

志愿服务：热情之外还需法律保障



2007年6月14日，知名主持人何莹到北京志愿者协会报名申请成为北京奥运会志愿者。
新华社发

核心提示

长期以来，很多人都把志愿服务看作是一种自发性的群众行为，是新时期的“学雷锋，做好事”，似乎与代表政府公权力的法律法规无关。但实践证明，作为一种影响广泛的社会行为，志愿服务不仅需要参与者的热情，还需要制度保障。

日前，浙江省人大常委会通过了《浙江省志愿服务条例》(以下简称“《条例》”)。在国家建立志愿服务制度体系时，浙江等地的法律实践也许会成为一种有益尝试。

志愿服务遭遇法律缺失尴尬

志愿服务的主体是自愿参加这一活动的志愿者。由于“自愿”这一前提，长期以来，志愿服务给人留下一种印象：即志愿活动主要是靠志愿者自发组织，以志愿者的个人热情和积极性为支撑的。

然而，随着越来越多的人加入志愿者队伍，随着活动覆盖的范围越来越广，志愿服务已经出现了一些仅靠热情无法解决的问题。

“我当时最担心安全问题”，曾去西部支教的浙大志愿者小姚告诉记者，“每次车子在盘山路上颠簸时我都在想，万一我真出了意外，

不知家里能不能获得些保障。”

小姚的担心不是杞人忧天，迄今为止，对于志愿者在服务过程中受伤是否能视为“工伤”，如何补偿等问题，国家并无明确规定。2004年，一位东部志愿者在贵州工作时，因事故导致颈椎挫伤，后来还是由当地政府相关部门暂时垫付的部分医疗费用。2002年，在更加艰苦的可可西里，还发生过志愿者因恶劣天气在野外遇难的悲剧，当时也引发了关于志愿者保障的热烈讨论。

在条件相对优越的东部地区，志愿者同样也遇到了各种尴尬：在杭州市的一次大型展览会上，某些摊主听说志愿者是不计报酬的，就尽量多用志愿者干活，并且把重活、脏活留给志愿者干，以减少雇工成本。原本来献爱心的志愿者，却变成了免费劳动力。

经费短缺则是更为常见的问题，并且严重限制了志愿者队伍的扩大。志愿者小周曾经参加过一个“临终关怀”项目。因为住处离医院较远，每次来回的车费和餐费，以及自己学习相关技能的费用，日积月累便是不小的支出。“我现在还坚持参加活动，但身边已经有人因为经济原因退出了”，小周说，“希望不要出现‘有钱才能献爱心’的局面。”

此外，志愿活动还面临内部问题。在少数志愿活动中，存在账目不清、财物不明的情况。还有个别志愿者在服务活动中索取报酬，甚至做出有损志愿者形象的行为。

共青团浙江省委宣传部张坚参与了《条例》的起草工作。他告诉记者，法律法规方面的制度缺失，已成为各地志愿者共同面临的问题。

首先，志愿者的权益缺乏保障。在很多志愿活动中，志愿者的权利和义务规定不够协调，义务大于权利，不仅未给予志愿者应有的培训和待遇，有时甚至不能保证志愿者的健康和人身安全。

其次，志愿活动的地位并无清晰定位。没有法律保障的制度支持，缺乏固定经费，各地的志愿服务普遍呈现临时活动多，长期

规范活动少的局面，志愿者队伍难以有效扩大。

最后，志愿活动的组织主体也不明确。在服务过程中，志愿者的权益由谁保障，行为由谁监督规范，如何规范？目前也还是法律空白。

立法尝试，地方先行

张坚表示，在新形势下，志愿活动不再是单纯的、自发参与的公益服务，而是促进社会和谐与进步、形成社会良好风尚的一种方式，是促进精神文明建设的重要载体。在新定位下，志愿活动应当纳入制度保障的范畴，这就需要先建起法律框架，有法可依。

浙江省是国内较早开展志愿活动的省份，自1993年启动以来，该省已组建了近3万支志愿服务队，注册志愿者达145万余名，为社会累计提供了9600多万小时的志愿服务。或许正是由于志愿活动蓬勃发展，才会使问题暴露得更加充分，产生制度需求。

此次通过的《条例》，对志愿者的权利与义务、志愿活动的财政来源与活动规范、志愿组织的建立与管理，都做出了明确规定。

为保护志愿者权益，《条例》规定，志愿者应获得志愿服务所需的教育、培训和各种保障；自身需要他人帮助时，可优先获得志愿服务。未经志愿者本人同意，其个人信息不得公开等。

另一方面，为规范志愿者行为，《条例》要求，志愿者个人要维护志愿者、志愿组织的形象和声誉；不得向服务对象收取报酬；尊重服务对象，保守在活动中获悉的隐私和秘密，不得损害服务对象的合法权益。

《条例》还规定，各级政府应为志愿活动提供必要的经费等保障，并在省、市和县(市、区)各级设立“志愿服务工作委员会”，负责指导志愿组织，协调志愿活动。这为志愿服务活动提供了基本的财政资源和行政资源，把志愿活动纳入了制度轨道。

张坚说，今后，浙江计划按照《条例》规定，由政府和社会共同出资，组建“志愿服务基金”，为志愿活动提供



2007年10月28日，在武汉中南财经政法大学女篮赛场，参加第六届全国城市运动会服务的志愿者们热情洋溢。



2007年9月28日，在北京举办的一个大活动上，几名志愿者在认真做服务工作。



几名大学生志愿者在写运动员姓名，准备贴在参赛的皮艇、划艇上。

更多的经费保障。比如为志愿者购买保险，提供医疗补贴，提供完善的培训及工作补贴等。这并不是要让志愿服务变成一项职业，而是为了保证志愿者的基本权益，壮大志愿者队伍。让想为社会奉献力量的人，不因缺乏保障而停留在志愿活动之外。

志愿者期待国家立法

志愿服务立法并非浙江首创。针对国家立法空白，一些较早启动志愿服务的省市纷纷推出有关法规。截至目前，全国已有广东、山东、福建和北京等17个省市出台了志愿服务的相关条例。但是，由于各地情况不同，此类法规大多地方性较强，且相互之间有一定的差异。

比如，在宁波，“青年志愿者”的下限规定为16周岁，而四川则规定为14周岁。在黑龙江和浙江，志愿者法面向全体年龄层，而在广东、山东和福建，法规仅面向“青年”。在不同地方，甚至连志愿服务主体名称也不统一，大部分地区使用“志愿者”这一称呼，但深圳等地的法规却使用“义工”一词。

张坚表示，由于目前没有相关的国家立法，也就是没有上位法，地方在制定法规时只能靠自己摸索，对带有探索性的内容也有些“吃不准”。

更重要的是，在国家立法对地方起主要指导作用的现状下，由于国家立法的缺失，国内有相当多的地区在志愿服务方面仍处于法律空白。

在浙江省为起草《条例》召开的多次讨论会上，志愿者们普遍表示，希望国家能够为志愿者专门立法，这样不仅方便各地出台统一的配套法规，还可确保跨区域志愿服务获得法律保障。

很多持同样观点的志愿者则选择网络表达心声。在某搜索网站中输入“志愿者立法”这一关键词，可以获得近65万个搜索结果。在一些志愿者论坛，志愿者们甚至开始自己草拟法案，希望作为国家立法的参考。

让志愿者们振奋的是，自2004年以来，随着地方立法实践的推进，在每年召开的“两会”上，都有代表递交关于志愿服务立法的提案。尽管立法过程不会一蹴而就，但这已经能给志愿者带来良好的期待。
据新华社

元旦刚过 新春将至

春节游“涨”势惊人

核心提示

国家法定节假日调整方案正式公布后的第一个假日——元旦刚刚过去，新方案实施后的第一个黄金周——春节也日益临近。这些天，对于众多旅行社来说，新方案对假日市场的“冲击波”已经迎面而来。

专家指出，节假日安排的调整，会改变消费者出行方式、消费模式，进而影响旅游、交通、餐饮、商贸等各个行业。在经历了20多个黄金周后，我国的“假日经济”正酝酿转型、升级。

春节旅游市场：“涨”

“真没想到，航空公司的报价比我们预估的价格还高出一大截！”春秋国际旅行社发言人张磊感慨地说，与往年相比，2008年春节旅游市场不仅启动得早，而且各线路报价“涨”势惊人。

以一直比较热门的东南亚旅游为例，目前，其报价涨幅最高的达到了每人1000元左右，少的也涨了几百元。尽管每年春节期间东南亚旅游线路都会涨价，但如此大幅度的上涨并不多见。



资料图片

“明年没有‘五一’黄金周了，所以我们把出国旅游的行程提前到了春节。”在上海一家外广告公司任职的黄宇清说，他已经订好了“日本东京迪士尼乐园+富士山温泉美食5日深度游”，夫妻间的花销预计在2万元左右。“2月6日，也就是大年三十出发，回来还可以休息两天再上班。”

消费者休闲模式：“变”

“取消‘五一’长假，增加清明、端午、中秋三个传统节日，形成两个7天的黄金周和5个3天的‘小长假’，再加上完善带薪休假制度，休闲时间均衡分布将成为一个必然的发展趋势。”长期关注“假日经济”的上海市商业经济研究中心主任齐晓嵩认为，这个趋势值得相关行业及企业仔细研究。

具体而言，休闲时间均衡化，将使以往游客源过于集中的情况得到一定程度的缓解，减轻旅游景点的压力。同时，航空、铁路，以及宾馆、饭店能够更加从容地进行调配，提高资源利用率。对于餐饮、商贸行业来说，节假日数量的增加就意味着商机的增多，而清明、端午、中秋等传统节日成为“小长假”，也有望在原先的商业淡季中创造出一些销售“小高潮”。

“休假天数多了，分布更加均衡了，消费者不一定全都外出旅游。”齐晓嵩说，“因此，消费者对文化、娱乐、休闲，以及对社区生活服务的需求都有可能增加，成为‘假日经济’的新增长点。”

企业面临新课题：“转”

“一些旅游景区、旅游企业说，每年3个黄金周占到他们全年营业收入的四成左右，甚至更高。这到底是件好事还是坏事？”庄志民教授坦言，经过了9年的历练，许多企业对于应付黄金周期间大客流、程式化、走马观花式的旅游团队已是“经验丰富”。节假日方案调整后，“一旦这种习以为常的出游方式发生变化，旅行社是否有能力在产品结构、差异化服务等方面迅速作出调整？”

同样的课题，也摆在商业企业的面前。近年来，不少人感叹圣诞节、情人节等“洋节”的势头盖过了一些传统节日，有人把原因归结于传统节日不受重视。而如今，当传统节日日得到重视成为“小长假”时，商业企业是否能够真正把握这种商机？

“消费者不希望商家只把眼睛盯住他们的钱袋子，不想要那些只是打着传统节日旗号、没有传统文化内涵的商业促销活动。”齐晓嵩说，否则，新鲜劲一过，消费者很快就会感到厌倦。

据了解，目前不少旅游企业已经闻风而动，着手筹划。譬如，针对节假日新方案设计新的旅游产品，注重个性化、深度游。围绕传统节日，开发适合小团队的主题旅游线路，推出更加细分、更有针对性的旅游产品。

据《新华每日电讯》

又到一年岁尾时

年终总结催生“代写族”

核心提示

“本人多年从事文字工作，可为您提供精湛、快速、专业、全面的写作服务。有需要代写的朋友，请与我联系，我们将竭诚为您服务！”在百度贴吧的年终总结吧里，这个帖子发出后，求助者络绎不绝，很快该帖就翻了页。

发帖人侯丹(化名)虽然刚接触这项业务不久，但已经从代写年终总结这个“新兴行业”中尝到了甜头，源源不断的“生意”让他甚至有抛下专职的念头。

又到一年总结时。只是不知从何时起，年终总结的“枪手”们也应运而生，不仅各类总结“通吃”，而且“业务量”激增，千字价格在80元~200元之间，万字价格更达1000元以上。近日，辽宁大连的一家媒体爆出，当地大学生代白领写年终总结竟能月挣2000元。

员工：只要写得多，就会被认为态度好

“1万字？杀了我吧。年终总结哪用得着这么多字！”不久前，某烟草公司配送部门负责人小丁接到领导指示，要求他写一份万字年终总结，这可把小丁急坏了，“我马上要出差，公司还有一大堆事情要处理，哪有时间写年终总结！”

无奈之下，小丁在百度上查找“年终总结”几个关键字，希望得到一些可以参考的“范文”或者“模板”。突然间，他意外地发现了侯丹的帖子，并通过帖子中留下的QQ号码联系上了侯丹。当得知1万字的总结需要1000元时，小丁表示，1000元换老板一个高兴倒也值，“反正老板也不会认真看，只要写得多，他就认为你态度好。”

调查中，有41.4%的人对写年终总结的态度是“实事求是，认真总结”，还有44.6%和13.3%的人分别采取“空话套话，应付了事”和“夸大其词，避重就轻”的态度。有71.9%的人认为，之所以会出现代写年终总结现象，是因为单位“走过场”，单位并不会以此为依据进行奖励或惩罚。

侯丹表示，他虽然从事广告设计，对烟草、IT、建筑等行业并不了解，但是通过“客户”提供的资料和数据，加之在网上查找该行业的相关内容“移花接

木”，1万字的总结对他来说轻而易举。此外，在他看来，客户的老板也不会太在意细节，只要总结里面“形势一片大好”，加上漂亮的文字包装，便是让客户满意的法宝。

“只要是‘走过场’的年终总结肯定不会错！”侯丹自信地说，很多老板就喜欢这样的“长篇大论”，因为他们会觉得员工态度很好，而写少了，或者话说得不好听，则可能出问题。

老板：一旦发现找人代写总结，一定解雇

“如果我发现自己的员工找人代写年终总结，他就等着被炒鱿鱼吧。”

可口可乐公司武汉分公司某部门经理丁先生，很惊讶还会有“代写年终总结”这门行当。在他看来，一个人没有诚信举步维艰。“我们的一些数据不能对外公开，找人代写就很可能泄露一些机密。再说，你一年做了什么事、明年要做什么、你的得失，别人怎么代替得了？代写者无非就是查查资料想当然地写了。没有自己的东西，这样公司能进步吗？”丁先生认为，说真话的员工更容易得到老板的欣赏。

“我知道这样做不对，有违诚信原则。但是我怕写不好丢脸，领导对我有看法啊。”侯丹的另一位“客户”小山告诉记者，自己文笔不好，而公司非常看重年终总结，于是她求助于侯丹。

调查显示，有21.5%的人认为，出现代写年终总结现象的主要原因，是专业写手会使总结“看上去很美”，有利于自己年终评比；还有19.2%的人认为是因为员工文字表达能力下降，写像模像样的总结很难；因为年底太忙，没时间的反而只占12.7%。

“这是公司文化有问题。”德达传讯(中国)高级副总裁张震说，他对员工年终总结的要求就是表达清楚，能够正确分析自己一年来的得失就可以了，不要字数。他很反感员工在总结中说套话、空话，他希望员工就说实话。“年终总结这种功能性的文件，其实并不需要文采，看到散文一样的总结，我会很不习惯。在我看来，害怕自己文采不好而找人代写，原因出在一个企业的文化氛围上——为什么会使得你的员工因为写

不好总结而自卑呢？”

但是，张震承认现在的很多员工表达能力确实不好，有时候一件很简单的事情都说不清楚。曾经有一个员工在一周总结中这样写道：“客户：某广告公司；拜访对象：他们的老板；拜访目的：确定下周再约着继续谈。”张震看完后，还是不知道他到底想说什么。

“总结也是上下级沟通的途径之一，我往往更看重这一点。如果总结都找人代写了，上下级沟通的桥梁无疑会被阻断。所以，很多员工认为老板喜欢‘走过场’的总结，也说明上下级沟通根本不够。一般说来，企业不会这么‘形式主义’，可能事业单位比较多吧。”采访结束时，张震表示，他一旦发现员工没有诚信，找人代写总结，一定解雇。

“代写”风行折射弱势群体的无奈？

除了找人代写年终总结，调查中，有62.4%的受访对象认为“代写”(代写论文、项目书、策划书、家庭作业等)现象在社会上早已遍地开花，31.7%的人认为只是“局部”现象；66.1%的人自己身边的人找过“代写”；89.9%的人觉得身边的“形式主义”现象越来越多。

“不仅仅是‘代写’普遍，类似于‘代写’的，例如找‘模板’或‘范文’复制粘贴的人更多。”华中科技大学社会学系教师周清平指出，规则的制定是自上而下的，强势群体(比如老板)如果对弱势群体(比如员工)制定不合理的规则，难免会造成“上有政策，下有对策”，弱势群体就会想尽办法来“对付”。所以有时候“不诚信”的帽子也不能乱扣，我们应该更多地去反思规则是否合理。

周清平认为，形式主义渗透于我们生活的方方面面，代写年终总结只是其中之一。作为弱势群体的员工为了满足老板并不合理的评价体系，采取一些应急、变通措施是可以理解的，这也是无奈。但是，“诚信很重要，这是每个人必备的。我更愿意认为不诚信不是‘代写’现象的根本原因，根本原因是用评价体系问题，也包括对员工的评价体系。我国的用工体系还没有最终成型，存在很多漏洞，这才是我们应该去面对的。”
据《中国青年报》