

# “第一时间”十年蝶变

□记者 陈怡雷

在中心城区解放北路的中心汽车站附近，一栋小楼静静矗立。

这栋楼虽小，但能量“爆表”，正影响改变着成千上万人的生活和命运，已然成为“天下好运城”的鲜明标识。

这里是盐湖区第一时间志愿者协会的“大本营”。

从2014年9月筹备算起，盐湖区第一时间志愿者协会已走过10年，悄然间发生蝶变——协会人数屡破新高。累计注册志愿者1555人，参与志愿者超20万人；

志愿频次节节攀升。开展志愿服务活动5564场次，志愿服务时长397662.1小时；

服务领域不断拓宽。扶贫、养老、助学、助残……受益人群超122万人次。

一个普通的民间公益组织，为何有如此顽强的生命力、巨大的影响力？数字背后，折射出公益组织的哪些新脉动、新趋势？近日，记者走进这个志愿者大家庭。

## 从“5人”到“万人”，从业余到专业，从助人到助己……

### 志愿者蝶变

**队伍向“大”——从“5人”到“万人”。**

“那真是除了一腔热血外，什么也没有。”回想起当时组建协会的场景，会长张昌勤感慨不已，“人员只有我们5个组织者，没有办公场所，没有经费，也没有经验。”每次开会，张昌勤只好把大家叫到自己家里。“那时我家的客厅就是会议室，书房就是办公室，大家白天上班，晚上在一起策划志愿活动。遇到缺人时就拉上自己的家人朋友，缺钱时就我们几个发起人一起捐，没经验我们就自学。”张昌勤说。

凭着这股韧劲，协会逐渐步入正轨。

2016年冬天，协会遇到了一个难题。一天早上，张昌勤几个人外出时，碰到了一位在寒风里吃着冰冷馒头的环卫工人大叔，当下的恻隐之心让张昌勤决心做点什么。

“我们能不能每天给环卫工人做早餐，让他们吃上热乎的饭。”回到协会后，张昌勤提出自己的想法。

“连着做几天可以，如果长期做，资金从哪来？”

“这不现实吧，大家都有工作，只有我们这几个人，没这么大精力呀。”

团队里有人质疑，有人担忧。

路虽远，行则将至。在多数人的支持下，大家最终决定抱着试试看的心态先做起来，用他们的话说，“至少先坚持一个冬天”。

熬过凛冬，终迎来勃勃生机。数年间，从在会长家里做早餐，到支口锅在小区里做，再到有了专业的厨房和设备，协会同爱心早餐项目一起，不断发展壮大。志愿者人数也从起初的5个人发展到如今注册志愿者千余人，参与过服务的志愿者扩展到几十万人。

当年还是协会里第一位专业心理咨询师的原亮琴告诉记者，如今持证上岗的咨询师越来越多，团队成员还在不断增加。

志愿服务就是要让人人参与、人人可为。前不久，协会还上线了一款微信小程序。通过它，更多人了解到协会的服务内容，主动加入其中。

今年刚满18岁的杨梦洁就是通过小程序完成报名的。她说：“这里不仅能看到各种活动，还能根据时间、场所、服务对象等条件选择你感兴趣的志愿服务，很方便。”

“真是不敢想，我已经连续一周5点起床了，而且我挺开心，能帮助别人对我来说非常有意义。”杨梦洁惊讶于自己的改变，也坚定地表示，未来会继续投身社会实践，在公益中寻找自己的价值。

和杨梦洁一样，越来越多的年轻人积极参与志愿服务活动，给团队带来更多新鲜血液。“现在我们每年招募的年轻志愿者都会达到几百至上千人次，疫情期间更是招募了700余名大学生志愿者。”张昌勤说。

志愿团队快速成长的背后带来了一呼百应的底气。

“现在我们发布一个活动，基本半天内就能招满人，要是碰

到节假日或是寒暑假，活动更是一上线就‘抢空’了。”副会长上官卫校半开玩笑地说，“有时候还要拼手速呢。”

**素质向“高”——从“业余”到专业。**

2018年的国庆节过后，30岁出头的王甜娟加入了盐湖区第一时间志愿者协会，那时她以为做志愿应该很简单，就是去献爱心，但实际了解之后才发现远不止如此。

“当时我第一次参加协会培训，印象很深刻，是在南风百货7楼的会议厅里，现场来了不少和我一样的新人。”王甜娟回忆道，“我们第一节课上的就是关于‘什么是志愿者？为什么要做志愿？面对质疑，我们要如何做？’从那时起，我才发现，原来做志愿不是一拍脑袋就行的，要讲方式方法，要学沟通技巧，要懂得文明有礼。”

从第一节课到后来的很多节课，王甜娟在实践里不断积累经验，体悟着“志愿者”这一名词背后的内涵。

“我参加爱心早餐的志愿服务已经6年了，刚开始，我只关注到环卫工人身上的疲劳，帮助他们吃上热乎乎的饭菜，但渐渐发现，其实在让叔叔阿姨吃饱吃好的同时，提高他们的整体素质，把快乐传递给他们也同样重要。”王甜娟说，“比如在服务过程中，我们会和叔叔阿姨们多交流，鼓励他们多说文明用语，带着他们做一些健身操，传递更多的正能量。”

“志愿服务是衡量一座城市文明程度的重要标准。”张昌勤经常和志愿者们分享，“我们不仅是帮助他人，更是带动和引领更多人加入到文明城市的建设中。”

10年间，同王甜娟一样，协会中许许多多的志愿者不断探索志愿服务的内涵和意义，在服务奉献的基础上从严要求自己，成为名副其实的“文明使者”。

“红马褂要穿好，用语要有礼，态度要亲和……”活动前，富有经验的志愿者正在给新志愿者做着最后的岗前培训，这是每次活动前必须强调的重点。协会监事主席吕少明表示，每位志愿者除了要参加每月开展的技能培训外，还要接受每次活动前的特定培训。培训内容事无巨细，小到双手递物，大到文明新风，都是志愿者需要掌握的内容。

而这些培训内容早已被写入协会的管理手册。翻看着手里小本本字典厚的管理手册，吕少明接着说：“自协会成立以来，每当遇到新问题，我们就摸索着解决，总结经验，收录在册。如今这本手册越来越厚，对志愿服务的管理越来越细，现在它几乎可以说是志愿服务的‘百科全书’了。”

要求严格、培训系统、管理有序……如今，一抹抹志愿红成为我市街头巷尾亮丽的风景线。

**心态向“和”——从助人到助己。**

回想起当年刚开始做志愿服务的时候，副会会长上官卫校微笑着表示，自己的心态也经历过一些变化。

“如今在公共场合讲话对我来说已经不是一件难事了。”王甜娟告诉记者，曾经的她缺乏锻炼，不善于和別人沟通，现在她不仅可以自然地 and 陌生人交流，还能公开发表意见。而且，她还在服务老人的过程中，学会了男士理发、心理特别有成就感。

“天地所以能长且久者，以其不自生，故能长生”。天地之所以能“长生”，是因为天地一直在为他人考虑，做志愿也是如此。

“利他就是最大的利己。你主动地帮助别人，学习了

更多的专业知识，同时收获了别人对你的认可和更高层次的精神满足，难道不是一件非常幸福的事吗？”张昌勤说。

多年来，随着越来越多志愿者的加入，协会已然成为他们“第二个家”。“和大家在一起，做着有意义的事情，真是特别幸福，如果自己家里遇到困难，大家都会第一时间施以援手，非常有安全感和归属感。”原亮琴说。

## 从无助到自立，从松散到自律，从质疑到信赖……

### 受助者蝶变

**信心向“强”——从无助到自立。**

“那段时间我把自己封闭起来，是协会带我走出阴霾，慢慢变得开朗。”几年前，吴光喜在外开车时遭遇车祸，落下残疾，家庭一下没有了收入来源，加之妻子离开，父母又一直患病，这些沉重的打击让他每天都用酒精麻痹自己。

协会了解情况后，第一时间到他家里开导，帮他找工作，让他振作起来。“当时协会给我找了好多份工作，有洗碗工、快递员等，因为我腿脚不便，干了一段时间后都不做了，最后协会干脆雇我做饭，给大家包饺子、做早餐等。”吴光喜说。

回忆起帮他找工作的那段时间，张昌勤说：“记得那时我们帮他联系了一个送快递的工作，他不熟悉地方，加上腿脚不方便，为了不让他被投诉，我和上官会长就开着车帮他一家一户送快递。当时想有一定让他有个工作，不能回到酗酒麻木的日子里。”

就这样，在一份份工作中，吴光喜走出了自己的“冬天”。如今的他腿脚恢复不少，回到老家，在亲戚的帮助下种着几亩山楂树，加上每个月的低保，已经可以独立生活了。

吴光喜感激地说：“在我走出来后，这些年里，协会也一直在关注着我的生活，逢年过节都会来看我，帮我打扫卫生，我的孩子也被接到协会的阳光之家，作业也有专业老师辅导。”

授人以鱼不如授人以渔。“帮助别人不能在于一时一刻，而是让他拥有谋生的能力，树立对生活的信心。”张昌勤说。

在众多急难愁盼的问题中，养老是一个大问题。闫阿姨是一位失独老人，平时只有一个还在上学的小孙子在身边。4年前，她做了双膝手术无人照料，协会副会长张丽得知后，立马带她找护工，经常去陪她聊天，忙前忙后。

“开始时，老人根本不和别人交流，见到我们总是哭，渐渐地，在我们的开导下，她的情绪慢慢好转，也愿意出门了，现在过年过节还会邀请别人到家里一起吃饭，开朗多了。”日复一日的关怀终于让老人打开心扉，张丽高兴地说，现在老人在外都介绍她为“亲生女儿”。

尧花浇根，帮人帮心。多年来，协会帮助了一批同吴光喜、闫阿姨一样的困境人士，立足于他们的需求，在心理辅导、技能培训、社会融入等各方面提供帮助，持续关注他们的问题，让他们更快走出困境。

**面貌向“靓”——从松散到自律。**

“放假后，我可以和其他小朋友一起玩，还有大学生老师给我们辅导作业，冬天老师还给我们准备了崭新的秋衣秋裤，开学还有新文具。”来到协会的“阳光之家”后，乔乔脸上的笑容更多了，就连学习成绩都好了一大截。

乔乔的积极转变，得益于协会在2015年发起的“阳光成长”项目。

据该项目负责人张建荣介绍，“阳光成长”项目旨在持续性地帮扶因监护缺失导致的事实孤儿。“我们将这些困境儿童接到协会，提供免费的住宿和饭食，帮他们联系学校和老师，辅导孩子的作业，开展有益身心健康的活动，希望能将原生家庭对孩子造成的影响降至最小，帮助他们重拾信心。”张建荣说。

回想起刚见到这些孩子们的场景，会长张昌勤补充说：“他们的衣服上都打着补丁，鞋子也是大好几码的，不爱和人沟通，经常一个人抱着手机就是一天。”

为了帮孩子们养成良好的生活习惯，提高自理能力，

协会确立了一对一帮扶的模式。志愿者们言传身教，鼓励孩子们积极探索各种兴趣特长。

“我以前很爱玩手机，来到协会以后，张会长还有陪伴志愿者给我很多关爱，我可以和他们打球、下棋，他们督促我改掉了这个坏习惯。”小许说，现在他再和会长对弈，偶尔都可以赢下一盘了。

“小节假时，志愿者老师们还经常带我们去外地研学。”每次研学都给欢欢留下很深的印象，“记得之前我们一起去山西医科大学参观学习，我看到了很多人体标本，了解了很多生物类型，我当时就下定决心，未来一定要不断学习，通过读书了解世界。”

学技能、开眼界、树理想……在老师的悉心指导下，每一位孩子都在协会收获了人生的宝贵财富。

“以前我遇到问题总想欺骗，比如成绩考不好，就瞒着别人。来到协会以后，张会长告诉我要学会诚实，成绩不好可以通过努力改变，但依靠谎言编织的东西最终不堪一击，渐渐地我也改掉了骗人的坏毛病，成绩也慢慢好起来了，拥有更多自信。”

“新学期我当上了我们班的班长，还报名了学校的志愿者，帮助新同学熟悉校园。”

“去年我学会了做饭，我比较拿手的就是大盘鸡、宫保鸡丁还有烧茄子。”

“来到协会后，我拥有了一个自己的笛子，通过音乐我打开了另一扇窗户。”

……

目前协会已经累计救助60余名困境儿童。在近两年参加中考的3个学生中，有两个孩子考入普通高中，一个上了职业高中。

“你看，荒漠中也可以开出最美的花。”张昌勤笑了笑，眼里满是骄傲。

**心灵向“善”——从质疑到信赖。**

下午太阳还未落山，环卫工董阿姨就拎着自己刚从农贸市场买来的土豆、茄子、萝卜等两大袋子蔬菜，送到了协会门口。见到从里面出来的志愿者，她忙不迭地说：“这是我的一点心意，你们千万收下啊。”

这已经是董阿姨第四次送来蔬菜了。

“每天我们3点起来扫地，志愿者们就3点起来给我们做早饭，非常辛苦，我也希望做些力所能及的事情帮助大家。”董阿姨告诉记者，在志愿者的影响下，如今，她也在奉献中收获了更多快乐。

环卫工中，有不少和董阿姨一样默默关心着志愿者的爱心人士。“有一个叔叔平时不善言谈，但每次见他，他都在微信上给我转10块钱，让我收下，已经给协会捐了14次了。”爱心早餐项目负责人褚玉霞介绍道，像这样环卫工人和志愿者的“双向奔赴”几乎每天都在上演。

但将时针拨回到8年前，那时的爱心早餐还饱受质疑。

“在爱心早餐刚开始的时候，大家会不理解，觉得天下没有免费的早餐，质疑我们不是在作秀。在吃的时候大家都在争抢，没有秩序，现场也很混乱。”褚玉霞说，但随着项目进一步落实，以及大家的坚持，环卫工人逐渐了解了这个项目，从心里认可了志愿团队，把他们当作亲人和朋友。

“在这里，每天感觉都很幸福。我们还想把这份幸福传递给下去。”环卫工翟阿姨说。

……

从开始的怀疑到现在的积极参与，环卫工与志愿者之间的暖心故事还在不断上演。

今年9月5日，第九个“中华慈善日”当晚，在南风广场

举办的慈善晚会上，环卫工胡金淑阿姨和伙伴们自发编排了一个节目，用“三句半”的形式表达对志愿者们感激之情。“志愿服务走在前，帮助别人心里甜，排忧解难真情在，暖人间！”舞台上，环卫工阿姨自信大方、侃侃而谈，观众席里志愿者们拍手叫好，倍感温暖。

## 从短期到长期，从粗放到精准，从无序到规范……

### 资助项目蝶变

**运行向“稳”——从短期到长期。**

“协会能发展至今的一大法宝就是项目化运行。”区别于传统志愿服务的“东一榔头西一棒槌”，协会监事主席吕少明认为，项目化运行的优势在于通过制度，将有价值的志愿服务活动固定下来，确立相关负责人和团队，将志愿服务的周期全面延长，更有利于志愿者的经验积累和项目的推广复制。

“曾经我们做志愿，没有目标，没有规划，也不知道能做多久，只是在有时间、有余力的情况下就做。”张昌勤说。

而现在，情况完全不一样了。“我们确立了自己的理事团队13个人，日常管理人员团队27人，还有一个专职的秘书长，负责协会大小事宜，并且在充分调研的基础上推出了多个长期项目，总体朝着制度化、专业化的方向不断发展。”张昌勤以爱心早餐为例，“以前做早餐从买菜、备菜、送餐再到盛菜，全程都是我们几个人，现在志愿者们各司其职，集大家优势于一体，资金来源也有很好的保障，也不用担心爱心早餐哪天做不下去。”

4时30分开始做餐，6时装车，6时10分准点送达。如今的爱心早餐，不仅责任到人，就连每一个环节都有严格的制度，比如端菜的顺序，问候的语言等。新加入的志愿者只需一看，便能对整个流程了然于胸。

“这是项目越来越成熟的标志，也是协会长期运行的必然要求。”张昌勤认为，让一切有章可循不仅盘活了现有资源，还能带动更多人加入进来，推动项目落实落地。

与此同时，有章可循并不意味着抹杀个性。市民周女士告诉记者，临近国庆节的时候，她观察到一位协会的志愿者在等餐车时，用吹管吹起了《歌唱祖国》，排队的环卫工、路过的行人都沉浸在这美好的早晨中，到处洋溢着快乐。

久久为功，善做善成。8年间，项目化运行的模式让爱心早餐逐渐走向深入……截至2024年9月30日，爱心早餐项目已运行2869天，参与志愿者46907人次，志愿服务时长169247小时，服务环卫工人228132人次，先后荣获区、市、省“优秀志愿服务项目”荣誉称号，全国学雷锋志愿服务“四个100”先进典型最佳志愿服务项目，还被山西传媒集团、山西教育出版社写进初中《道德与法治问题解决方案》一书中。

“最近，我们对爱心早餐的发放位置又重新进行规划，将原先几个距离较近的点位进行调整，增设西部点位，下一步计划再增加南部点位，这样调整后的点位将均匀分布在中心城区东、南、西、北、中各地，进一步扩大服务范围，方便环卫工人就近用餐。”张昌勤说。

**效应向“佳”——从粗放到精准。**

拿上医保本和药单，社工李玉平和邱宏珍便启程去运城中心医院为韩大爷取药，每个月取两次，取好药后再分门别类给老人整理好，从未出错。

“志愿者们对我们非常好，我们吃完会主动收拾，不能给爱心人士添麻烦。”在潞村街附近打扫卫生的薛阿姨说。

“我们吃完就会主动腾地，不能影响后面吃饭的人。”环卫工王阿姨说。

“在这里，每天感觉都很幸福。我们还想把这份幸福传递给下去。”环卫工翟阿姨说。

……

从开始的怀疑到现在的积极参与，环卫工与志愿者之间的暖心故事还在不断上演。

龄、重病、残疾、经济特困的老年人，针对他们不同的需要，采取精准、灵活的救助办法。

“比如很多老人生活条件不错，但是缺乏关怀和温暖，这个时候陪伴就比单纯的慰问重要得多。”张丽讲起她和王爷爷的故事，“爷爷是一位老兵，平时喜欢说话，爱讲自己年轻时打仗的事情，家里人听烦了，不爱搭理他。没有交流对象之后，他更孤单了。”了解到王爷爷的情况后，张丽每次都派不同的志愿者，专门听爷爷讲故事，陪爷爷聊天。

“所以呐，只有精准施策，才能药到病除。”张丽笑着说。

而精准服务的背后离不开专业力量的支撑，社工在其中就发挥了重要作用。

“下次要检查厕所的扶手有没有加固，还要继续关注老干部的身体状况和需求……”每次结束服务后，社工李玉平和邱宏珍都要进行服务记录，明确下一步帮扶内容，反思后续可提升的部分。

张丽总结说：“我们目前所有的志愿服务都采取了‘双工联动’的模式，即‘社工’加‘义工’同时服务，社工具备专业知识和技术，义工则拥有充足的时间和资源，两者合力，便能让志愿服务在精准的同时更专业有效。”

**预期向“好”——从无序到规范。**

“点一下，签到完成！”

活动开始前，一名志愿者正在手机上操作协会的小程序，只需手指轻点两下，他的志愿时长便能被轻松统计。几秒钟后，后台便可根据这些信息统计出该名志愿者参与的活动类型和志愿时长排名。

而这些信息是协会考核志愿者、评选优秀志愿者的重要参考。“以前都是靠人工计算志愿时长的，容易弄错不说，还费时费力，现在借助科技的力量，人员考核更轻松了。”秘书长李洁说。

人员考核向新向严，资金管理也是如此。“以前我们只是在群里公开花销，因为大部分钱都是我们几个管理者捐的，也没有做账的必要。而且当时筹集到的钱比较少，每次都是需要花钱的时候才组织募捐，很多时候还捐不够。”张昌勤说。

如今，情况完全不一样了。“随着项目的发展和志愿者的加入，协会吸纳的资金越来越多，这就要求我们必须对每一笔钱的出处和流向给大家交代，确保资金使用透明、合理、合法。”主管财务的副会长刘运风表示，从手工记账到电脑记账，如今的记账流程越发高效，每笔支出更是一目了然。

“为了方便接受群众监督，协会专门整理了一间办公室用来放置过往的项目资料和相关账目，并欢迎大家随时过来查看。”刘运风说。

随意翻开一本装订成册的《财务及志愿服务工时汇总表》，上面清楚地写着每一笔的收入和支出：“一月份爱心捐款收入31200元，日行一善收入7709.8元，爱心早餐馒头上月支出2332元，阳光成长项目食材上月支出1475.64元……”

今年7月，协会首家志愿服务联络站在运城中心广欧特斯新能源科技有限公司揭牌，这标志着协会和爱心企业的链接也不断走向深入。

“未来我们还将成立更多的志愿服务联络站、联络点，带动更多爱心企业、爱心单位的加入，推广已有项目经验，打造出更多爱地的造血项目，继续推进志愿服务可持续发展。”张昌勤说。

“冀以尘雾之微补益山海，荧烛末光增辉日月”。从微末中来，向伟大中去，这是志愿服务的生动写照。10年间，协会发展几经波折，从一个名不见经传的小团队发展到如今规模如此之大的组织，依靠的从不是热血与幸运，而是科学的管理、项目化的运营及以需求为导向的服务理念。一直以来，它用自己的生动实践吸引和带动着更多的人，告诉大家，志愿服务不仅仅在未来和远方，更在身边和当下。正如张昌勤所言，只要行动起来，每个人都是文明城市的建设者。

“第一时间”，十年已蝶变！

“第一时间”，未来更可期！