远考虑和近期安排。各地、各系统团组织还要加强工作指导，通过电话沟通、巡查督

导，进行工作摸底，及时发现问题、解决问题，并给予必要的政策支持和工作指导。进一步推动在全国层面形成统一规划、各级分层实施，一级抓一级、层层抓落实的工作格局。

二是抓好集中启动。举全团之力抓全国性大项目，促进整个事业发展，是全团开展青年志愿者工作的一条重要经验。各地、各系统团组织要集中精力、全力以赴，通过广泛发动、积极动员、统筹推进等方式，在春运期间掀起“暖冬行动”高潮。春运开始前，要扎实做好春运志愿者需求摸底、站点设置、动员招募、登记注册、岗前培训、服务保障等工作，确保“暖冬行动”能够如期顺利启动。在2月4日春运首日前后，各地要在重点交通运输场所，组织青年志愿者上岗，开展集中启动工作，邀请相关领导同志和社会各界代表以普通志愿者身份参加春运服务、慰问青年志愿者。

三是抓好运行机制。“暖冬行动”涉及多个部门和层次，需要建立一个运转有序、合理管用的工作机制。在招募、培训、管理等方面，采取组织动员和社会动员的有效方式，号召高校、机关企事业单位、新社会组织等领域的青年参与服务。各用人单位要针对春运服务岗位特点，组织开展专题培训，提升青年志愿者队伍的专业化服务水平。要有效推进“统一行动+微行动”服务机制。在发动高校团队、社会团体、单位组织参与春运服务基础上，鼓励广大团员青年在春运回家途中，力所能及去做好事帮助他人。要进一步形成服务阵地的对接和建设机制，依托各地车站、机场、码头已有的志愿服务站点，组织志愿者开展服务。进一步制定阵地规范化建设标准、管理考核办法，促进阵地日常运

转，逐步构建水陆空全方位志愿服务阵地体系。各地还要运用好服务机制，实现服务常态化，将春运期间形成的好经验、好做法延伸到黄金周、节假日等重要时间节点。

四是抓好工作保障。各省级团委要在现有服务基础上，积极争取各组织单位、有关部门的支持，不断完善“党政领导、部门支持、社会协同、项目带动”的工作格局。各地还要不断整合社会资源，坚持谁用人、谁培训、谁保障，招募及用人单位要做好志愿者登记、联络、考核、交通、饮食和考勤评优等工作。在做好服务同时，关注志愿者人身保障，我们已经联合保险公司推出“暖冬行动”志愿者保险措施，希望各用人单位要注重安全意识教育，在岗位配置上，严禁志愿者从事高危性服务，这是底线。根据今年形势，各大车站、机场、码头会加强安全把控，各地组织实施活动的时候，要与当地公安、交通运输等部门紧密配合，做好服务管理。要运用好志愿者星级认定、爱心储蓄银行、奖励学分等激励动员机制，将“暖冬行动”纳入到中国青年志愿者优秀个人奖、组织奖及中国青年志愿服务项目大赛评选范畴。

三、实施“暖冬行动”需要注意的几个问题

一是注重统筹协调。“暖冬行动”时间较长、任务很重、要求很高，需要我们科学规划、统筹协调，积极稳妥、分步实施。要统筹协调不同旅客的服务需求，结合普通旅客、老幼病残孕等重点群体特点，完善项目形式、开展志愿服务培训、提升服务成效。对“暖冬行动”与其他志愿服务品牌要统筹协调、互相接力。有效运用好我们一直实施的关爱行动、阳光行动等品牌项目积累的人力、政策、组织等成果，支持“暖冬行动”，在春运服

务中做好关爱农民工子女和帮助残障人员出行等服务。要统筹协调好“规定动作”与“自选动作”。对于实施“暖冬行动”的总体安排、主要内容和基本要求等“规定动作”，各地各行业系统要不折不扣落实好。同时，要结合自身特点，创造性开展特色服务。要协调具体项目和整体工作。要高举青年志愿者的旗帜，在统一服务标识、服务标准等方面加强统筹，既考虑把具体项目做大做强，又考虑牵动全团青年志愿者工作面上的整体推进。

二是注重营造氛围。志愿服务是精神文明建设的重要范畴，对培养青少年践行社会主义核心价值观，弘扬志愿者精神等方面有着重要作用。实施“暖冬行动”，要充分发挥好团组织的宣传优势，坚持传统媒体与新媒体相结合，加强活动策划，挖掘项目内涵。积极运用好新媒体，通过微博、微信、手机客户端 APP 等传播方式，进一步凝聚吸引青年参与到春运服务中来。在活动后期可以组织媒体开展活动成果采风和集中宣传活动，大力宣传感人的人，动人的事，提升活动的公信力和影响力。注重传统媒体力量，通过投放招募广告、播放活动短片、设计服务形象等活动，形成良好的社会氛围。要加强集中性活动的组织实施，让广大旅客了解、理解、支持春运志愿服务工作，推动“暖冬行动”深入持续发展。

三是注重经验推广。“暖冬行动”是今年重点工作之一，我们要把前几年抓大项目积累了大量行之有效的经验成果在此次工作中坚持好、运用好。大家要及时总结经验，推广开展春运志愿服务的特色工作，建立通报机制，实现信息共享。注重树立工作典型，发现活动中涌现出的先进人物、做法，善于用具体事例、

典型示范、生动实践引导广大青年志愿者把参与春运志愿服务作为一种自主选择的精神时尚，并能化一时的热情为持久的动力。大力支持基层创新创优，鼓励各地结合当地实际，通过先行先试、创新探索春运服务的好思路、好举措。要进一步加强工作调研，深入了解春运的整体形势、党政领导工作要求和地方特色工作，研究总结可持续、可推广和可复制的活动规律，使“暖冬行动”成为“受关注”“叫得响”“信得过”的品牌项目。

同志们，“暖冬行动”今年首次大面积地推开，点多面广、细致具体，我们要带着感情和温度，实实在在地抓紧组织实施，共同努力开创今年工作好的局面。

抄送：团中央书记处各同志

团中央机关各部门、各直属单位，各省级团委。

共青团中央办公厅

2015年2月15日印发
