

# 项目计划书

项目名称: “1+N”网络公益助老模式

学校 :

目录

一、项目社会价值 .....	2
1.1 需求分析与项目目标 .....	2
1.2 受益群体及背景描述 .....	3
1.3 项目的预期成果 .....	4
二、项目创意与可行性 .....	5
2.1 项目创意方案 .....	5
2.2. 可行性分析 .....	8
三、项目执行与进程 .....	10
3.1.未来一年项目的总体规划 .....	10
3.2 模式细节 .....	12
3.3 核心产品或者服务开发 .....	20
3.4 项目的资金来源 .....	21
3.5 项目传播与推广策略 .....	21
四、项目风险及预案 .....	22
五、项目财务预算 .....	24
六、附录 .....	25

试用水印

# 一、项目社会价值

## 1.1 需求分析与项目目标



图1 场景导入

### 1.1.1 项目背景

#### （1）互联网快速发展，老年人正在被时代“抛弃”

随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展，智能化服务得到广泛应用，深刻改变了生产生活方式。生活中出现了越来越多的“便捷服务”：扫码点单、看病线上预约挂号、水电费线上缴纳等，加速了社会的发展。但同时，我国老龄人口数量快速增长，不

少老年人不会上网、不会使用智能手机，在出行、就医、消费等日常生活中遇到不便，无法充分享受智能化服务带来的便利，老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。

*面对即将步入 5G 时代的年轻人，还驻足在“无 G 时代”的老年人只能望尘莫及。*

## **(2) 国家高度重视，出台政策支持**

2020 年起，国家及各级政府相继出台相关政策与举措，致力于解决老年人运用智能技术困难的问题，缓解老年人“智能”之困。国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，工业和信息化部等部门发布《关于促进老年用品产业发展的指导意见》等相关政策，进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更贴心的便利化服务做出部署。

*国家为老年人加速拥抱“互联网时代”创造良好的发展环境。*

## **(3) 大学生公益活动参与特点**

大学生群体在公益领域中发挥的作用越来越突出，公益动机呈现多元化特征，并以追求自我成长提升和扶弱济困的利他慈善行为为主，趋向于道德层面的要求和自我成长与价值实现的结合。同时大学生具有热心公益、思维灵活、具有充足的时间资源、组织策划能力提升、正处于公益探索道路上等特点，同时也是智能技术的快速掌握者，并对“社区建设服务”和“帮助老弱残障人士”等问题讨论度热烈，参与度高。

以大学生群体作为志愿者的主力军能有效与老年人需求进行有效地资源配合。

## **1.2 受益群体及背景描述**

**客观方面：**

### **(1) 老龄化现象日趋严重，亟待满足增长的老年人上网需求。**

截止 2018 年底，深圳市南山区 60 岁以上常住人口约 18.3 万人，占全区人口的 12%，并以平均 16% 的增长率持续攀升，快步迈向老龄化社会。据国家统计局公布数据，2019 年全国 60 周岁及以上人口占全国总人口的 18.1%。同时，根据腾讯社会研究中心、腾讯浏览指数与中国社会科学院国情调查与大数据研究中心今日联合发布《中老年互联网生活研究报告》调查，54.4% 的中老年人持有开放性的互联网行动愿景，因为老年人闲暇时间增多、子女不在身边、孤独感更为强烈、可参与的娱乐活动较为局限等等特性，他们倾向于用网上娱乐来充实生活，所以老年人口的增多势必伴随着老年人群上网需求的增多。据多地社区老年人上网需求调查报告，老年人对于上网的期待值逐年增大，在“学不会”的障碍下，其实隐藏着

未发掘的互联网的巨大“银发需求”。

我们的项目顺应老龄化的社会趋势，帮助老人了解并正确使用互联网，满足老年人上网需求。

## （2）互联网的迅速发展不断拉大与老人之间的“数字鸿沟”

在互联网迅猛发展的今天，其覆盖的生活面越来越广，使用难度也随之提高，线上点单，移动支付，滴滴打车，电商平台……这些红利的到来也伴随着对老人的“不友好”，数据显示，我国或有近 1.4 亿老人使用功能机或智能机但不上网，在网络上呈现“沉默”状态。从调查来看，“看不清、听不明、记不得、说不标准”的不能用，“看不懂、辨不明”的不会用，“信心不足，信任缺失”的不想用，成为老人使用 APP 中的主要痛点。而受这些痛点的困扰，一些老年人无奈选择与互联网“失联”，无法享受到互联网带来的红利。

互联网的发展倒逼老年人融入互联网浪潮，我们的项目致力于填补“数字鸿沟”，让老人真正享受到互联网生活的便利。

## 1.3 项目的预期成果

### （1）项目运营方面：构建商业模式

项目希望能够在前期通过公益的模式积累、培养用户，形成的“需求—服务—反馈”的完整闭环，并在未来将公益模式逐渐转向**商业模式**，更利于该模式的推广。最终，该扶老模式能够以深圳市为起点向全国各地传播。

### （2）受众群体方面：解决“智能之困”

拉近老年人与时代科技发展的距离，同时也能增强老年人日常生活的活动性及参与感，减小老人的孤独感，让老人也能忙碌起来。让老年人感受到切实的陪伴与温暖，紧紧抓住老年人的手，在互联网时代的浪潮中共同前行。

### （3）社会贡献方面：助力社会和谐

打开老年人跟智能化社会的“接口”，应老之所呼，解老之所需；呼吁更多人关注并参与到“互联网+老年群体”的帮扶活动中，为公共生活裹上更充分的人**性化底色**。一个兼具科学技术与人文关怀的国家才是真正有风度与温度的宜居之地。

## 二、项目创意与可行性

### 2.1 项目创意方案

随着“互联网+扶老”的深入开展，网络扶老服务日渐成为志愿服务的一种新风尚。互联网能够快速传播信息、参与门槛低、帮助范围广泛。但是，如何让老人的“触网”真正做到长久有效？我国的网络助老随“互联网+”养老服务、网络公益等影响而发展，尚属起步阶段。

网络公益助老作为一种新兴助老模式，主要存在**以下问题**：

（1）**缺乏严格的监管措施，存在大量安全隐患**：目前由于网络公益的门槛较低，其公益项目的孵化与推广大多局限在没有严格的监管措施的微信公众号、各类不明网站平台上。其项目目的模糊，可能包含大量广告、传销甚至是诈骗信息，不仅容易对老人的生活造成危害，更会对损害网络公益事业公信力。

（2）**缺乏循环机制，服务周期短**：目前网络公益助老模式缺乏一定循环机制，且呈现出形式主义的趋势，在助老公益中易局限在短期服务，服务周期不够长，无法做到长期、有效地帮助老人接触并且融入网络。

（3）**项目呈现同质化，无法因地制宜地推进服务**：目前部分公益项目丢失初心。网络公益项目同质化严重；资本的过度介入让项目呈营销形态；模板化的套用项目不仅无法兼容不同社区老人的需求，更容易破坏老人的生活体验，造成不良后果。

（4）**缺乏志愿者对接机制，志愿资源无法得到保障**：目前缺乏有效的志愿者对接机制，一方面志愿者的个人素质无法得到保障，有可能影响公益服务的开展，无法贴近服务主体；另一方面，机制的缺乏也让志愿者的服务供给不稳定，容易造成服务断层，无法进行长周期服务。

（5）**公益形式没有明文规范，双方权益缺乏保障**：目前公益活动开展的工作内容、时间等没有明文规范，对于公益项目供需双方的人身安全与合法权益缺乏保障。以大学生为代表的志愿群体大部分缺乏规范的志愿者经验，而以老人为主的受助群体容易因虚假信息上当受骗。

对此，“老有网依——N+1 网络公益助老”模式采用以下**具体措施**：

（1）**平台采用双通道求助机制**：平台分为两个通道，包括即时呼叫通道与延时提问通道，

针对老人所面临的不同情况进行分类处理。

**即时呼叫通道**的功能即为“搭桥”，通过在线匹配机制将志愿者与需要求助的老人进行即时的配对，连线对话（或者是屏幕共享型对话），然后通过实时对话来解决老年人的问题。老人在面临健康码扫码、呼叫顺风车或者是任何需要短时间内解决的问题时，可以通过 APP 的即时呼叫功能进行求助，与此同时，在线的志愿者将会受到老年人的求助，双方通过平台进行交流，志愿者通过语音对老年人进行教授，从而快速地、高效地解决老人的问题。

而**延时提问功能**则不同于即时呼叫功能，其所针对的情况主要涵盖老人在日常生活所遇到的小问题，包括智能设备的使用，互联网业务的办理，乃至饮食健康、个人心理的咨询等等不需要即时解决的问题。

老人在延时提问页面输入自己的问题后，平台会根据问题的关键词将问题归入不同领域，而志愿者则可以通过志愿者端的平台，找到自己所擅长的、熟悉的领域进行问题的回答，在提出的问题被志愿者回答后，老人客户端将会受到提示，从而将不同群体与老人群体对接起来，达到解决老年群体日常问题，高效交互。

（2）**采用“志愿者—党群服务中心—社区”三位一体的帮扶机制：**平台将通过三位一体的帮扶机制，为平台的运营提供保障：平台将收集志愿者资质证明，以及负责人详细联系方式、基本个人信息，详细陈述志愿服务内容，供党群服务中心全面真实地了解公益服务，确保公益活动的真实性和安全性；在党群服务中心确保服务的安全性真实性后，借助党群服务中心，于特定社区进行平台投放宣传，推动平台的推广。

（3）**模块化公益项目，提升模式延展性：**通过模块化公益项目，进行分类管理，由专门的管理员团队进行定期的项目审查、主题讨论、项目延展等工作，推动线上线下联动，鼓励多元主体参与，打造网络公益品牌，不断得到提升影响力。

（4）**构建适配体系，灵活满足老人需求：**在模块化公益项目的基础上，围绕平台进行多种方式的“N”延展，通过具体考量老人社区的情况，进行针对性的模块化服务，灵巧地适配每个老人群体的需求，例如在老人占比高的社区内开展服务站点，帮助老人了解平台、使用平台；在低龄老人占比高的社区中推进互助式养老、由低龄老人作为平台推广大使，于社区内推广平台的使用；构建线上线下社交平台等等，通过展开模块组合，贴近老人的需求。

（5）**建立完善的志愿者选择机制，搭建多元化、高素质队伍：**将大学生闲置资源与老人的需求相对接，建立志愿者筛选与培训机制，形成较为稳定的年度型、多元化志愿者团队，开创“例会+交流会”的形式。在每月的例会结束后组织志愿者进行交流，交流经验与困难，



共同提升整体素质和专业水平。除此以外，平台内还设置志愿者评级制度，让受助老人直接与志愿者对话，志愿者方解答疑问；并通过评级评价信息的公开，实现督促作用。

（6）**确立模式统一制度，保证信息公开透明：**在该模式下建立统一的规章制度，确保公益服务的发起、管理等信息透明，并且经过党群服务中心审核，赢得老人的信任，保障志愿者和老人信息安全，以制度规范志愿者在志愿服务中的行为、服务范围、时间等，从而保证了网络公益服务的正确方向。而面对志愿者，则确保服务的信息公开透明化。服务开始前，公布详细真实的任务单，让志愿者清楚“要做什么”；在服务周期中定期进行公益成果反馈，让志愿者明白“做了什么”。

而对于线上平台，为避免出现误导甚至是诈骗老年人的情况发生，我们建立了相关的监督机制：

志愿者在平台进行注册时需要进行实名注册，填写关于个人身份的相关信息，确保志愿者的个人身份正常、擅长领域明确。在进行即时呼叫通道的使用时，平台会进行全程录音，并留下即时呼叫的相关记录方便双方查询，从而确保服务的正常进行与后期反馈。每次对话都需要进行记录且长期保留，方便后期进行查验。在即时呼叫通道中设定敏感词监督，如果出现敏感词如涉及财产交易时，平台方会介入对话进行监督，防止在对话中出现歧义、争吵乃至欺诈行为，同时不允许对话中出现脱离志愿目的话题。而针对延时提问的通道回答时，我们设置了答案反馈机制，老人群体可在无效或是错误答案中进行一键反馈，由平台重新放入问题库中接受回答。

（6）**拓展志愿者资源：**深圳被誉为“志愿者之城”，在不到 1400 万的常住人口中，有 208 万名志愿者，志愿者文化已经成为深圳的一个符号。志愿服务在深圳发展完善，志愿者意愿强、素质高。深圳校区的我们拥有地理优势，手握优秀的志愿者资源。



图2 场景导入



## 2.2. 可行性分析

### 创新性:

#### 1. 建立更高效的对接模式

采用“1+N”模式，将老年人与不同的社会群体对接起来，让更多的老年人能够获得不同群体的帮助，与不同群体进行交流，一方面提高了问题解决的效率与效果，也让老人能够在短时间段内得到更为有效的帮助，同时也能在平台上建立一个良好的教学的环境。由不同群体的志愿者，去帮助老年人认识和了解不同领域的事物，当部分老人发生紧急问题时，也可以及时的安排就近的志愿者与其对接，实现网络助老的目的。

#### 2. 建立更系统的“互助养老”的模式

采用“互助养老”模式，将老年人分为“高龄老人”与“低龄老人”，让更多的老年人参与到互帮互助中，不但可以通过老人进行平台的推广，缓解志愿者人手不够或者时间冲突的问题，还能在社区里建立一个良好的互帮互助的环境。由低龄老人作为志愿者，去帮助和陪伴社区中年龄较大的老年人，当部分独居老人发生紧急问题时，也可以及时的安排就近的志愿者进行上门帮助。“高龄”+“低龄”的互助养老模式有助于在社区内建立起长期有效良性的养老系统，将乐康养相结合。

#### 3. 采用“志愿者——党群服务中心——社区”三位一体的帮扶机制

通过项目组织方招募志愿者，并且对志愿者进行培训，通过对党群服务中心服务经历中总结和分析得出各个社区所不同的情况，进行模块化适配服务，最后再到社区里对社区里的老年人进行平台的宣传推广。服务目的更加直接，目标更加精确，通过与党群服务中心的资源对接，与社区的有效联系，减去了志愿者与社区沟通服务时间等过程，提升了服务效率。

#### 4. 成立老年人社交平台，引导老年人正确“触网”

为老年人建立全新的社交平台，以短视频、社交网等平台为媒介，为老年人建立更多自我展示、交友互动、提升与陪伴的空间，引导老年人建设自己的社交圈。在线社交平台可以帮助老年人智能化搜索其他成员以安排闲暇时间的活动，另外也可自由使用该平台提供的电话本，显示朋友位置的地图以及闲暇时间活动偏好系统等功能。在线社交平台以用户为中心的设计理念，能够满足老年人安排休闲活动，增进现实生活中相遇机会，防止孤独和社会排斥，促进老年人心理健康的宗旨。同时引导老年人正确上网、合理上网。

#### 5. 线上线下两种方式相配合，服务类型全面周到

线上与线下两种方式并存，能够提高服务质量，以及扩大服务对象范围。线上采用视频

教学等方式，通过平台这一途径，让一部分老年能够通过简单的学习从而掌握一些在电子产品上处理日常事务。线下通过走进社区入户走访，设置服务点，开展大课堂活动等措施，面对面的对老年人进行教授，给予老人切身的陪伴。

#### 4.2 可持续性：

1. 老年人不会使用电子产品问题是长期性并持续存在的。因为电子产品以及互联网的飞速发展，不可避免的会带来一些人的难以适应，不会使用新的电子产品为生活带来便利，这会是一个长期存在的问题。
2. 项目的受众大部分为老年人，并且是对电子产品的使用较为陌生的老年人，这一部分老年人对电子产品的需求的差异性小，大部分仅局限于一些日常事务的处理，简单的移动支付等等。而且我国老年人口数量众多，并且将越来越多，所以项目的可持续性较强。
3. 对服务队成员操作专业性要求不高，只需要进行简单的培训，就可以完成操作。日常线上操作业务是当下社会基本的线上操作，对于部分老年群体的难度较大，但对于年轻一族可学性强、操作难度低，专业性低。只需要进行简单的培训，即可进行服务。
4. 单次日常服务时间跨度小，组织的难度较低
5. 项目自启动之初，持续进行社区募捐，且与广告商合作，赚取广告收入，以维持“老有网依”的日常运作，是其长期生存。

#### 4.3 可复制性：

1. 项目的服务对象是老年人，而我国各地老年人口数目均较为庞大，项目可以在各个城市社区举行，可以服务更多的老年人。
2. 项目所需的志愿者操作专业要求不高，全国各个城市均可以轻松招募到愿意为老年人服务的志愿者群体。
3. 项目的服务内容简单，模式简洁易懂，项目的形式及服务过程易复制推广到其他地区。

## 三、项目执行与进程

### 3.1.未来一年项目的总体规划

项目进度安排

**第一阶段：在南山区的3个重点小区进行试点（历时6个月）**

#### 1. 前期调研（2022.1.1-2022.2.1）

- ①针对深圳市南山区空巢老人使用电子设备情况采用线上问卷、线下采访的方式进行调研，了解老年人想要掌握智能设备操作的欲望及需求。（与社区党群合作）
- ②在高校内寻找有意愿服务的志愿者群体。
- ③寻找能够合作的社区，并进行实地考察。

#### 2. 方案初构（2022.2.2-2022.3.10）

- ①根据调研结果确定试点社区。
- ②确定服务方式，开始投放平台广告。
- ③初步确定经费预算、物资明细。
- ④与合作社区确定具体事宜。

#### 3. 项目准备（2022.3.11-2022.4.15）

- ①制作推送海报宣传单等进行项目宣传。
- ②确定相关物料全部到位。

#### 4. 项目开展（2022.4.16-2022.6.15）

- ①平台开始进行试运营。
- ②志愿者进驻平台进行正式服务。
- ③项目组制作效果反馈问卷、评估量表等，并定期回收，检验服务效果。
- ④运营微信社群。
- ⑤按计划收集老人使用平台数据，总结高频次问题。开展线下科普沙龙。

#### 5. 阶段性总结整理（2022.6.16-2022.7.1）

- ①整理照片、新闻稿等活动记录材料。
- ②总结项目试点实施期的服务情况，收集意见与建议，根据实际试点操作结果对项目进行整改和升级。

- ③完成项目经费决算。
- ④为项目扩大规模与长期运营做准备。

## **第二阶段：将服务扩展至南山区的 10 个社区（历时 18 个月）**

### **1. 前期调研（2022. 7. 2-2022. 8. 15）**

- ①与南山区其他的社区寻求合作，并进行实地考察预选服务社区（与社区党群合作）。
- ②以采访或问卷的形式征求试点社区居住人员对本项目服务的意见。
- ③寻求与机构、企业或组织合作入驻、邀请各领域专业人士入驻，并尝试筹款及广告洽谈。
- ④根据试点社区的服务情况与收集到的意见建议，对项目服务方式、服务细节进行升级改造，打造品牌意识。
- ⑤与广告商洽谈。

### **2. 方案初构（2022. 8. 16-2022. 9. 1）**

- ①根据调研结果确定新增服务社区。
- ②确定服务方式、举办周期、服务时间以及部分科普会的主题，平台拓展出领域专业问答板块。
- ③与合作社区确定具体事宜。
- ④跟进其他组织、机构的合作意向。

### **3. 项目准备（2022. 9. 2-2022. 9. 15）**

- ①定期制作推送海报宣传单等进行项目宣传。
- ②在高校招募新志愿者，扩充服务队队伍，组织志愿者进行统一培训并定期考核。
- ③确定相关物料全部到位。

### **4. 项目开展（2022. 9. 16-2023. 12. 15）**

- ①志愿者进入社区进行正式服务。领域专业问答板块上线运营。
- ②项目组制作效果反馈问卷、评估量表等，并定期回收，检验服务效果。
- ③运营微信社群。
- ④按计划举办主题活动。

### **5. 总结整理（2023. 12. 15-2024. 1. 1）**

- ①整理照片、新闻稿等活动记录材料。
- ②总结项目具体实施期的服务情况，收集意见与建议，根据项目实施情况进行整改升级。

- ③完成项目经费决算。
- ④为项目长期运营和发展商业化模式转变做准备。

### 第三阶段：将服务扩展至南山区的 20 个社区（历时 12 个月）

#### 1. 前期事项确定（2024. 1. 2-2024. 2. 1）

- ①与南山区其他的社区寻求合作，寻找到其他目标社区并进行实地考察确定服务社区。
- ②根据之前社区服务情况与收集到的意见建议，对项目服务方式、服务细节进行升级改造。
- ③与合作社区确定具体事宜。
- ④确定一年内科普活动主题及备选方案

#### 2. 项目准备（2024. 2. 2-2024. 3. 15）

- ①定期制作推送海报宣传单等进行项目宣传。
- ②在高校招募新志愿者，服务队定期进行换届，组织志愿者进行统一培训并定期考核。
- ③及时补充相关物料。

#### 3. 项目开展（2024. 3. 16-2024. 12. 15）

- ①志愿者进入社区进行正式服务。
- ②项目组制作效果反馈问卷、评估量表等，并定期回收，检验服务效果。
- ③运营公众号与微信社群。
- ④按计划举办主题活动，录制相关短视频。

#### 4. 项目总结整理回顾（2024. 12. 16-2025. 1. 1）

- ①整理照片、新闻稿等活动记录材料。将收集成果集中展示（线上+线下）。
- ②总结项目具体实施期的服务情况，回顾项目发展历程，收集意见与建议，对项目进行总结提升。  
（明确项目的具体任务，分阶段描述项目创意如何一步步落地执行，建议画一个甘特图或者里程碑图说明）

## 3.2 模式细节

### 研究内容：

本项目以教授为主，代理为辅；线上线下平台相结合。主要通过设立服务平台，让志愿者手把手地教授对电子设备操作生疏的人群（主要群体为老年人）使用电子设备；进行“互

助养老式”入户走访，对社区内的高龄老人定期入户拜访，解决老人日常生活所需。在保证日常服务正常进行的前提下，开展丰富的大课堂活动，会以社区为单位，定期地召集受众人群众在会议室内进行集体授课，授课内容为基础的线上操作（点外卖；线上购买飞机票、动车票）和防电信诈骗的知识科普会结合；并且为老年人创建线上社交平台，给予老年人交友互动、自我展示的空间，丰富老年人的生活，引导老年人正确“触网”。

### 研究目标：

#### 3.2.1 总目标：

通过教授老人掌握线上基本日常业务的操作，缩小老人与互联网时代的隔阂。通过鼓励老人参加志愿服务以及项目中的一系列活动，增加老人的社会参与感，减轻负面心理。

#### 3.2.2 近期目标（时间跨度：3 年）：

项目初创期将以深圳市南山区为出发点，在南山的 3 个重点小区/社区进行试点，完善项目，再推广服务模式，使得南山区小区/社区的站点数达到 20 个及以上，让南山区老人在面临电子产品使用问题时能够有处可依，有地可求。

#### 3.2.3 远期目标：

提升志愿者素质、优化服务能力。进一步扩展志愿服务队人数、服务点覆盖率，提高组织及管理能力。总结前期服务及管理经验，对项目内外部进行整改完善。与深圳其他志愿服务组织合作（如：U 站），进行经验交流、资源互换，进一步提升服务队影响力。与各高校、社区合作，提高组织整体能力，扩大影响范围。完善服务队、细化组织分工、形成成熟的管理及服务模式。开始形成品牌意识、打造品牌、树立良好的品牌形象。

#### 3.2.4 日常服务

##### （1）线上架设 APP 平台，线下设立服务站点教授

前期筹备：线上平台进行双通道架设：即时呼叫通道的功能即为“搭桥”，通过在线匹配机制将志愿者与需要求助的老人进行即时的配对，连线对话（或者是屏幕共享型对话），然后通过实时对话来解决老年人的问题。老人在面临健康码扫码、呼叫顺风车或者是任何需要短时间内解决的问题时，可以通过 APP 的即时呼叫功能进行求助，与此同时，在线的志愿者将会受到老年人的求助，双方通过平台进行交流，志愿者通过语音对老年人进行教授，从而快速地、高效地解决老人的问题。

而延时提问功能则不同于即时呼叫功能，其所针对的情况主要涵盖老人在日常生活所遇到的小问题，包括智能设备的使用，互联网业务的办理，乃至饮食健康、个人心理的咨询等



等不需要即时解决的问题。

老人在延时提问页面输入自己的问题后，平台会根据问题的关键词将问题归入不同领域，而志愿者则可以通过志愿者端的平台，找到自己所擅长的、熟悉的领域进行问题的回答，在提出的问题被志愿者回答后，老人客户端将会受到提示，从而将不同群体与老人群体对接起来，达到解决老年群体日常问题，高效交互。

**线下**则由项目团队提前与试点社区洽谈合作，说明本服务的目的在于关爱老年人的身心健康，为了更加便利老年人的生活而进行的一项公益性服务。

**志愿者招募：**志愿者由高校志愿者及低龄老年人组成。通过与深圳大学、暨南大学深圳旅游学院的合作，在校内招募志愿者；低龄老年人志愿者则主要采用与社区党群合作，对接资源，并进行一系列志愿者筛选培训。

**服务内容：**每月的中旬两日 **15:00-17:30** 在社区内人口流动较大的地方设置服务点，如图 1 所示。我们设置两个咨询点，各设一位志愿者服务。剩下一位志愿者作为机动人员。

咨询者类别	服务方式	后续服务
拥有智能设备	以教授为主。志愿者会协助老人进行平台的安装，教授老人平台的使用方式；同时，志愿者会使用咨询者的手机，按照其需要学习的业务逐步点击按键，然后连串起来做一次操作。把手机交还给咨询者让其当场独立进行操作。若有什么疑惑，可以继续咨询我们的志愿者，直至弄清楚；时长控制在 10 分钟以内，以保证后续咨询的正常进行。	经过咨询者同意后会将其拉入本服务队的微信社群，进行社群运营，每周会有两个固定时间进行线上解答（周二、周四 <b>14:00-18:00</b> ）。每位咨询者的问题可以在此时间段提出，我们会进行解答。非此时间段提出的问题，我们会延时回答。周一、周三则在群内发送本服务队公众号发布的教授视频和防电信诈骗主题的推送。
没有智能设备	以代理为主。志愿者会把重点放在代理服务，满足咨询者的点外卖、购票等合理合法的需求。	留下服务队的服务电话，固定每周五的 <b>14:00-18:00</b> 咨询者可以打电话来预约上门服务。



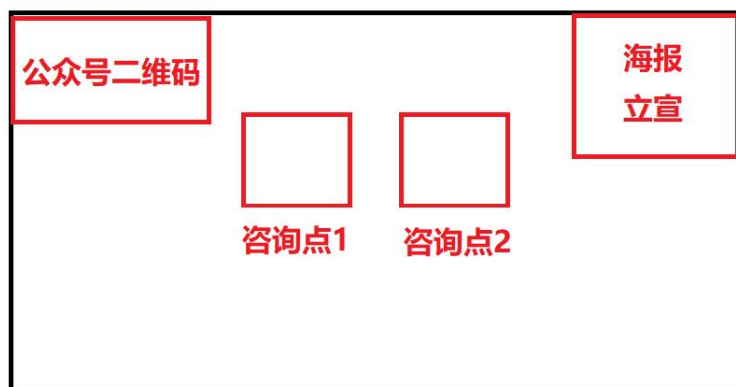


图5 站点摊位

## （2）“互助养老式”入户走访关怀

“互助养老”是一种全新的养老模式，作为社区养老的补充。低龄老人对新事物的接受能力较高，自理能力也较强，通过对低龄老人志愿者的培训，与高龄老人匹配成为“互助小组”，在平日生活中相互关照，低龄老人也将进行入户走访，一方面进行平台的推广，；另一方面也关注高龄老人的身心健康与生活状况，更强调普通居民间相互的帮扶与慰藉。

### ①志愿者构成

服务志愿者将由“高校志愿者”+“社区低龄老人志愿者”组成，协助进行走访。

	招募方式	优势
高校志愿者	在深圳高校中招募大学生志愿者	青年人对电子设备使用熟悉程度高，可以为高龄老人提供智能设备基础功能使用的帮助；发现老人生活中的困难并进行申报，协助解决问题；同时与老年人进行面对面沟通，关心老人的身心健康。青年人可以负责技术类工作，并且可以在服务时充当指导员的角色。
社区低龄老人志愿者	项目方与南山区部分社区党群服务中心进行联系，获取低龄老人信息，询问意见并进行筛选	低龄老人更能理解高龄老人的心情与需求，及时打开老年人心扉；作为社区成员，拥有地理优势，能够及时与高龄老人沟通，提供力所能及的帮助。

### ②确定被服务者（高龄老人）

与社区党群服务中心合作，获取高龄老人信息，筛选出符合帮扶标准的老人作为目标服务对象；根据平常社区内住户的观察留意到的独居老人等作为目标服务对象。同时，平台后台也可通过数据分析，找出高频次求助的老人进行上门服务。

### ③服务内容

频率：两周一次

时间：周六的 15:00—17:30

每次由三名大学生志愿者和三名社区低龄老人志愿者两人为一组，一共三组。对社区内的高龄老人进行入户走访关怀，并及时记录相关的信息，在服务结束后向党群服务中心反馈信息。

走访内容	要求及作用
与高龄老人面对面沟通	关怀老人的身体状况，了解老人的内心需求，提供心灵情绪的慰藉
提供基础医疗帮助	呼吁老年人关注血压状况，并为高龄老人测量血压，将情况进行汇总，便于社区党群服务中心及时提供帮助，能为其亲属提供及时关注长者的安全状况； 面对已有血压疾病的老年人，及时告知亲属老人的身体状况，并告知老年人在身体不适时，及时向低龄老人志愿者和党群服务中心求助。
解决老年人生活问题	留心观察部分独居老人的居住情况，查看安全隐患。对于部分造成老人居住不变或具有危险的情况需要记录并汇报，同时及时解决，为老年人创造舒适安全的居住环境。 为行动不便者提供特殊服务；为易走失老人准备个人信息卡片等等。
教授老年人操作智能设备	了解老年人对电子设备的需求，可以教授老人如何进行微信视频通话，拨打电话等基础操作。
赠送小礼物	提前为高龄老年人准备一些小礼物如小扇子、小零食、水果等，让老年人感受到温暖。

### （3）线上运营平台上传教学视频

以下面“申领粤康码”、“网上购买车票”为例，我们将通过对手机的录屏和添加选框、字幕录制教学视频。考虑到我们的受众群体大多为老年人，整体视频的节奏会比较慢，以小音量、节奏慢的轻音乐为背景音乐，添加上我们的配音解说，音量大、吐字清晰。

计划第一年产出的教学视频的主题会分类为业务办理类、生活娱乐类。

业务办理类	生活娱乐类
申领健康码	收听喜爱的歌曲
银行业务	网上观看电视剧
缴纳水电费	点外卖
社保年审	餐厅排号
网上购买车票	

我们会根据科技的发展和人们需求的增多而对内容进行适时的整改和更新，确保满足老年人们的真正需求。

### 3.2.5 组织活动

#### （1）大课堂活动

地点：南山区的社区

频率：确保每个投放社区一年一次

时长：100-120min

在社区内进行宣传，让有意愿学习的人们在活动月的 15 日下午 4 点聚集到社区的会议室。我们服务队成员将根据服务经验和提前收集常见问题，将常见问题汇总，并进行统一的解答，并在大课堂上进行平台使用的答疑。目的在于提高服务效率，减轻志愿者负担，解决一些空巢老人在日常生活中会遇到的普遍问题。与此同时，首年每一场都会注重预防电信诈骗的培训，保证让每一位参与者都了解到电信诈骗的各个种类和预防知识。随着服务队发展与活动的推进，活动主题会及时更新，内容会更加丰富。

#### （2）老年人微信社交小群：

- 1.人员构成：既有老年人，也有负责教授上网和负责管理群聊、聊天活跃群聊的少量年轻人。
- 2.群组构建：按照地理位置邻近来建群。像深圳这种大部分社区都很大的城市，可以一个社区一个群；像小城市甚至是农村，则可以放大范围比如一个街道或者一个区建一个群

(尽量将社交群缩小到社区甚至楼层，尽可能减小社交群体的范围)

3.日常内容：群内定期发放教学视频/文字，建议是视频；也可以再定期/每天分享新鲜事、有趣知识、每日一练.....用来活跃氛围增进感情；还可以发起提问或者挑战（关于手机使用的）答对的/赢了的老年人可以获取红包等福利；推广我们的 APP.....以上这些都由管理群的年轻人来发布。对于老人提出的问题，如果没有其他老人回答，群里的志愿者或者说是管理员要进行解答。

4.社交：老年人可以在群里分享自己学会的手机使用方法、解答其他老人提出的问题、提出自己遇到的问题、分享日常生活、聊天开心；因为距离近，还可以互相在群里约玩，比如约在一起跳广场舞、野餐等等；当然，群管理员也可以时不时组织一下这种线下活动，老年人自愿报名来参加，这样互相之间就能形成紧密的关系，缓解孤寂问题。

当老年人在小集体中获得融入感和自豪感时，对互联网（放进钱不放心、遇到骗子等等）的抵触心理就已经减少了许多，甚至于会自己去开发微信的存钱等等新功能。

5.安全监管：注重微信群的监管，防止老年人信息泄露和骗子误入；这就需要微信昵称实名制+针对社区用户名册进行比对+邀请好友需认证；制定群规，完善口头协议；低素质老人提出群聊；聊天界面中注意控制氛围，避免老人间的线上吵架，避免负面信息的散播

## 运营细节

### 3.2.6 志愿者管理

以大学生志愿者为主，同时在服务过程中吸取有意愿并符合志愿者筛选标准的社区老人进行服务队。一年进行一次服务队的换届招新，有意愿者可留任服务队，进行后续服务。

#### 志愿者招募

	大学生志愿者	低龄老人志愿者
招募人数	30 位;深圳大学学生志愿者 15 位,暨南大学深圳旅游学院学生志愿者 15 位	30 位;与党群服务中心对接合适的资源。

筛选标准	①有与老年人沟通交往的经验者优先，通过笔试与面试进行考察筛选。 ②性格开朗，有亲和力，耐心负责，沟通能力强。 ③意志强烈且坚定者优先。 ④智能设备操作熟练。	①使用电子设备熟练者优先。 ②性格开朗，有亲和力，耐心负责，沟通能力强。 ③学习能力较强，乐于接受新事物。 ④乐于助人，同理心强
招募方式	校内招募	与党群服务中心合作
培训方式	由项目团队进行培训	由大学生志愿者进行培训

注：低龄老人为 60-75 周岁的老人，高龄老人为 75 周岁以上的老人。

#### 志愿者培训机制

- ①项目正式实施前对志愿者进行系统培训，在培训后安排笔试考试进行考核评价，考评合格的志愿者可以进行正式服务。
- ②实现“例会+交流会”的形式。在每月的例会结束后组织志愿者进行交流，交流经验与困难，共同提升整体素质和专业水平。

#### 奖惩机制

- ①对于认真参与培训及服务的志愿者，按时长计入志愿小时数。志愿者在即时通道值班时长同样计入志愿时长，每次有效回答延时回答板块的问题时同样增加时长。
- ②安排“优秀志愿者”评优活动，对于志愿服务过程中耐心负责的志愿者将有机会参与每一季度的评优活动，获得“优秀志愿者”称号的志愿者将得到额外奖励。
- ③在服务过程中不够认真负责、没耐心，遭到咨询者投诉的志愿者将予以警告并重新安排考核；警告次数答 2 次者予以劝退处理。

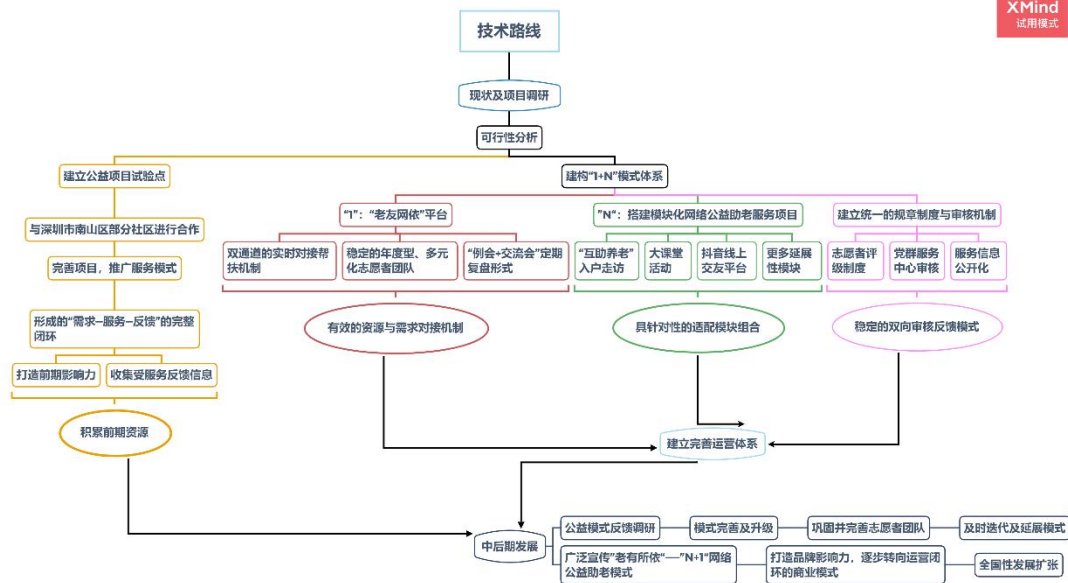
#### 服务机制

每次服务五个社区，每个社区一次服务派去三位服务队成员，组成一个临时的小组。其中包括一位领队（负责此次服务的人员管理、与社区交涉等）。一共设立十个社区服务点，每次服务会去到五个社区，下一次服务轮换到另外五个社区。因此每个社区为两周服务一次。每

社区类型	社区特征
以福利房/微利房为主的社区	福利房/微利房的居住人群中低龄老人较多，素质较高 对于活动的参与度与接受度更高，服务效果更佳
高档小区	低龄老人素质较高，活动参与度高，高龄老人对于活动的参与意愿较强
建成时间早的老小区	社区内老年人较多，存在一定数量的独居老人，目标服务对象数量较多

党群服务中心作为社区联系基层党员群众桥梁纽带，是各级党委（党工委）服务“两新”组织党组织和党员、各类人才、群团组织和广大群众的阵地，是区域党群共建的平台，是综合性社会服务管理的有效补充。党群服务中心普遍性高、深入社区内部，有着许多关于社区人群的最新消息。我们选择与其合作，对接合适的低龄老人志愿者资源和高龄老人服务对象的资源，可以达到互利共赢的目的，同时也能够给平台的推广提供安全保障，让老人能够安心使用平台。





项目整体技术路线

### 3.4 项目的资金来源

1. 第一阶段：众筹运营：通过社区筹款进行试运营；
2. 第二阶段：提问收入：通过邀请各行业资深群体入驻平台，开设专业问答项目，为老人细致地、专业地解决深入问题，例如进行一次线上专业问诊等等。
3. 第三阶段：广告收入/邀请服务商入驻平台：在平台植入广告，或者以平台为载体进行服务承接，拓展业务范围。

#### 1. 资金来源：

初始注册资本：认缴 30 万元，分别为自筹 10 万元和接受投资 20 万元

2. 支出：40%用于线上运营，20%用于线下活动，40%用于宣传推广

#### 3. 收入来源：

- ①变现数据：对平台用户（老年人群体）的相关数据进行汇总整理，并提炼其中有价值的部分进行变现
- ②付费服务：在免费服务的基础上，根据用户需求提供相应的附加服务，并收取一定的费用；
- ③平台接受广告投放并收取相关费用

### 3.5 项目传播与推广策略

#### 第一阶段

##### 平台形象勾勒

##### 内容：

1. 建立清晰且独特的“1+N”核心价值，构建“老有网依”的品牌形象，拉近与老年群体的心理距离，提升品牌的信赖度。



2. 介绍“老有网依”平台的主要功能，增强老人群体对于该平台的信心，提高平台在老人群体的知名度，吸引更多潜在老人受众群体使用平台。

3. 帮助老人群体了解平台的使用，降低老人群体使用平台的技术阻力，从而实现一步进入平台。

渠道及形式：线下社群硬广，通过在小区投放硬广和立宣进行宣传，结合扇子等小礼物进行广告发放。

第二阶段：

内容：

渠道及形式：不同社群存在较大的差异性，因此我们计划通过与线下活动结合进行针对性推广。通过对高频率平台使用者发出请求，结合线下互助式养老活动，由低龄老人志愿者进行宣传，缩小平台与老人群体间的心理距离。

## 四、项目风险及预案

项目风险预案：

风险评估		解决方法
环境风险	服务过程中遭遇恶劣天气，地质灾害等	提前做好服务时间备选安排，在遭遇此情况时及时中断活动，并将服务延期举行。
	服务场地申请受阻，或场地临时更替	及时与有关管理单位或社区协商处理，确保服务活动能够正常举行。
资金风险	活动经费超出预期	积极寻找可以合作的组织，共享资源，减少活动的开支。以及申请经费赞助作为资金补充。
	项目预期的广告收入无法达到预期	积极寻找有关方向的合作组织，可以使用长期合作的方式以加强合作的稳固性
	募捐的收入无法达到预期	积极宣传项目的积极意义，扩大项目的影响力，同时扩宽募捐渠道，争取吸引更多的人进行捐赠。
	志愿者人数无法满足项目需求	加大项目的宣传力度，同时可以设置奖励激励，增加志愿者的参与感和成就感

人员 风险	志愿者的参与度不高	按照审核筛选标准进行严格筛选,减小志愿者加入后又不愿意参与的风险
资源 风险	服务所需资源(桌椅,海报等)的遗失或破损	由专人负责每次活动物品的发放与回收,并且平时应妥善保管,损坏时需及时补充
运营 风险	服务队伍的带头人换届或重要人员离开	需提前报备服务队,并且做好与下一届带头人或接替人的交接工作,确保项目能够正常运行
	服务队员之间出现分歧或有新的意见提出	定时召开服务队会议,及时交流各成员的意见和建议,并最后由全体成员投票决定
活动 风险	服务过程中遭受质疑或服务对象参与度不高	前期调研时需选择符合目标群体的社区或小区,避免选择老年人较少的小区。在活动时也可以准备合适的礼品鼓励大家参与
	志愿者与被服务老年人发生冲突	及时制止冲突,并且对老年人和志愿者分别进行安抚。在活动之前需要对志愿者进行有关方面的培训,服务过程中需要保持较好的态度,尽可能的避免冲突
	老年人在服务过程中突发疾病或身体不适	服务现场需准备好休息区以及必要的药箱,安排志愿者对患者进行照顾 若意外受伤严重,需及时联系离服务地点最近的医院,由专门的志愿者陪护去医院以及联系老人家属
	服务过程中出现人员拥挤堵塞或发生意外事件	在选择服务场地之前需考虑安全指数,可以容纳的人数,以及安全疏散通道等 在发生意外事件后,及时停止服务活动,并且由志愿者负责安全疏散的引导,确保服务对象的安全

## 五、项目财务预算

(仅需包括未来一年的预算，包括预计收入和支出)

### 经费预算及依据

	活动名称	项目名称		费用	单位	总额（元）	备注
线上成本	日常线上运行	app平台开发		5000元	1次	5000	软件开发外包给正规公司，负责前期设计开发、定期维护
		软件维护		2400元/次	2次	4800	
		运营经费				1500	运营为内部运营，可组建专门团队
		推广宣传				2500	以各平台投放广告推送为主，包括免费推送和付费推送
线上总计						13800	
线下成本	日常服务	物料费	立体宣传	45元/张	10张	450	立体宣传固定，每个摊位2个，五个社区共10个；海报为日常宣传所用，定期更换。每个社区5张，每月更换一次（不同主题），十个社区共60张；志愿者补助按照每年50周进行估算，日常活动每次五个社区，每个社区3人；其他资金供给日常活动所需，为活动经费。
			宣传海报	25元/张	60张	1500	
		其他资金				1000	
		志愿者补贴		20元/周	750次	15000	
	“互助式养老”	活动资金				1500	
		大课堂活动	物料费	立体宣传	45元/张	2张	90
	活动海报			25元/张	10张	250	
	讲师费		800元/次	10次	8000		
	其他资金				1000		
	培训活动	培训经费				500	
	管理费用	党群合作		2000元/个	10个	20000	
		统一服装		20元/件	70件	1400	
线下总计						50690	
总计						64490	

## 六、附录

