

2011 年上海公务员考试《申论》B 卷

一、注意事项

1. 本试卷由给定资料与作答要求两部分构成。考试时限 150 分钟。满分 100 分。
2. 作答参考时限：阅读材料 40 分钟，作答 110 分钟。
3. 仔细阅读给定材料，按申论要求依次作答。答案要写在指定位置。不在指定位置作答的，不得分。
4. 监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止作答，答题卡和草稿纸都留在桌上，待监考人员允许离开时，方可离开。

二、给定材料

材料 1:

2006 年 11 月，南京一位老太太赶乘公交时摔倒在地，一位叫彭宇的小伙子，将其挽起送入医院，后来，老太太却指认是彭宇撞了她。2007 年 9 月 5 日，当地法院按“推理分析”，作出彭宇赔偿摔倒老太太 4 万多的判决。如果说南京“彭宇案”还只是动摇了人们道德判断标准，那么 08 年河南“李凯强案”则让人们摇摇欲坠的信念几乎彻底倒塌。

2008 年 8 月 21 日，大学生李凯强帮助一位受伤倒地的骑自行车妇女，而这位妇女却一口咬定是李凯强的电动车撞到了她，由于没有相关证据证明，最终 09 年底河南郑州市二七区人民法院判决原告损失合理部分由双方各承担 50%，李凯强需赔付共计 7.9 万余元。

2010 年 1 月 18 日晚，武汉武珞路中学的初一女生晶晶热心搀扶老人回家，却遭到父母亲友的集体批评，她抹着眼泪，觉得十分委屈。随着南京“彭宇案”，郑州“李凯强案”被越来越多的人知道，社会上“苦于助人”的风气开始蔓延开来。在这种消极态度影响下，2009 年 1 月 9 日下午，一位八旬老人突然倒在杭州南宋御街头，谁也没有上前扶起。2 月 7 号下午，一位女子在上海中山公园龙之梦购物中心地下一层上至一楼时，突然摔跤，随后躺倒在地，周围的市民都在几米之外围观，无人上前搀扶。现在又出现了初中生热心搀扶老人回家却遭集体批评的事，这不能不叫人对大众表现出来的谨慎和冷漠心态十分痛心。“彭宇案”和“李凯强案”已在许多人的价值观上种下“恶果”。面对危难之中需要帮助的人时，很多人的道德观念都被这种“苦于助人”的哀怨所替代。有网友说：“帮助别人之前，先看荷包里有没有 7 万 9。”“扶人之后会发生什么啊？现在的好心人都被没有良心的人吓怕了……”救死扶伤，助人为乐的传统美德之传承到了最危险的时候。

材料 2:

雷锋生活工作过的鞍钢集团矿业公司一名普通的公路管理员郭明义，30 年如一日，热心公益事业，帮助身边弱势群体化解矛盾，给 300 余个濒临绝望和无助的困难家庭带来新的希望。他还是 180 多名特困中小学生的资助者，他无偿献血相当于自身总血量的 10 倍；他从身边小事做起，好事多得数不清。郭明义闪光的人格感动了无数追随者，成为引领钢城浩然正气的一面旗帜，温暖人心的一股洪流。人们在赞扬这位共产党员雷锋传人时，呼吁社会主义核心价值体系的春风吹遍神州。2010 年 10 月 20 日学习郭明义同志先进事迹座谈会在北京人民大会堂举行。中共中央政治局委员，中央书记处书记，中宣部部长刘云山出席会议并讲话，强调要积极响应胡锦涛总书记号召，深入宣传郭明义同志先进事迹和崇高精神，广发开展向郭明义同志学习活动，在新的历史条件下传承和弘扬雷锋精神。努力形成崇尚先进、追求崇高的浓厚氛围，形成奉献光荣，助人为乐的浓厚氛围，形成我为人人，人人为我的浓厚氛围，凝聚起促进改革开放和社会主义现代化建设的强大精神力量。

为了帮助中国人民的抗日战争，1938 年白求恩放弃优越的物质条件，不远万里从加拿大来中国，为八路军提供医疗救治服务。在晋察冀边区，他带着战地医疗队转战多个战场，冒着枪林弹雨，在极端艰难的环境中抢救了成千上万的伤病员。他还帮助创办了军区卫生学校，亲自编写各种教材并讲课，培养了大批革命医疗战士。1939 年秋，他在抢救伤员时因不幸感染病毒而牺牲。白求恩大夫为中国人民的解放事业做出了重大贡献。

材料 3:

《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》指出，以相互关爱，服务社会为主题，深入开展城乡社会志愿者服务活动，建立与政府服务，市场服务相衔接的社会志愿服务体系，这是构建社会主义和谐社会的一项重大举措。

什么事志愿服务？有人认为日常生活中的慈善事业就是志愿服务；有人认为志愿服务是不能有任何酬劳的；还有人认为只捐钱没有从事实际服务工作的不能算作志愿服务。那么，到底什么是志愿服务？美国社会工作协会认为，追求公共利益，奔着自我意愿与选择而结合的一群人称为志愿服务团体，参与这种团体工作的人称为志愿者，而这种团体工作则称为志愿服务。志愿服务是任何人自愿贡献时间和精力，在不为物质报酬前提下为推动人类发展，社会进步和社会福利事业而提供的服务。

联合国前秘书长科菲·安南在“2001 年国际志愿者年”启动仪式上的讲话中指出：“志愿精神的核心是服务，团结的理想和共同使这个世界变得更加美好的信念。从这个意义上说，志愿精神是联合国精神的最终体现。”这句话指出了志愿精神的本质，表达了人们对志愿服务的由衷赞美。志愿服务的精神概括起来是：奉献，友爱，互助，进步。奉献精神是高尚的，是志愿服务精神的精髓。志愿者在不计报酬、不求名利、不要特权的情况下，参与推动人类发展，促进社会进步的活动，这些都是体现着高尚的奉献精神。志愿者欣赏他人，与人为善，有爱无碍，平等尊重，这便是友爱精神。志愿者之爱跨越了国界、职业和贫富差距，是没有文化差异，没有民族之分，没有收入高低的平等之爱，它让社会充满阳光般的温暖。志愿服务包含着深刻的互助精神，它提倡“互相帮助，助人自助”志愿者凭借自己的双手，头脑，只是，爱心开展各种志愿服务活动，帮助那些处在困难和危机中的人们。志愿服务者以“互助”精神唤醒了许多人内心的仁爱 and 慈善，使他们付出所余持之以恒地真心奉献。“助人为乐”帮助人们走出困境，自强自立，重回生活舞台。受助者获得生活能力后，也会投入到关心他人，帮助他人，为社会做贡献的志愿活动中，这些志愿活动都涵盖着深刻的“互助”精神。此外，进步精神也是志愿服务精神的重要组成部分，志愿者通过参与志愿服务，是自己的能力得到提高，同事促进了社会的进步，在志愿活动中无处不体现着“进步”的精神，正是这一精神使人们甘心付出，追求社会和谐。

材料 4:

2008 年被称为中国志愿服务元年，“5.12”地震和北京奥运会见证了中国全民参与志愿服务时代的来临。团中央书记处书记，中华全国青年联合会副主席卢雍政在“中国 2008 国际志愿者日”庆祝活动中曾表示据不完全统计，累计有超过 491.4 万名志愿者以各种形式参加“5.12”抗震救灾和灾后重建工作，170 多万名志愿者直接服务北京奥运会，近 300 万名志愿者参与奥运主题活动。

2008 年汶川大地震至今，数百万志愿者为这片伤痛的土地带来温暖，他们基本上是完全自发的“草根”志愿者，数十万来自各地的志愿者，以最快的速度自发集中到灾区，有钱出钱，有力出力。更有唐山 13 位农民组成了“唐山青年志愿者突击队”，穿梭于北川重灾区的废墟中，在北川灾后最关键 3 天里，这支突击队共救出 25 名幸存者。在这次救灾重建中，中国志愿者特别是年轻人的表现，让世人看到中华民族美德的传承和社会核心价值观的弘扬。志愿者的行动既是人内化的道德追求，也是外化的道德行为。道德是灵魂的力量，道德的力量可以世人变得更坚强。志愿者行动无疑是一股社会道德清流，它让爱心延续，助推社会精神文明的健康前行。

国际奥委会主席罗格曾说过：“奥林匹克运动会是运动员的盛会，也是志愿者的盛会。”志愿者是奥林匹克运动的重要组成部分，志愿者文化是奥林匹克主义重要组成部分。2008 年北京奥运会的核心志愿者约十万名。十万大军，一张“名片”。奥运志愿者是北京的“名片”，是中国的形象大使，北京的形象大使。告诉者的志愿者热情服务奥运，是成功举办奥运会的关键。北京奥运会是以高校大学生为主体，而大学生是中国未来希望，是一个重要的社会群体，他们在奥运期间热心公益，无私奉献的行为，极大启发社会良知，激励人们多为他人考虑，为社会着想，对北京乃至全国人民都有很大延伸影响力，有助于“迎奥运，讲文明，树新风”时代风尚在全社会蔚然成风。所有这些是社会主义核心价值体系重要内容的生动体现。

材料 5:

2010 年上海世博会，是我国首次举办的世界大规模综合博览会，通过扎实的志愿服务活动，维护环

境秩序，保障运营服务，营造欢乐相聚、共同参与的社会氛围，对于成功举办上海世博会至关重要。进入中国不到 20 年的“志愿者行动”，在上海正以前所未有的速度被动员起来。200 万名世博志愿者，几乎占了这座特大城市人口的十分之一，其规模甚至超过北京奥运会。在上海世博园区，几乎每走一步都能看到身穿绿白相间服装的志愿者，他们被游客们亲切地称为“小白菜”。每天有 6000 多名志愿者活跃在园区，来自华东师范大学的“90 后”志愿者吕颜婉倩就曾是一棵“小白菜”。凌晨 5 点，天才蒙蒙亮，吕颜婉倩就已经醒了。虽然 3 个月的上海世博会志愿者工作已经结束了，但她的生物钟还没有调整过来，“有时候做梦都还在世博园呢。”这个戴着大大眼镜的安徽女孩笑着说。“很辛苦很累，但有一种被需要的快乐。”说起世博会，她仍然掩抑不住激动。志愿者工作结束后，她在日记里这样写道：“感谢世博会，让我对‘志愿’有了全新的认识。我觉得能够用自己的力量帮助到别人就很开心。”“他们是这个时代最可爱的人”作为园区志愿者的“家长”，上海世博会志愿者部园区志愿者组组长夏科家不止一次这么形容志愿者。无论日晒雨淋，志愿者们都要坚守岗位，对每位前来问询的参观者露出微笑，并提供真诚的服务。一位中年参观者说：“如果我的孩子做志愿者，我一家心疼死了。”“有委屈，很辛苦，却值得。”这是不少志愿者的心声。如一位志愿者在日记中写的，“白菜廉价而有价值。穿白菜装的我们不求报酬，可一样有营养、有素质、有价值。我们这样用心，这样卖力，因为现在看到这身绿色，就会有一激灵的感觉，被我们肩负的责任打动一下，这就是志愿者的力量吧。”

当然，并不是所有人都满足于这样简单的快乐，也有人希望从志愿者工作中获得更多。赵晓燕是吕颜婉倩的同事，在她看来，志愿者工作有点“大材小用”，“许多重点大学的本科生甚至研究生在这里泡咖啡、管仓库、跟班车，合适吗？”其实让赵晓燕等人感到有些委屈的是，一些人认为世博园区的“小白菜”就是廉价劳动力，“大概就是我们走上社会的提前预演吧。”对这些涉世未深的志愿者来说，“为大家忘小家”的行为一旦被误读，都会有种委屈之感。也有一部分学生志愿者对志愿服务四个字的内涵理解不那么透彻，在志愿中也有些自身价值的考量，做志愿者不是从道德追求的角度出发，而是为了求学、求职、出国、丰富简历等“功利需要”。

材料 6:

志愿服务应具有哪些特征？如何建立有效的激励机制，促进志愿服务的发展？当志愿者行为被“明示”将获得某种利益，其社会评价和自我评价都会或多或少受到影响。更让人担心的是，在此“利益公示”下，志愿者服务会不会因此走调，成为一种“利益的交换”？以下几个案例折射出现阶段志愿者事业所面临的困境。如某市有关部门为了更好地促进志愿服务的发展，联合制定意见，在全市建立和完善学生志愿服务长效机制。该市每名学生都可注册成为志愿者，涉及大约 100 多万大中小学生。他们在校期间参加志愿服务的经历，将可作为高校自主招生、推荐研究生入学、培养入党积极分子的参考内容等。尽管相关部门已经预见新的举措可能导致部分志愿者行为“变味”，并且作了及时的警示与说明，但是相关激励机制还是引来网络“让功利主义离志愿者更远些”的评论。

广州市青年志愿者协会联合建设银行、羊城通公司开发出“志愿者卡”。据介绍，“志愿者卡”具备银行贷记卡、捐赠、保险用羊城通功能，每张卡将印上持卡人终身唯一的志愿者号码，享受各项便利。主办方呼吁该市商业、零售、餐饮机构、保险、名胜古迹、公园、培训机构等，对“志愿者卡”提供门票免费、消费折扣优惠等，以回馈志愿者对社会的贡献。本是不以物质报酬为目的的志愿服务会否因此变味？社会上看法各有不同。有人认为，每个人加入志愿者行列或多或少都有点个人的“目的”，要想促进志愿活动的发展，首先要吸引人们的关注和参与。推广“志愿者卡”可以鼓励更多的人加入志愿者团队，有利于促进志愿服务的推广，是一种值得尝试的做法。也有人认为，对志愿者这个群体适当提供午餐、交通费补助，这是志愿者组织应该做的。但“志愿者卡”附带各种优惠功能，可能会导致志愿服务物质化，造成某些人为了利益而虚假“志愿”的现象，与志愿者服务理论相悖。

志愿者到社会福利院或养老院做志愿服务，陪老人聊天解闷，缓解独居老人们的寂寥，本是好事，某地福利院的老人却因此而烦恼不已。因为每到周末，有时一天要来五六批志愿者，为了接待他们，老人们都感到身心疲惫。“我们的日程排得很满，下午只有半小时时间在福利院，麻烦安排好老人集中，到时我们过去拍照”。这样的叮嘱令福利院工作人员哭笑不得，究竟是志愿者为老人提供生活上的服务、精神上的慰藉还是孤寡老人们作为志愿者活动留影的背景道具，一时间让人错愕。

最近，江苏宿迁公安机关在全国率先对市民行“小善”行为进行金钱激励、积分量化考核。这项名为“治安志愿者积分考核奖励”的机制，一出台便引来无数争议。据了解，“治安计分卡”实行实名制填卡，奖励的对象为“治安志愿者”，其职责是：及时向公安机关反映敌情、社情、民情、可疑情况和违法犯罪及各类在逃人员线索；协助公安机关开展治安巡逻和看楼护院、邻里守望等；发现治安、刑事案件和治安灾害事故迅速报警并协助保护现场等。一旦成为“治安志愿者”后，其在日常生活或工作中的“小善”行为（如向警方举报各种违法犯罪信息等），均可申报积分奖励，经核实后，可获得相应积分。对治安志愿者的考核，实行每月一次兑现奖励。据悉，警方制定了详细的“积分细则”，每一行为可兑换不同的积分，最低分为0.01分，最高分是100分。积分可以累积计算，每1分可换算成100元人民币。对一次性达到1分以上的事，实行一事一奖、一案一奖。

材料7：

中国的志愿服务其实是从社区开端，志愿者在社区服务的基础上，逐渐开始参与大型活动、救灾抗灾等。到今天，社区志愿服务已经成为构建和谐社会的重要力量。与活跃于这些大型活动和救灾现场的志愿者不同，社区志愿者需要更为长期的行动和坚持，同时它也是整个社会志愿服务的基础。令人欣喜的是，与整个国家的社会经济发展一样，中国社区志愿服务在过去十几年中得到了超常进步。特别是2008年以来的2年里，经过一系列自然灾害和大型活动之后，志愿服务精神已经深入人心，这是任何常规教育和宣传都无法达到的效果。可以说，公民对公共生活的热忱与关注在最近几年里达到了一个前所未有的高峰期。但在实践中，社区志愿服务也面临一些问题：目前志愿者队伍中，青年志愿者由团中央负责，巾帼志愿者由全国妇联负责，社区志愿者由民政部门负责，从中央到地方，志愿者阶段管理体制呈现出多头管理状态，缺乏统一的管理体制。管理方式较混乱，有的是实行企业管理，所得向政府纳营业税；有的采取行政管理的机制，机构的领导由所挂靠的上级部门任命；有的则采取会员制的管理方式。社区志愿者数量少，成员相对单一。比如在美国、加拿大、英国和我国香港等地区，参与志愿服务活动的人数与总人口的比例在56%至20%之间。而中国志愿者人口不到1亿人，不到总人口的10%，在社区志愿者中，退休的老年人和青少年为主，中青年较少。社区志愿者技能水平低、志愿服务项目领域狭窄。比如，有的社区志愿者队伍建设过分追求数量和速度，致使社区志愿者队伍建设出现未培训就上岗、人员流失严重等情况；志愿服务项目创新能力有限，部分社区志愿者只能依托政府计划项目，创新兴趣不大。志愿服务的可持续发展能力弱。政府行政化干预过多，志愿服务组织自主性弱。长期受计划经济体制影响，政府习惯于把社区志愿组织当作自己的一条腿。社区志愿服务组织开展的活动很多都是配合上级政府的任务要求或配合社会性的大型活动开展的，以社区为本位的，日常性活动相对较少，服务持续性不长。

材料8：

根据美国国会通过的《国家社区服务信托法》，美国成立了负责志愿活动的全国协调机构，目的在于培养民众的责任感，使大家紧密联系起来，并为那些对社会公益服务有所贡献的人提供受教育的机会。青年们积极参加对国家有利的服务活动，并借此提高自己的文化水平及工作技能，增加他们在生活中的机会。2008年美国国家社会服务团公布了《美国志愿者活动》报告。报告通过对美国志愿者的地区分布特点以及志愿者人数从2002年到2007年间变化变化的统计分析，总结变化趋势和活动特点等。报告显示，在2007年，美国约6080万16岁以上的人在社区参与有组织的志愿者活动，总计义务工作81亿小时，创造价值1580亿美元。其特点是每年累计服务时间超过100小时的志愿人数呈上升趋势；大学城成为大批志愿者的聚集地；女性志愿者认输比男性多，2007年美国女性中有29.3%参与的志愿服务，22.9%的美国男性参与了志愿服务；志愿者分部呈现明显的地区差异。关于志愿者活动未来的发展就是在招募更多志愿者的同时，要建立有效的吉利机制，防止志愿者流失。

材料9：

我们必须看到，中国志愿服务虽然还存在一些问题，但广大志愿者奉献给社会的不仅仅是服务，同事也向全社会昭示了一种精神，那就是“奉献，友爱，互助，进步”的志愿精神。志愿者精神是对中华民族团结友爱，助人为乐，见义勇为，尊老爱幼等传统美德的继承与光大，也是社会主义时代精神的弘扬体现。以共同富裕为目标的社会主义市场经济即追求效率，利润，鼓励竞争，同时也注重公平，道义与爱心，市场经济不仅仅需要建立完善的经济秩序，同时也需要建立良好的道德秩序与必要的社会保障。志愿者行动正是适应

了社会主义时代精神要求，着眼于帮困扶贫，救急救难，有助于公正合理的经济秩序。和谐互助的人际关系建立，有利于为社会主义市场经济创造良好的社会环境和必要的社会保障。

“世博会已经胜利闭幕，但是世博精神永不落幕！”我们要把世博会留给我们宝贵经验和精神财富，充分延续到上海城市管理与建设中，贯穿于上海“十二五”经济社会发展的各个层面。城市运行有六个方面的经验与精神值得我们进一步发扬光大，其中一项就是志愿服务令人感动。志愿者队伍，形象与品牌已经成为上海的名片，上海的骄傲，充分展现了上海的精神风貌与精神素养，是一笔宝贵的精神财富。要创造更加良好的环境，让我们这座城市里的每一个人都能在城市管理与建设，城市重大活动中发挥更大作用。

材料 10:

中共中央政治局于 2010 年 12 月就从上海世博会看世界发展趋势新理念问题进行第二十四次集体学习，中共中央总书记胡锦涛在主持学习时强调，上海世博圆满成功，留下了丰厚的物质成果和精神财富，要认真总结上海世博会经验，大力宣传和弘扬上海世博会精神，把宣传和弘扬上海世博会精神作为社会主义精神文明建设的重要内容，坚定 广大党员干部走中国特色社会主义道路和实现中华民族伟大复兴理想信念，构建传承中华民族传统美德，符合社会主义精神文明要求，适应社会主义市场经济的道德与行为规范。要大力发扬上海世博会形成的相信群众，依靠群众，服务群众的优良作风，弘扬科学办博，廉洁办博，安全办博理念，倡导志愿精神。

三、作答要求

（一）概括给定材料 3~5 的主要内容。（10 分）

要求：语言精练，层次要点清楚，不超过 200 字。

（二）给定资料 3 中科菲安南指出：“志愿精神是联合国精神的最终体现”，谈谈对这一表述的理解。（15 分）

要求：准确、简明、字数不超过 200 字。

（三）结合“给定资料”对现阶段志愿者事业所面临困境的几个案例进行分析思考，回答两个问题。（20 分）

要求：分析思考条理清楚、观点明确、字数不超过 200 字。

（1）志愿服务应具有哪些特征？你认为“给定资料”中的案例是否与志愿服务应具有的特征相符。（10 分）

（2）如何建立有效的激励机制，提高志愿者积极性，促进志愿服务的发展。（10 分）

（四）结合“给定资料”，分析我国社会志愿者服务存在的主要问题，并提出相应对策。（15 分）

要求：分析条理清楚、观点明确、语言流畅、对策可行、字数不超过 350 字。

（五）阅读“给定资料”，以社会主义市场经济条件下，志愿服务的价值取向推理，写一篇议论文。（40 分）

要求：1. 参考给定资料，自选角度，题目自拟；

2. 观点明确，联合实际，分析具体，条理清楚，语言流畅；

3. 字数 800~1000。

2011 年上海公务员考试《申论》B 卷（答案）

（一）参考答案：

主要讲了志愿服务的——

1. 政策定位：建立与政府和市场服务相衔接的社会志愿服务体系是构建社会主义和谐社会的一项重大举措。

2. 精神实质：奉献，友爱，互助，进步。

3. 重大意义：志愿者热心公益、无私奉献，启发社会良知，是中华民族美德的传承和社会主义核心价值观的弘扬。

4. 志愿者的思想认识：多数志愿者有责任感、乐于助人，坚守岗位、真诚服务；但也有少部分人不从道德追求出发，只为“功利需要”。

（二）参考答案：

1. 志愿精神是奉献、友爱、互助、进步，共同奉献于人类发展和社会进步的公共事业。

2. 这与联合国致力于推动各国平等互助、团结友爱，和谐相处、共同进步的原则高度一致。

3. 最终要靠一批矢志于公共福利事业的服务团体来推动联合国事业。

4. 这句话借联合国精神揭示志愿服务的精神本质，表达了人们对志愿服务的由衷赞美。

（三）参考答案：

（1）参考答案：

特征：1、自愿贡献；2、不以物质报酬为前提；3、服务社会公益事业；

案例中对志愿活动内涵理解不透彻，出于“功利需要”；政策优惠，以物质报酬为激励手段；流于形式化；均不符合志愿服务特征。

理由：1、虽有益于社会，但不能彰显奉献、友爱、互助、进步的志愿精神；2、容易使志愿服务变质为获取名利的手段，出现被动、虚假、形式化服务，不利于志愿服务事业健康发展。

（2）参考答案：

一、加强全国性的协调和统一管理。完善相关法律法规，维护好志愿者权益，宣传其形象。

二、政策支持，加大投入。为志愿者组织及其服务活动提供宽松、有利的政策和公共午餐、交通费等基本补贴。

三、加大教育培训力度。提高志愿者的责任感、文化水平和工作技能，促进其发展。

四、完善绩效考核，丰富激励形式。定期依据业绩表彰志愿者；同等条件下，在升学、竞聘等方面给予政策优待。

（四）参考答案：

1. 志愿精神的常规宣传教育不到位，活动不广泛。要有计划地借助全国抗灾或大型活动加强志愿服务教育。

2. 以政策优惠或实物金钱为导向的激励机制过于功利化，造成为了利益的虚假“志愿”。要大力发扬相信群众，依靠群众，服务群众的优良作风，恢复志愿服务的群众自发性。

3. 管理缺乏统一体制，管理方式混乱。要立法成立全国协调机构，紧密联系志愿者。

4. 志愿者数量少、成员单一、流失严重。要招募更多志愿者，并建立长效奖励机制。

5. 人员培训不到位、技能水平低，服务领域狭窄，易“扎堆”。应加强培训教育，借助社团组织对人数及其地区分布实时统计和动态管理。

6. 志愿组织的自主性、创新能力不强、可持续发展能力弱。要减少政策干预，培养责任感，使民众发挥

更大作用。

（五）参考答案：

论我国志愿服务的价值取向——以社会主义市场经济条件为视角

社会主义市场经济以共同富裕为目标。社会主义注重公平，道义与爱心，追求良好的道德秩序与必要的社会保障。市场经济追求效率、利润，鼓励竞争，需要建立完善的经济秩序。以上目标和双重要求决定了我国志愿服务的价值取向。这就是：以推动人类发展和社会进步为目标，一手为社会建设服务，一手为经济建设服务，两手都要硬。

提供服务——是志愿事业的核心。我国社会转型发展时期，情况复杂多变，政府服务和市场服务均未能充分满足人民群众日益多样的生活和发展需要。这在“5.12”汶川大地震和北京奥运会、上海世博会等重大自然灾害或全国性大型活动中已充分显露。不管是有偿还是无偿服务，志愿服务已成为社会主义市场经济建设必不可少的环节。

一方面，志愿服务要始终坚持“奉献，友爱，互助，进步”的精神。这是对中华民族团结友爱，助人为乐，见义勇为，尊老爱幼等传统美德的继承与光大，也是弘扬社会主义时代精神的体现。最近发生的“彭宇案”和“李凯强案”在许多人的价值观上种下“恶果”，面对需要帮助的人时，很多人被“苦于助人”的哀怨所替代。由此造成的不和谐、不稳定因素对我国经济社会的持续发展产生了不利影响。

这就需要志愿事业帮助建立和谐互助的人际关系，为社会主义市场经济创造良好的道德环境和必要的社会保障。要深入宣传郭明义热心公益、助人为乐的崇高精神和先进事迹，在新的历史条件下传承和弘扬雷锋精神。要努力形成奉献光荣，我为人人，人人为我的浓厚氛围，凝聚起促进改革开放和社会主义现代化建设的强大精神力量。

另一方面，志愿服务也要追求竞争和效率。上海世博会的实践表明，提倡竞争上岗，高效服务，并给予优秀者一定的政策优惠和基本补贴是有助于推进志愿服务事业的。而着眼于帮困扶贫，救急救难的志愿事业，可以实现国家灵活调动人力物力，增加就业岗位，更有助于建立公正合理的经济秩序。

这就需要成立全国协调机构，培养民众责任感，使大家紧密联系起来，并为那些对社会公益服务有所贡献的人提供受教育的机会。在招募更多志愿者的同时，要建立有效的奖利机制，防止志愿者流失。

倡导志愿精神，传承中华民族传统美德，坚定广大干部群众走中国特色社会主义道路和实现中华民族伟大复兴的理想信念，是符合社会主义精神文明要求，适应社会主义市场经济的道德与行为规范。