



环保志愿者服务价值研究 2019 年报告

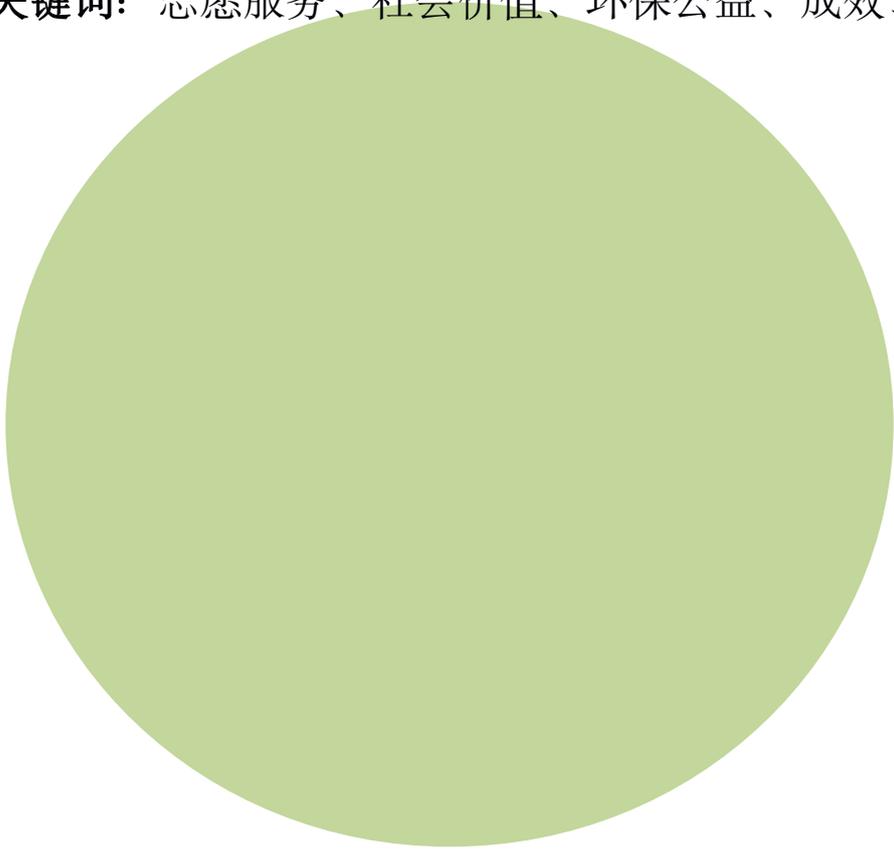
以深圳市绿源环保志愿者协会环保志愿服务为例

朱珠 2020 年 1 月 10 日



摘要：志愿服务是社会建设和发展的重要组成部分，其所发扬的志愿精神与社会主义核心价值观理念相契合，在整合社会力量，链接社会资源，推动社会和谐，促进社会治理等方面发挥重要的作用。随着志愿服务（志愿工作）对社会善治、社会进步和社会福利事业不可替代性的不断深入影响，志愿服务专业性和有效性逐步受到社会（公益机构、社区服务项目）的重视。本文介绍了深圳市绿源环保志愿者协会环保志愿工作的价值评估和计算方法，尝试探索环保志愿服务的社会价值评估体系构建，激发参与社会治理主体的责任意识，保护生态环境同时不断提升社会治理效能，以期为社会环保志愿服务的价值提供一个可参考的评估方法。

关键词：志愿服务、社会价值、环保公益、成效、评估体系



一、综述 志愿服务价值评估指标体系构建的理论基础

志愿服务是指任何有民事责任的个人自愿贡献自己的时间及精力，在不为任何物质报酬的情况下，为推动人类发展、社会进步和社会福利事业而提供的服务。志愿服务也称志愿工作，简单来说志愿服务是指人们自由选择为某项事业贡献时间和才智。志愿工作具有志愿性、无偿性、公益性、组织性四大特征。

有些理论认为从事志愿工作是慈善为怀、乐善好施的表现，把志愿工作看成一种单方面的施予；有些理论认为志愿工作只是为了减轻专职人员的工作负担，把志愿者当作“廉价劳动力”；有些理论则认为只有那些不愁衣食及有大量空余时间的人，才有资格或才会有时间参加志愿工作。其实，每个人都有参与社会事务的权利同时每个人都有促进社会繁荣进步的义务及责任。参与志愿工作是表达这种“权利”及“义务”的积极和有效的形式。在服务他人、服务社会的同时，自身也会得到提高、完善和发展，精神和心灵也有机会得到满足。因此，参与志愿工作既是“助人”，亦是“自助”，既是“乐人”，同时也“乐己”。参与志愿工作，既是在服务他人、服务社会，同时也是在传递爱心、传播文明和促进社会善治。由于志愿服务个人人性化的特征，志愿工

作可以有效地拉近人与人之间的心灵距离，减少疏远感，对缓解社会矛盾，促进社会稳定有一定的积极用。

随着中国经济的快速崛起、互联网的高速发展与新媒体的兴起,我国志愿服务开始得到社会各界的广泛重视。2008年汶川地震之后志愿服务组织有如雨后春笋，志愿者队伍日益壮大，志愿服务项目多元化发展，志愿组织管理也日趋规范化。回观志愿者高速发展这十几年，公益行业忽略并缺乏一个健全有效的志愿服务成效评估指标体系来检验志愿服务的价值或成效，目前志愿服务大部分是志愿者通过官方组织或者某些志愿组织来提供的，志愿服务成效的评估在很大程度上是志愿组织绩效的评估或者志愿服务项目的评估。南京航空航天大学经济与管理学院关叶青，张国军有做过一个《基于人力资源价值的志愿服务价值计量方法 The Measurement Method of Volunteer Service Value Based on Human Resource Value》的研究，发表于2017年，文章借鉴人力资源管理价值理论,针对志愿服务本身的特点,从工作难度层次、服务质量、服务效率三个维度提出一种称为公益币的计量方式,对志愿者服务价值进行绩效评估。张明锁、郑玉英、张慧颖《志愿服务成效评估指标体系建设研究》；南通大学杏林学院张毅的《社会学视角下志愿服务的价值及意义研究》，采取社会学视角从价值观方向探究社会服务公益团体的发展概况同时也探讨志愿服务发展的社会团体动力。

2017年关成华教授等做的《2017中国志愿服务经济价值测度报告》分总报告和各城市分报告两大部分。总报告主要以家庭调查数据为基础，对北京市和成都市的志愿服务基本情况进行了分析。由于这些研究都是在学术界层面的研究，到目前，没有被广泛应用。

“环保志愿服务成效评估”这一概念是笔者在2015年参与长江源头水源保护志愿者服务时受到环保志愿者前辈熊杨的启发，由于要评估项目，我们在讨论一个受到10万元资助的公益项目，志愿者组织机构需要匹配或者动员多少社会力量以及资源来执行这个受资助的项目？当时我们监测一个数据，要6个人轮流在岗坚持1个月脱产服务，熊杨提出，要做这些志愿者的价值评估，来计算一个项目一年投入的社会资源，而不能只是仅仅计算基金会资助的那部分资金。」于是笔者回到深圳后就筹划开展调查，并探索研究对身边环保志愿者的价值进行一个评估。

环保志愿服务成效评估指标体现的是评估的内容，即从哪些方面去考察志愿服务的成效好坏，这些指标并不是完全对等的，有的是直接反应服务成效，有的是精神价值体现。环保志愿服务价值评估质保体现的是行为产生的效应，即是从哪些方面去考察志愿服务的价值多寡，这些指标目前以投入时间以及服务者所在行业折算出来的经济价值。由于激励机制的重要基础——志愿服务价值评估方法不完善甚

至缺乏,导致民间组织大量存在志愿者流动性强、积极性不高、志愿者没有持续发展等问题,严重阻碍了公益行业志愿服务的进一步发展。我国志愿服务的兴起和发展有着自身的特点和发展环境,因此根据我国的具体国情因地制宜的建构一个具有代表性的环保志愿服务成效和社会价值评估指标体系非常重要。

现行的主流社会价值观大部分以“钱的多少”来衡量,以经济的计算手法来计算价值,从这个角度来讲,志愿者服务,尤其是环保志愿者长期的服务的精神是无法被体现或者说被衡量出来,因为精神是看不见的。那么如何用直观的数字来看志愿服务尤其环保公益志愿者付出所产生的价值,以鼓励更多的社会人士参与到社会公益(尤其是环保公益)中来。这是笔者参与志愿服务十年来一直在思考的问题。目前,我国的环保志愿服务还处在初期阶段,对制度化的研究相对缺乏。从已有的研究成果来看,国内学术界主要从志愿服务的价值意义、精神追求以及公益创投项目的运作等方面开展相关研究,缺乏关于制度化建设、社会价值统计评估方面的研究。(尽管中央文明委员会和地方文明办公室出台了一些有关制度化建设的文件)

借鉴英国慈善服务价值研究、中国人力资源管理价值理论和平衡计分卡(注1),以及我国一些专家原有研究的基础上,针对志愿服务本身的特点,从志愿者本身自我评估以及

状态、工作难度层次、服务效率、服务方式、服务时间投入、学习成长、专业背景等多方面几个维度来进行研究评估探索。在中国，目前志愿服务大部分是志愿者通过某些志愿组织来提供的，志愿服务成效的评估在很大程度上是志愿组织绩效的评估，而志愿者之于志愿组织相当于员工之于企业，不同的是，企业忠于经济效益，而志愿组织注重社会效益与本身体验到的价值感。

本研究是一次尝试，探索以深圳市绿源环保志愿者协会环保公益项目环保志愿服务为案例对环保志愿者服务价值进行评估研究探索，以期环保志愿激励机制以及志愿服务社会价值评估体系的完善添砖加瓦，从而推动我国环保志愿服务的发展。同时有助于激活并整合社会资源，为各项服务活动的有序开展提供保障，不断动员居民参与志愿服务，提高其参与多元社会治理的积极性，激发人们的利他精神，实现社会共治的价值追求。志愿服务作为社会福利供给的重要方式，不仅可以有效弥补政府部门在提供社会福利方面的不足，更是可以动员社会资源投入社会力量使社会公共服务惠及更多的人，有效促进社会治理，实现“善治”目标。

借助深圳市绿源环保志愿者协会近五年来的数据通过探讨如何构建环保志愿者的社会价值评估体系，使其能够在制度化的前提下，合理、有序、长效、常态地开展。同时，

表 2: 2019 年度志愿服务时间的记录表

义工号	姓名	12.07 碧 桐山调研	12.07 福 田河调研	12.08 安 安推河研 究	12.08 民 河长分 享会	12.11 康 时	12.01 江 碑湖站	12.02 江 碑湖站	12.08 柳 湖河调研	07.14 红 柳林保育 第18期	12.12 红 柳林保育 第20期	12.20 红 柳林保育 第17期	12.21 新 龙头河调 查交流	12.26 福 田红柳林 考察	12.28 翠 河上港 调研	12.29 江 河(坝光) 红柳林调 研	12.30 江 河坝生读 福田	12.30 江 河水渠调 研	12.31 河 流方程式 福田河	12.30 江 河水渠调 研	合计
										9	9	8									187.5
		6.5	3	2.5	4	8	8	3						7		8	8				361.5
																					79.5
				2.5			8	8									8	8		7	306.5
														7							150
										9	9	8		7							127
														7							169
							8	8								8	8				367
																					85
							8	8			9										252.5
																					51
																					39
												8		7							188
																					110.5
							8	8								8	8				121.5
																					381.5
																					89.5
										9	9	8		7							97.5
																					141
																					61
																6.5					106
																					83
																					300
				3	2.5				4				6.5		6.5						152.5
																					55
																					35
				8.5																	24

表 3: 2016 年度志愿服务社会价值换算表

序号	姓名	职业背景	年度投入服务内容 (服务方式)	年度服务时间	学习成长 (自评)	所在地平均时薪	社会价值 (换算)	服务带来的影响 (自评)
1	■■■■	讲师	培训支持、项目行动	257.5	6	42.5	10944	8
2	■■■■	企业主	项目执行	87.5	6	42.5	3719	6
3	■■■■	公司职员	项目执行	149	7	42.5	6333	8
4	■■■■	企业高管	项目执行	104	7	42.5	4420	8
5	■■■■	公司职员	后勤支持, 关系维护	230.5	8	42.5	9796	7
6	■■■■	教师	项目执行	71	7	42.5	3018	8
7	■■■■	律师	培训支持、项目顾问	100	6	110	11000	7

8	■	高工	培训支持、 项目顾问	105	6	110	1155 0	7
9	■	财务	项目执行	54.5	6	42.5	2316	6
10	■ ■	企业 高管	项目执行	61	8	42.5	2593	8

表 3: 2017 年度志愿服务社会价值换算表

序号	姓名	专业背景	年度投入服务内容 (服务方式)	年度服务时间	学习成长 (自评)	所在地平均时薪	社会价值 (换算)	服务带来的影响 (自评)
1	■ ■	讲师	培训支持、 项目行动	349	8	47	1640 3	8
2	■ ■	企业主	项目执行	371.5	8	47	1746 1	8
3	■	公司职员	项目执行	322.5	8	47	1515 8	8
4	■ ■	企业高管	项目执行	394.5	8	47	1854 2	8
5	■ ■	公司职员	后勤支持, 关系维护	479.5	8	47	2253 7	8
6	■ ■	教师	项目执行	245	8	47	1151 5	9
7	■ ■	律师	培训支持、 项目顾问	160	7	130	2080 0	8
8	■	高工	培训支持、 项目顾问	230	7	130	2990 0	8
9	■	财务	项目执行	274.5	8	47	1290 2	7

10	■■■ ■■■	企业 高管	项目执行	352	6	47	1654 4	9
----	------------	----------	------	-----	---	----	-----------	---

表 4: 2018 年度志愿服务社会价值换算表

序号	姓名	专业背景	年度投入服务内容 (服务方式)	年度服务时间	学习成长 (自评)	所在地平均月薪	社会价值 (换算)	服务带来的影响 (自评)
1	■■■ ■■■	讲师	培训支持、项目行动	199.5	7	52.2.	1041 4	8
2	■■■ ■■■	企业主	项目执行	216	8	52.2	1127 5	8
3	■■■	公司职员	项目执行	322.5	7	52.2	1683 5	9
4	■■■ ■■■	企业高管	项目执行	394.5	6	52.2	2059 3	9
5	■■■ ■■■	公司职员	后勤支持, 关系维护	346	6	52.2	1806 1	9
6	■■■ ■■■	教师	项目执行	245	6	52.2	1278 9	8
7	■■■ ■■■	律师	培训支持、项目顾问	130	7	150	1950 0	8
8	■■■	高工	培训支持、项目顾问	200	7	150	3000 0	8
9	■■■	财务	项目执行	373	8	52.2	1947 1	7
10	■■■ ■■■	企业高管	项目执行	212	7	52.2	1106 6	8

表 5: 2019 年度志愿服务社会价值换算表

序号	专业背景	年度投入服务内容 (服务方式)	年度服务时间	学习成长 (自评)	所在地 平均时薪	社会价值 (换算)	服务带来的影响 (自评)
1	讲师		306.5	7	52.2	15999	6
2	企业主		127	7	52.2	6629	5
3	公司职员		169	6	52.2	8823	7
4	企业高管		51	5	52.2	2662	6
5	公司职员		188	6	52.2	9814	9
6	教师		12.5	5	52.2	653	8
7	律师		170	6	150	25500	7
8	高工		236.5	8	150	35475	9
9	财务		361.5	8	52.2	18870	8
10	企业高管		110.5	7	52.2	5768	8

三、数据研究结论

2017 年度，绿源环协共有缴费会员 98 名，新增志愿者伙伴 180 人。共开展志愿服务活动 368 场次，志愿服务参与人次 2346 次，服务总时长 14847.5 小时。

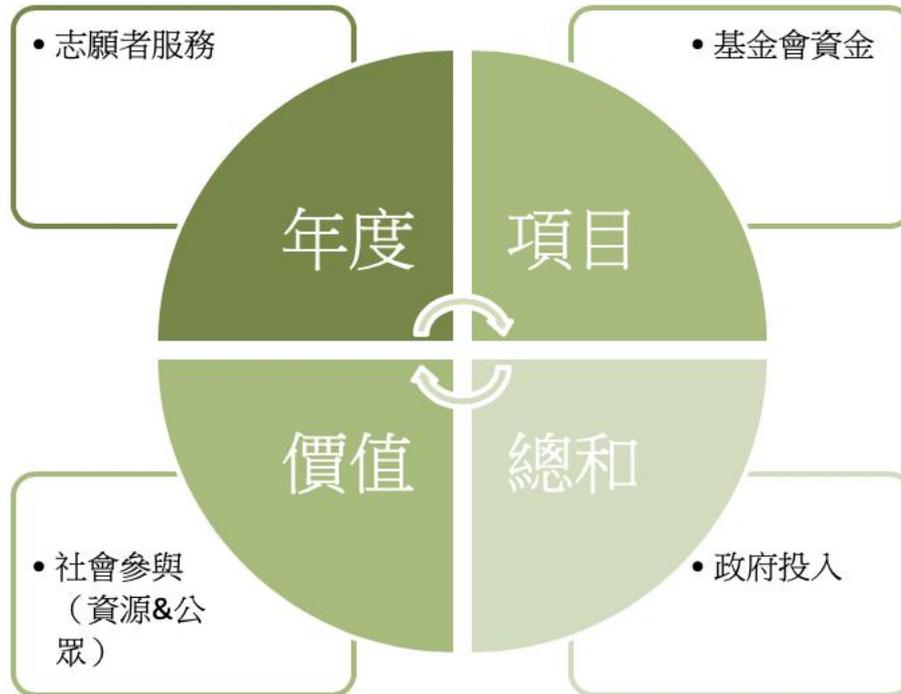
主要以三个项目：碧水流深、绿趣社区、滨海湿地保护开展，其中开展活动分为：社区倡导类（包含各类工作坊、宣传）、学校环教类、一线行动类、数据研究类、传播类、政策倡导类（含政协提案）、调查科研类。

相比 2016 年，活跃志愿者个人参与服务时间有所增长，例如 2016 年个人服务时长最高为 351.5 小时，2017 年个人服务时长最高为 623 小时，相对于 2016 年，志愿者个人服务时长都有所上升。

从投入时间、知识技能、效率价值三个维度来看，2016 年十佳活跃中：李春水 257.5、周志坚 87.5、明放 149、王文俊 104、黄幸达 230.5、范红英 71 在 2017 年持续成为十佳活跃志愿者之一：李春水 349、周志坚 371.5、明放 322.5、王文俊 394.5、黄幸达 479.5、范红英 245；但是投入的知识技能与产生的效率有所不同。举一个例子：职业为教师的志愿者，在 2016 年的投入服务中，大部分为时间的投入是在一线带动居民参与生态导赏，服务产出影响难以追踪评估。

但是在 2017 年的服务中，绝大部分是以自身专业知识，加上上年度所学环保科普知识在家里或与团队一起做后勤备课，每次出现在学校服只需 1.5 小时，但是产出的影响与效果有持续可追踪，并且让服务对象（参与课程的学生）有较大的感触。虽然从服务时间上总体是增加，但是从效率机制上是提高了。而且可以在自身休息闲的时候抽出时间开展服务，不需要特点安排休息日当现场。以深圳平均工资（注 2）折算为例子折算出一个经济价值：作为教师的志愿者，2017 年在深圳绿源环保志愿者协会碧水流深投入服务的社会价值是 11515 元。另外 2017 年项目成效最大的“碧水流深”项目，参与志愿者个人投入时间并不多，但是成效却很大，主要是志愿者的构成，其中包括政协委员人大代表，律师，记者以及环境专家，他们投入项目的时间并没有绿源十佳活跃志愿者投入的时间多，由于他们所处所在的行业以及社会位置，在参与“碧水流深“项目时候，因为其自身的专业以及职业生态位，给项目带来的社会成效就更大，同时也是因为他们所处所在的职业位置，他们的社会价值计算单位值也不同。以律师为例子，她 2017 年参与志愿服务的时间为 160 小时，以她个人收入的时间平均值，我们换算出她投入“碧水流深”的社会价值是 20800 元。

2017 年度碧水流深项目带来的社会价值总和：



2017 年度碧水流深项目带来的社会价值，应包含深圳绿源总投入的志愿者人次，投入服务时长这部分价值

(704243.92 元) 的总和（因为志愿者志愿职业种类多，此次计算以平均时薪来计算），而不仅仅是资助方对项目做支持的资金。

2018 这一年，绿源环协共有缴费会员 102 名，新增志愿者伙伴 127 人。共开展志愿服务活动 1186 场次（含个人河流调研），志愿服务参与人次 3786 次，服务总时长 12832.3 小时。

2018 年度主要以四个项目：碧水流深、绿趣社区、滨海湿地保护，共爱珠江开展，其中开展活动分为：社区倡导类（包含各类工作坊、宣传）、学校环教类、一线行动类、数据研究类、传播类、政策倡导类（含政协提案）、调查科研

类。

环比 2017 年，活跃志愿者个人参与服务时间有所降低，例如 2017 年个人服务时长最高为 623 小时，2018 年个人服务时长最高为 526 小时，环比 2017 年个人服务时长都有所下降。邓志伟 534；高建华 346；周志坚 216；李正军 212；李春水 199.5；邹财贵 101.5；彭小辉 235 蔡桂 373（突出贡献）。2018 年度范红英未入选十佳，个人服务时长 54 小时，2018 年因个人工作原因，参与项目活动教少，在后台开发，虽然从服务时间上总体是减少，但是从效率以及影响力上是提高了，从服务到开发课程到输出给学校开展产生一个量变。以深圳平均工资折算为例子，折算出一个经济价值：作为教师的志愿者或者律师志愿者，2018 年在深圳绿源环保志愿者协会“碧水流深”投入服务的社会价值是：12789 元 +11515=24304。碧水流深在 2017 年所募的社会资金应当包含志愿者的这部分经济价值以及志愿者在上一年付出积累的社会影响力的总和，而不仅仅是资助方对项目做支持的资金。再以碧水流深子项目：碧水流深-“深圳民间河长”项目为例子：绿源“深圳民间河长”，在 2018 年度提供有效问题反映 212 起，推动解决 42 起，跟进解决 52 起。调研次数 985 次，活动（包含各种活动）人次 1755 人，投入的服务时长 5882.5 小时。以深圳市 2018 年度平均工资为例子，绿源“深圳民间河长”项目在 2018 年投入（撬动）的志愿

服务社会价值折算为经济价值：307226.9 元，根据机构所投入的志愿服务时长，项目撬动的志愿服务折算出的社会价值为：670196 元。

2019 这一年，绿源环协共有缴费会员 138 名，新增志愿者伙伴 36 名人。共开展志愿服务活动 229 场次（含个人河流调研），志愿服务参与人次 849 次，服务总时长 14245 小时。2019 年度主要以四个项目：碧水流深、滨海湿地保护、共爱珠江、河流方程式开展，其中开展活动分为：社区倡导类（包含各类工作坊、宣传）、环境教育社会实践类、一线行动类、数据研究类、政策倡导类（含政协提案）、调查科研类。

相比 2018 年，活跃志愿者个人参与服务时间有所降低，2018 年个人服务时长最高为 526 小时，2019 年个人服务时长最高为 381.5 小时，环比 2018 年个人服务时长都有所下降。同时相对于 2018 年度，2019 年度平均服务时长有所提高。2019 服务时间上总体有所增长，从效率以及影响力上在原来的基础上提高了，从服务到开发课程到输出给珠江流域开展产生一个量变。但是同时，志愿者的纳新率减少，志愿者更替接应不上。同样以碧水流深-“深圳民间河长”项目为例子：绿源“深圳民间河长”投入的服务时长 4689 小时。以深圳市 2019 年度平均工资为例子，绿源“深圳民间河长”项目在 2019 年投入（撬动）的志愿服务社会价值折算为经

济价值：244893.68 元。根据机构所投入的志愿服务时长，项目撬动的志愿服务折算出的社会价值为 743977.5。环比 2017 年和 2018 年，2019 年应包含深圳绿源总投入的志愿者人次，投入服务时长这部分社会价值来核算。某种程度上来说，项目志愿者们创造的这些社会价值，远远超于社会认为项目所募集到的资金支持。再者项目撬动了政府、社会的投资这部分经济价值都是被忽略不算，恰恰就是这部分社会投入最能体现环保志愿者服务的社会价值。



根据笔者跟踪发现，事实上是那些真正能改善社会善治的是日复一日，点点滴滴的进步。深圳市绿源环保志愿者协会项目志愿者大部分是社会中青年人士，这些志愿者他们大部分在深圳成家立业，他们关心的是身边的小事，比如河流水变清澈了，有鱼了，亲朋好友可以一起去河边玩，孩子可以去戏水游泳了。

“自从加入“深圳民间河长”后以来，自己有了一个新习惯——不管走到哪里，都会不由自主地去观察当地水体的情况。“深圳民间河长”里有伙伴说要把深圳全部310条河走个遍，因为工作的原因，310条河自己都走一遍难以做到，但是走完茅洲河的15条大支流，我还是应该可以的。”这是作为环保志愿者的罗先生的分享，他还分享到他最在一线调查服务最难忘的事：木墩水调查。有一次，我来到木墩水与龙大高速交界的地方，水也喝完了，当时已是中午13点左右，周围都是荒地和野草，没有什么人。正在我又渴又累的时候，突然发现前面荒地里有五个西瓜，每个都只有两斤左右，其中一个已经烂了，露出红色的肉。要是在商场，可能这样的瓜谁也不会买。但是现在这几个西瓜对于又饿又渴的我就是“救命稻草”，解决我的一大问题，支持我完成木墩水的调查。有一次我在新陂头河南支沿着河道走。远远有几头牛，其中一头看到我，草也不吃了，就直接冲着我跑来。当时人就有点懵了，正不知道怎么办的时候，突然间想到我戴着红色的帽子。于是，我赶紧拿下帽子藏起来，牛果然就停下来了，瞪着大眼看了我一阵，转头继续吃草去了。我在日常走河的过程中，时常感到很开心，因为当我以“深圳民间河长”的身份向别人宣传保护水环境的相关知识，居民们看到我们的民间河长工作证，会对我们的工作表示认同和支持。比如在下村水，曾经遇到一位河道巡查员主动用电瓶车

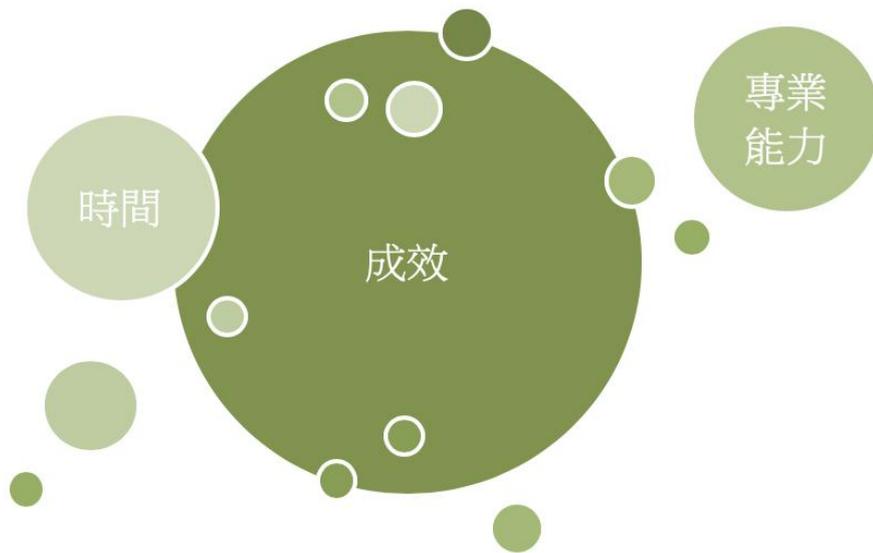
带上我，到处去查看河流污染源。当然也会遇到一些不理解的人，当我们在石岩水库附近进行调查时，当地的两名管理员不管三七二十一，就要求我把与石岩水库相关的照片删除才放行。衷心希望通过日后的更多宣传，越来越多的人理解、支持和参与我们的“深圳民间河长”工作。成为“深圳民间河长”的大半年，同样不得不感谢家人的支持。因为时常要出去看看身边的河流，待在家的时间就相对少了。一开始，我的家里人并不是很支持我，后面也看到我记录关于河流污染的照片，了解到我们的行动给水环境带来的一些改善，觉得我做的事情，还是有一定意义的，慢慢就越来越支持了。外出时，妻子会经常发信息或者打电话询问我在外面的情况，提醒要注意安全。“我们这一届民间河长，正好赶上茅洲河全面治理的施工阶段。我们亲眼见证着河水在逐步变好，见证着很多污水处理设施的建设，目睹着茅洲河支流治理的一个个施工。我们也不再只是看到污水只会捏着鼻子赶紧跑开的市民，而是正在做一个为了“碧水流深”而努力的参与者。”

“我经常会被身边的人问：你做那个志愿者，有钱吗？好像瞬间回到了紧张兮兮的考核时间，让我第一反应是连连摆手，不知道说什么来回答。”这是环保志愿者郭先生的分享：“最早加入绿源，我是做滨海湿地的，我记得我们去西海堤那里调研（现在是西湾红树林公园）。哇，脏的不行，

什么垃圾，死猪都有，水很黑很臭，然后我们要下去那个泥里数有多少红树死了，每次调研回家都是一身泥。后来我们想一探究竟，为什么海边有那么多黑水流下来，所以就逆流而上，走到河流去看看。我记得最开始是西乡河，那个时候也是什么情况都不知道，先去看看再说。后来绿源请来很多老师给我们讲课，我也跟着学习了很多，成为河流污染监督员。我的专业是土建工程师，学习环保知识一方面：不仅让我可以更好的做环境保护志愿服务，也是在我职业生涯中有很多帮助，比如我们单位、工地如何更加环境友好，文明施工。这些在以前是没有意识到的重要细节。另外一方面：在深圳生活、工作，压力很大，在绿源做志愿者，我都可以把自己的小孩带过去，跟我一起见识这座城市及环境的其它侧面，还有很多有趣的志愿者，这样慢慢我跟孩子有更多的陪伴，更多的话题，他们有时候比我更热衷环保公益，每每听说可以带他们参加活动就眼前一亮，兴奋不已。有段时间，工作太忙了，我都接近大半年没参加绿源的活动，但是绿源的小伙伴都有发信息给我，时不时关心一下，萍水相逢的伙伴比起亲戚朋友还有心，我觉得这个很难得。我公司的同事、身边同学现在也渐渐认可我当环保志愿者，也很支持，想跟着我来绿源做志愿，我想感谢他们的认可。在绿源服务，有个有趣的事，我们每年都在进步，都在变化，有不一样的课程，不一样的环保议题出来。因为协会走的公益专业化道路，

环保不再是人们认知中狭隘的捡垃圾，更重要的是有社区做垃圾减量、学校的环保课堂，有去海边推动海岸的巡护保卫，还有河流生态，现在还有水源地等。我们作为志愿者也跟着专家老师团队学习，不断在进步，我很感谢这个相遇。”

这样一位接一位的环保志愿者，他们关心的不是那些大的，革命性的事情。这些低头做实事的也都是普通老百姓，虽说没有在社会的高层岗位上，但却起了不可或缺的坚守作用。很不幸的是：有奉献精神，有奋斗精神的老百姓，真的想能改善这世界的老百姓，一般都没有什么野心，不想成为领袖，他们对那些形式上的奖励没有兴趣，他们不在乎自己的名字能不能上报纸，他们只是享受着帮助人，付出执行的那种过程，他们就是活在当下，同时他们又很难生活在当下，对当下都有点不满意，总想改善自己的现状，改善世界的现状，这个欲望满足了，那个欲望又来了。话说回来，欲望又是他们生活的动力，如果没有欲望，生活就没有快乐。于是反应在他们参与的环保公益项目当中，项目刚结束，他们又会问，下一次项目行动什么时候开始。相对来说，他们比社会影响力大的人士，青少年人群等参与社会公益，环保志愿服务更加持续。



环保志愿服务成效评估指标体现的是评估的内容，即从哪些方面去考察志愿服务的成效好坏，这些指标并不是完全对等的，有的是直接反应服务成效，有的是精神价值体现。环保志愿服务价值评估质保体现的是行为产生的效应，即是从即从哪些方面去考察志愿服务的价值多寡，这些指标目前以投入时间以及服务者所在行业折算出来的经济价值。

一位市民想参加深圳市绿源环保志愿者协会项目服务，每一位志愿者登记入会都要参加培训，志愿项目开展之前都会对志愿者进行培训，普通项目会进行简单培训，而重大项目或特殊项目则会进行详细的培训。志愿者对所服务的项目以及组织的满意度的高低也影响志愿组织的建设起着至关重要的作用。从志愿者方面来讲，他们所创造的服务价值以及志愿服务的时长直接关系到志愿者组织的成长和组织的

社会影响力。不论组织多么扁平或松散，这些志愿者只要他们愿意，都能成为组织的骨干。然而，他们对整个社会以及经济的贡献往往被忽视。这样的志愿者不只存在于环保公益机构。事实上，几乎各种类型的民间组织或者政府组织都有这样的志愿者存在。包括现在的家委会（学生家长要轮流当志愿者）；一切集团企业（如地铁）；公园里的绿色倡导志愿者护花使者或护鸟使者。他们的一点一滴付出，没把自己当成很重要的志愿者或者中层骨干，但是他们却在无意中贡献了很多经济价值。笔者发现，单靠1~2年的数据，单靠一家机构的环保志愿服务数据不足以说明问题，也很难开展研究，需要有至少5家机构同步进行5年的服务纪录，才可以更有效来进行一个评估。笔者认为，这是社会文化的自然因素所影响。在探讨志愿服务与环境之间关系时，从环保志愿者角度出发，思考社会建构过程中对环保公益项目的支持以及共建可持续发展的社会对话也非常重要。此外，国内环保志愿者服务研究还呈现理论探讨较为薄弱的特点。一方面由于志愿服务在国内亦属新兴发展，其研究阶段尚处于引进西方理论与国内研究并行时期，人与自然生态关系的研究者尚为数远未达到众多，一定程度上缺乏浓厚的学术探讨、交流的氛围与环境。公众对于环境保护的价值尚未达到较好认知。不管现状如何，定期对组织自身志愿服务的社会价值进行评估，有利于其全面审视机构自身志愿者发展的缺点与不

足，从而及时弥补和改善，体感其服务效率。志愿服务也是一种非盈利组织的活动，目前没有收到社会的监督，在走访调研过程中发现社会对志愿服务的关注大部分仅仅停留在志愿服务本身，而非志愿服务所带来的价值以及志愿者本身的影响，这样导致了很多人志愿服务流于形式，效率低下。

由于志愿组织在类型、规模、能力等方面千差万别，志愿者的水平和素质也是良莠不齐。不可能为每一位志愿者、每一个志愿者组织来单独设计，因此只能综合深圳市绿源环保志愿者协会志愿者的共性设计一套具有普遍适用性的评估指标体系，在使用是可以根据评估对象自身的特点进行适度调整和修整，这样既能保证评估结果的准确性，又能保证评估对象之间的可比性。笔者认为，在环保志愿服务价值研究中，不仅要注重经济发展与资源利用的关系，更要侧重本土社区文化的自然因素影响，每一个地区的环保志愿服务情况不一样，目前来看，不能用一个单一的统一的统计方法来计算他们创造的经济价值，这里提出一些探索发现，以期许更有能人志士或专家学者提出宝贵意见，为环保志愿服务的价值评估添砖加瓦。

感谢银杏基金会银杏伙伴项目对本项目的资金支持。本文不代表任何机构观点，如有建议或错漏，欢迎联系指正：

朱珠 anna@szhb.org

注 1:

(平衡计分卡由美国著名管理大师罗伯特·卡普兰(R.S.Kaplan)和复兴方案国际咨询企业总裁戴维·诺顿 (D.P.Norton) 针对企业而提出的一项战略管理绩效评估工具, 主张从财务、客户、内部流程以及学习与成长来全面考察和审视自身的绩效。经过二十多年的探索和实践, 平衡计分卡的应用也从逐渐盈利组织扩展到非盈利组织管理的领域, 并取得较好的效果, 对本文志愿服务成效评估指标体系的建立有很大的启发。)

注 2: 深圳市统计局: 2016 年在岗职工月平均工资 7480 元, 2017 年在岗职工月平均工资 8348 元, 2018 年在岗职工月平均工资 9192 元, 2019 年在岗职工月平均工资未公布, 借鉴 2018 年的数据计算。

平均时薪计算公式:

平均工资=报告期工资总额/报告期平均人数 (其中报告期工资总额有两各来源, 一是行业来源 (取得行业资格执照的志愿者), 第二是深圳市统计局的在岗职工工资统计)

平均工资通常是以年平均工资的形式表现, 月平均工资就是用年平均工资除以 12 求得。每小时平均工资就是用月平均工资除以 22 除以 8 求得。