



蓝信封
留守儿童关爱中心
BLUE LETTER PROJECT

蓝信封书信项目 运营手册

广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心

2018 年 5 月 10 日

目录

1 需求分析1

1.1 什么社会问题.....1

1.2 问题产生的原因.....1

1.3 解决该问题的瓶颈.....2

1.4 蓝信封的精准服务群体.....2

2 项目设计.....1

2.1 书信项目设计逻辑.....1

2.2 书信表达的理论基础.....2

2.3 项目实施路径.....2

2.4 效果论证.....3

3 项目执行.....1

3.1 项目立项.....1

3.2 通信大使招募.....4

3.3 留守儿童招募.....5

3.4 通信维护.....7

3.5 咨询求助处理.....12

3.6 培训支持.....14

3.7 线下见面（夏令营）.....16

4 项目评估.....19

4.1 建立数据库.....19

4.2 项目评估方向.....20

4.3 研究方向支持力量.....20

5 利益相关方分析.....22

5.1 孩子的活力曲线.....22

5.2 大使的活力曲线.....23

6 基于项目产品化和规模化的关键点分析.....25

6.1 蓝信封产品化及规模化的发展目标.....25

6.2 项目拓展环节.....26

6.3 大使招募环节.....26

6.4 留守儿童招募环节.....28

6.5 通信维护环节.....29

6.6 产品设计环节.....31

6.7 培训支持环节.....32

7 项目成本控制及财务报销管理.....34

7.1 项目成本控制.....34

7.2 财务报销管理.....34

附件 1 项目运营思维导图.....36

附件 2 蓝信封立项管理资料.....37

附件 3 通信大使招募资料.....47

附件 4 留守儿童招募资料.....49

附件 5 蓝信封大使培训课程资料（部分）.....53

1 需求分析

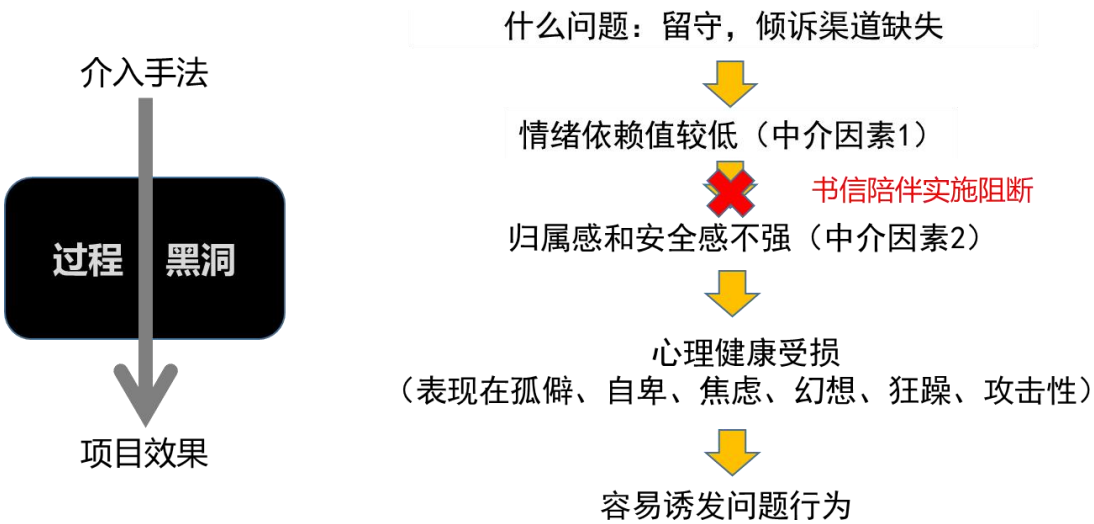
1.1 什么社会问题

蓝信封所回应的社会问题是“留守儿童倾诉渠道缺失的问题”。即：在父母长期不在身边的情况下，留守儿童感情倾诉渠道容易受限，倾诉机会较少，导致留守儿童归属感和安全感下降，成为心理健康隐患和问题行为的重要诱因。

此问题的具体表现是：亲情缺失下的留守儿童经常具有更强烈的倾诉欲望。当倾诉需求得不到满足时，厌学情绪、暴力倾向、孤僻性格较为容易形成；如倾诉需求长期得不到满足，将诱发厌学到辍学，暴力倾向到犯罪行为、忧郁性格到自杀倾向等一系列问题行为。

1.2 问题产生的原因

蓝信封对倾诉渠道受限造成心理健康问题的“作用机制动力学模型“进行了科学研究，并在逻辑上初步论证了蓝信封书信陪伴项目对于其中介因素路径的阻断作用：



已发表论文 1：《书信陪伴：社会组织参与下的农村留守儿童心理介入》，入围中国公益蓝皮书（2015），由中山大学中国公益慈善研究院编制，该论文数据由蓝信封联合中山大学心理系联合完成。

已发表论文 2：《蓝信封志愿者服务模式研究》，教育部人文社会科学研究青年基金项目，由中山大学社会工作博士主导，入围团中央四个志愿服务案例库之一，并作为推荐案例。

1.3 解决该问题的瓶颈

①有效的、长期的关系建立手法需要进一步的探索，已有常见留守儿童介入陪伴方式多为短期或者物质方面，在有效地、长期地满足倾诉需求方面有着一定的瓶颈；而驻点社工固然是一个有效方法，而其所需专业要求和人力物力都很大，造成了推广的困难。

②对两个最重要的利益相关方（家长、老师）的影响，如何在他们之间建立信任，并推动与孩子关系的进一步连接，有利于保证介入效果的长效性。也是目前国内留守儿童领域的热点和难点话题。

删除[娇哥]: 热点

1.4 蓝信封的精准服务群体

处于青春期初期（五年级到初一）的农村留守儿童，是留守心理风险爆发最关键的年龄段。

① 亲子沟通问题集中爆发的年龄段

处于青春期初期，此阶段的留守儿童心理变化的在一年内跨度大，而一年见面一次的父母无法跟踪和理解其心理变化，是亲子沟通问题集中爆发的年龄段；

② 学业、环境、职业三重压力，最需要倾听和引导的时期

- 小升初，学业压力剧增，一旦跟不住，容易诱发厌学；
- 开始住宿生活，和舍友相处，需要环境的适应；
- 开始懂事，受父母打工影响有着读完初中就外出打工的愿望；

以上压力的重叠下，加上父母长期不在身边，如孩子自身处理不当，容易造成逃避（辍学、不和人说话、不在乎），发泄（打架、暴躁、对抗），寻找替代（拉帮结派）等行为，是心理健康和问题行为的隐患。所以，在此阶段的倾听和引导介入，特别一个大姐姐大哥哥的角色，一个可以给以归属感和安全感的长期关系的建立，尤为重要。

2 项目设计

2.1 书信项目设计逻辑

首先回到两个瓶颈，一个是长效陪伴，一个是利益相关方影响。

蓝信封解决该问题的策略是：

设置格式[娇哥]: 缩进: 首行缩进: 0.7 毫米

(1) 关于有效长期陪伴的蓝信封策略

① 书信方式：书信方式看似原始，而优于互联网沟通的优势在于，它是更适合建立长期陪伴的一种媒体工具，一个月一封信，从而实现 1-3 年陪伴；心理学研究表明，写作表达本来就是一种经典的心理疗愈方式；

② 一对一方式：大学生与青春初期留守儿童一对一的关系，专属的远方的大哥哥大姐姐角色，提升孩子归属感和安全感。而大学生针对五年级到初一孩子写信，同理心更强；

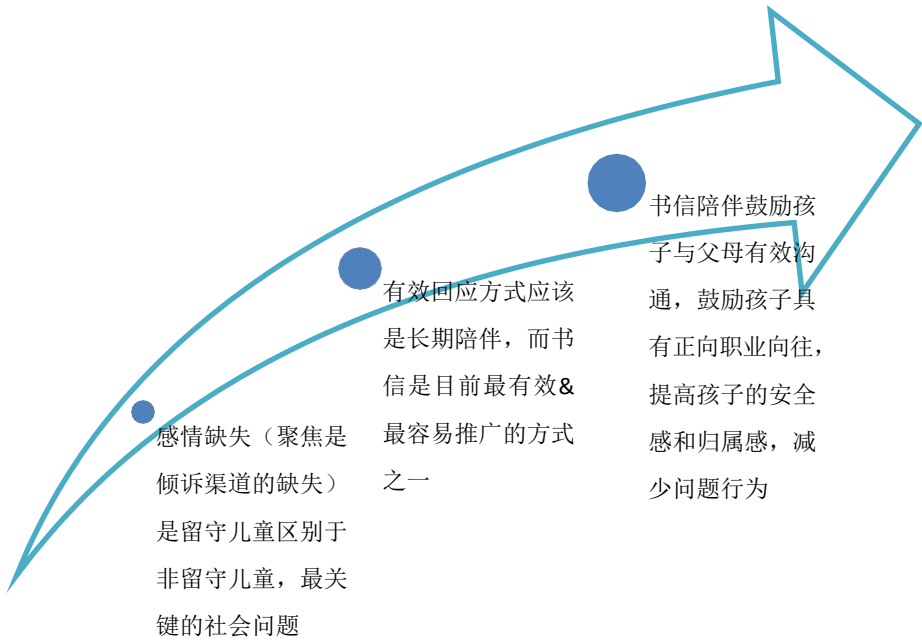
③ 写信为主，家访辅助：以写信为主，辅以夏令营、家访等实地走访方式，有效维系一年以上的陪伴关系。

(2) 关于重要利益相关方有效回应的蓝信封策略

① 家长\家庭监护人：通过参与活动同意书的签订、家访及一年后的回访，获得家庭监护人信任和对写信项目的支持；

② 班主任：通过参与项目中的收发信环节，一年四次的教师座谈会，逐步切入班主任群体，让教师参与进来；

③ 孩子自身：通过书信的方式引导孩子增强主动对外表达诉求的能力（使其成为和两个重要利益相关方关系修复的基础，科学论证见下一段落的图 1，书信项目提高孩子的支持利用度）。



2.2 书信表达的理论基础

- （1）书信是一个情感表达的过程，积极地表达情感有利于心理健康的建设【情感表达理论（exposure theory）】。
- （2）书信是一个梳理自身故事经历的过程，可以有效提高孩子逻辑梳理能力【认知加工理论（cognitive processing theory）】。
- （3）书信是一个交互的过程，在专属的一对一空间中可以赋予孩子安全感和归属感，通过榜样作用形成正向价值观。【社会学习理论（Social learning theory）】

删除[娇哥]: 表达可以消减负面情绪

删除[娇哥]: 曝光

删除[娇哥]: 通过书写帮助梳理事件来龙去脉

设置格式[娇哥]: 缩进: 左侧: 15.5 毫米, 首行缩进: 0 毫米, 制表位: 不在 6.87 字符

删除[娇哥]: 来自依赖和权威所带来的力量

删除[娇哥]: 依恋理论（attachment theory）

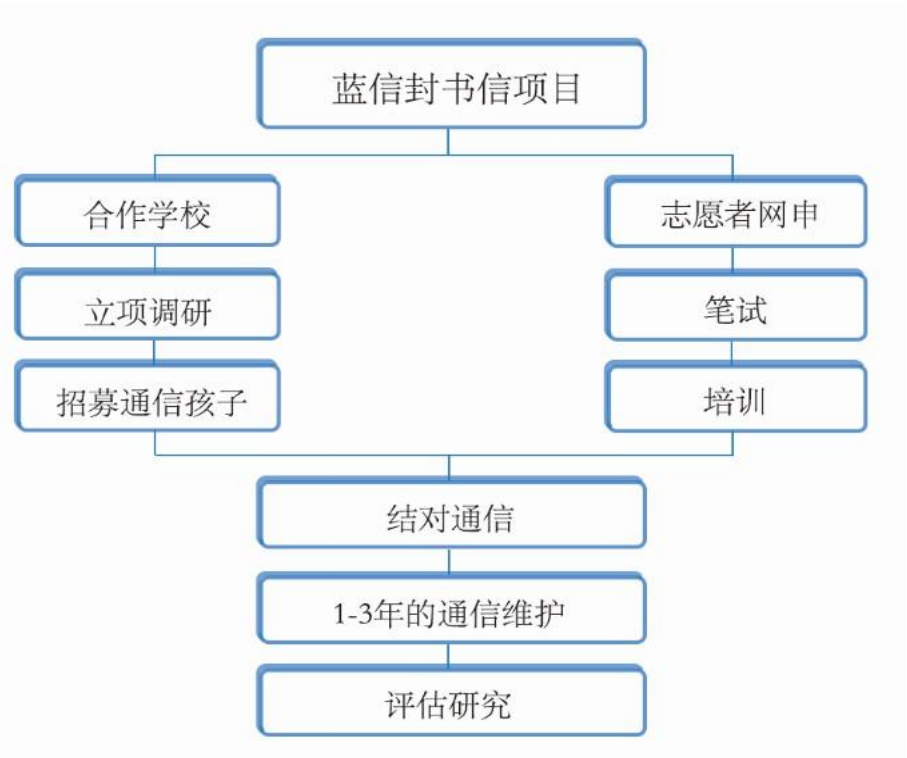
删除[娇哥]: 信件私密性和一对一，更有利于孩子的安全感和归属感的建立

2.3 项目实施路径



- （1）**精准群体：五年级到初一乡村留守儿童**
处于青春初期（五年级到初一）的农村留守儿童，是留守心理风险爆发最关键的年龄段。
 - ① 亲子沟通问题集中爆发的年龄段
 - ② 学业、环境、职业三重压力，最需要倾听和引导的时期（详见 1.4 蓝信封的精准服务群体）

(2) 深度服务：调研充分+回访评估+志愿者筛选与培训



(3) 高效运营：接入互联网+项目机制优化

- ① 开发互联网平台——蓝信封邮筒，志愿者端全面从系统电子读信（满一年集中寄送），降低时间成本及快递成本
- ② 项目地拓点模式——由市/县团委推荐（留守率高需求大、分布集中便于执行），降低调研成本及拓点沟通成本
- ③ 志愿者打卡制度——每次回信打卡，便于通信维护，及时发现志愿者困惑困难，及时提供支持
- ④ 高校召集人计划 ——高校联络人负责本校大使招募，增加参与人数，降低招募成本

2.4 效果论证

蓝信封 14年来已经累计为湖南、广东、四川、河南、西藏、内蒙等地 768 所乡村学校共 6万多名留守儿童提供服务，其中来往信件近 80万封，最长通信时间达 5 年。并且通过大量的数据分析以及案例收集得出以下论证：

删除[娇哥]: 9

删除[娇哥]:

删除[娇哥]: 80

删除[娇哥]: 000

删除[娇哥]: 9

删除[娇哥]:

1) 心理学数据方向对项目效果的论证

与中山大学心理系合作，含非留守儿童，留守儿童写信，留守儿童不参与写信三个组别，同时监测十所学校 2000 名孩子，分前测，后测，用心理量表的分析，初步结果认为书信项目有效提高孩子的亲社会行为和支持利用度，见图 1，具体表现见黄色区域阐述。

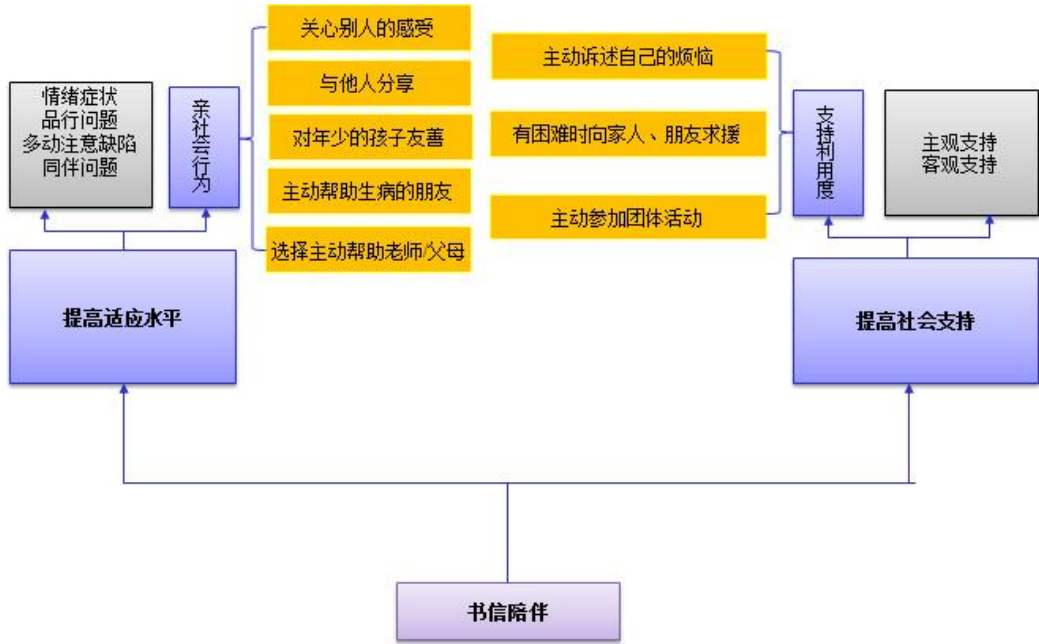
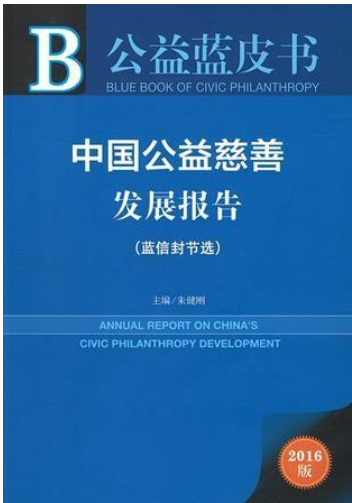


图 1 书信陪伴有效提高孩子的亲社会行为和支持利用度

蓝信封留守儿童书信陪伴项目入选《中国公益慈善发展报告》2016 经典案例：



2) 案例方向的分析

蓝信封开展系统的案例回访工作，以书信为基础，实地回访，从家长、朋友、

老师、通信志愿者、孩子各个层面的访谈还原孩子成长 1-3 年历程，结集出版《中国留守儿童书信访谈录》，蓝信封推论书信陪伴有效提高孩子安全感和归属感，大大降低心理隐患和问题行为。

根据对该案例的分析显示，留守儿童在通信后多了倾诉的渠道，往往在情绪低落时选择把志愿者作为大哥哥大姐姐的角色，给孩子以存在感和归属感（而问题是否解决并不是最重要的），孩子学习兴趣增加，朋友结交意识增加，而问题行为等大为减少，当地教师对项目非常欢迎，尤其感觉孩子写信后开始自信了，活跃了。

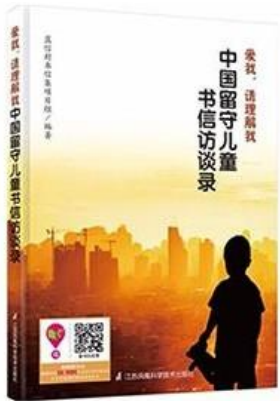


图 2 中国留守儿童书信访谈录

目录

家人，伤我最透	——小嘉，17 岁，高二
我是很丑的女孩子	——慧娟，14 岁，初二
我其实内心痛苦	——佳明，17 岁，高一
多想有个人照顾我	——小宇，16 岁，初三
困城	——阿芝，17 岁
爱笑的青春	——悦悦，17 岁，高二
我有一个愿望	——军军，14 岁，初二
我却是有心人	——林儿，17 岁，高一
我想发明一种超能力铠甲	——小志，15 岁，初二
向阳花	——小葵，13 岁，初二
对不起，我是坏小孩	——小燕，17 岁，技校二年级
木屋里的花季	——艾儿，17 岁，初三
什么都有，却没有爱	——曼妮，15 岁，初三
重于泰山的石头	——翔龙，17 岁，高一
我要给父母最好的生活	——玲玲，16 岁，初三

图 3 16 个留守儿童三年成长故事

删除[娇哥]:

3 项目执行

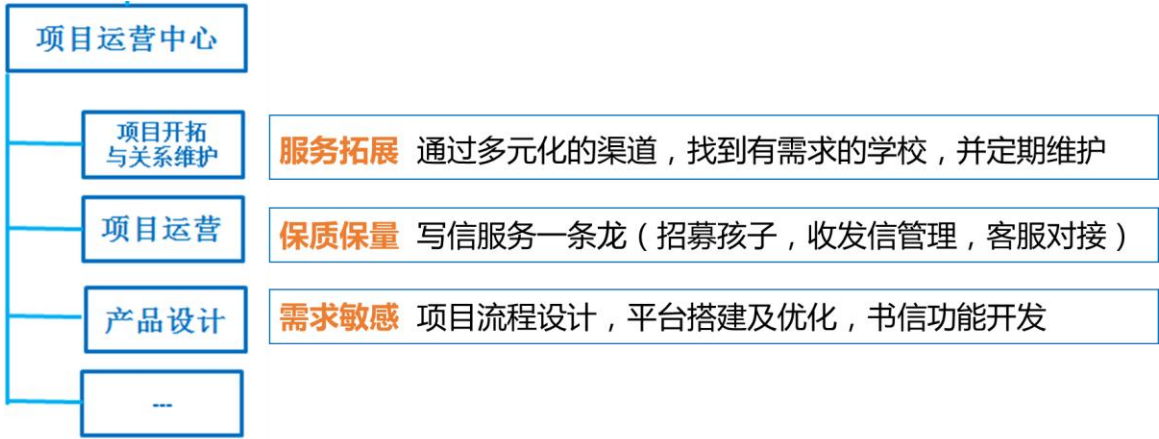
删除[娇哥]:

项目运营中心的部门总目标是：

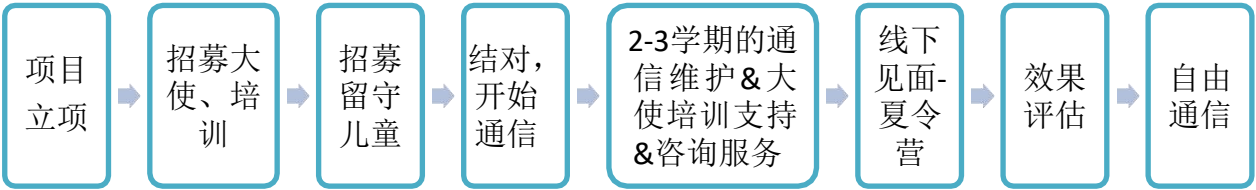
通过打造一款快速响应需求的、轻量化运作的书信项目产品，达到项目的产品化；

通过铺建关系网络、发挥品牌影响力来实现服务人数的规模化。

项目运营中心的具体职能如下：



书信陪伴项目的具体执行流程如下：



以下为各步骤的详细操作。

3.1 项目立项

3.1.1 立项流程

蓝信封的立项流程有着严格的规定，立项必须符合蓝信封战略发展需求，具体立项流程如下：



（1）立项动议

1、立项动议的形式：目前蓝信封的立项动议主要有三种形式：一是来自蓝信封秘书处项目战略规划需求；二是来自理事会成员及全职人员的提议；三是非项目学校的主动申请。

2、立项动议的选点原则

- ①留守典型：根据最新留守儿童的定义，选择留守率高的地区。
- ②低成本、可监控：选点尽量集群，先确定项目省份然后在确定项目县域，项目县域确定后尽量做到高覆盖；选点需要考虑交通成本，尽量选的点要比较便于到达。
- ③引资源：有资源（政府资源、其他合作公益同行资源等）的区域，可优先考虑。

3、项目点布局原则

- ①根据区域、留守率布局：华南：广州、华中：湖南、湖北、江西、安徽；西部：四川、贵州；华北：河南。

备注：根据留守儿童的最新定义，目前全国留守率排在前几的是（江西、四川、贵州、安徽、河南、湖南和湖北）。

- ②根据高铁线布局：广东—广西—贵阳—四川；广东—江西—安徽；广东—湖南—湖北—河南。

（2）立项调研

1、立项调研人员构成：项目人员接到立项动议后，经项目组人员商议，确定选点，在安排开展细致的立项调研。立项调研的执行由秘书处牵头，组织成立该项目的立项调研小组，一般由项目全职、实习生、当地政府官员、项目学校领导老师等组成。

2、立项调研的内容：

前期：要求候选项目学校提前提交“蓝信封留守书信陪伴项目实践学校申请书”以及“蓝信封候选学校五年级到初一留守儿童情况数据统计表”（蓝信封留守书信陪伴项目申请书见附件 2 附录 1，及蓝信封候选学校五年级到初一留守儿童情况数据统计表见附件 2 附录 2）。

3、立项调研现场：

- ①蓝信封宣讲：向相关部门政府官员及项目学校领导、老师介绍蓝信封
- ②蓝信封访谈：向学校领导、老师了解学校的基本情况、留守儿童情况以及学校领导、老师对本公益项目的看法。

（3）分析评估

立项调研结束后，调研小组的全职工作人员需将调研结果（学校基本情况、学校五年级到初一留守儿童数据、校方态度、支持度等）比对蓝信封的立项标准（见下文立项标准）决定是否进行立项。

（4）项目组审议

调研小组全职工作人员需将立项调研结果及意见呈交蓝信封项目组。所有项目均需经过项目组成员共同审议、理事长或其指定代理人批准，经批准的项目可进入项目实施阶段。若项目组没有批准运行该项目，项目到此终止。

（5）制定项目实施细则

为了让项目学校了解该项目如何运行，明确相应的责任，促进双方更好地合作，在签订项目合作协议之前制定项目实施细则，并将其作为协议的附件。项目实施细则包括：项目名称、项目概述、项目对象、项目实施方式、项目运行流程等内容。

（蓝信封项目实施细则模板见附件 2 附录 3）

（6）签订项目合作协议

确定立项并与校方确定项目实施细则后，与校方协商确定项目合作协议明确双方在公益行为中的权利和义务。（蓝信封目合作协议书模板见附件 2 附录 4）

（7）选取书信项目老师

确定立项和签订项目合作协议后，由学校推荐选取至少 1 名书信项目老师来负责蓝信封公益项目在该校的日常工作。（蓝信封书信项目老师管理办法见附件 2 附录 5）

3.1.2 立项标准

是否把该项目进行立项实施，蓝信封有一套严格的立项标准，具体包括以下 3 方面： 1、客观条件：

- ①地处蓝信封规划的战略区域；
- ②学校为乡镇初中学校或九年一贯制学校，且五年级到初一学生总人数在 400

- 以内；
- ③学校至少 1 年内不会撤并；
 - ④学校的五年级到初一留守儿童比例占据五年级到初一总人数的至少 30%，包括单留双留、孤儿、单亲

2、主观条件

- ①学校校长热心教育公益，认同蓝信封的理念与宗旨，并承诺全力支持蓝信封在该学校的工作；
- ②学校承诺能为蓝信封在该学校项目的落地安排业务能力较强、热心教育公益的项目老师负责项目的日常管理工作；

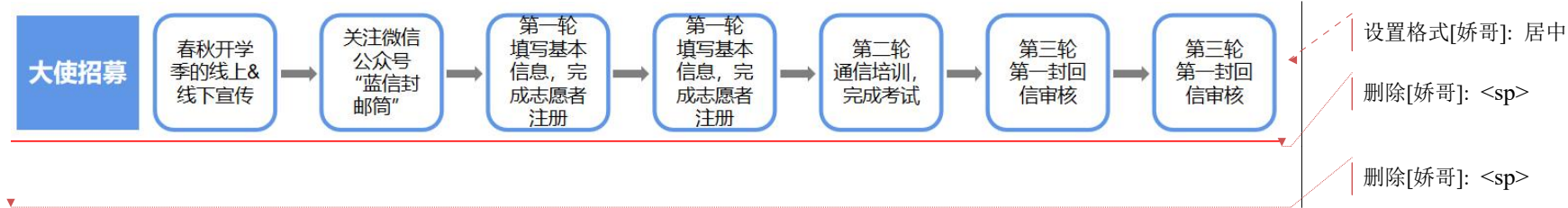
3、其他条件

- ①当地政府相关部门（团委、教育局等）支持并愿意给予一些实质性的支持措施的。

立项调研工作人员通过这三方面的标准对该项目的落地学校进行综合评估，符合标准的即可提交项目组通过立项。

3.2 通信大使招募

3.2.1 招募流程



其中，在宣传环节中，由于对通信志愿者数量的需求巨大，且大使来自于全国各个高校，在宣传渠道搭建上如果采取直接管理模式，成本巨大。

因此，蓝信封在社群招募上，有以下两种方式：

(1) 高校的资源搭建-“召集人计划”

即从往期的通信大使中，经过自愿报名+能力筛选，每所学校选出 1-5 名召集人，助力高校大使招募。召集人的具体工作如下（以第一届召集人为例）：

- 在任期内（一般为半年），每位召集人为 50 名留守的孩子寻找心灵的陪伴者，配合蓝信封进行通信大使招募及校内推广；
- 协助蓝信封在高校和社团的联络通讯，为宣讲会协调校内场地及时间；
- 召集通信大使发起线下活动，如毕业典礼或季度聚会。

通过召集人计划，基本上能在全中国各个区域（华南、华北、西部、东北、华中、华东）覆盖，再由召集人所在的学校辐射到附近高校。

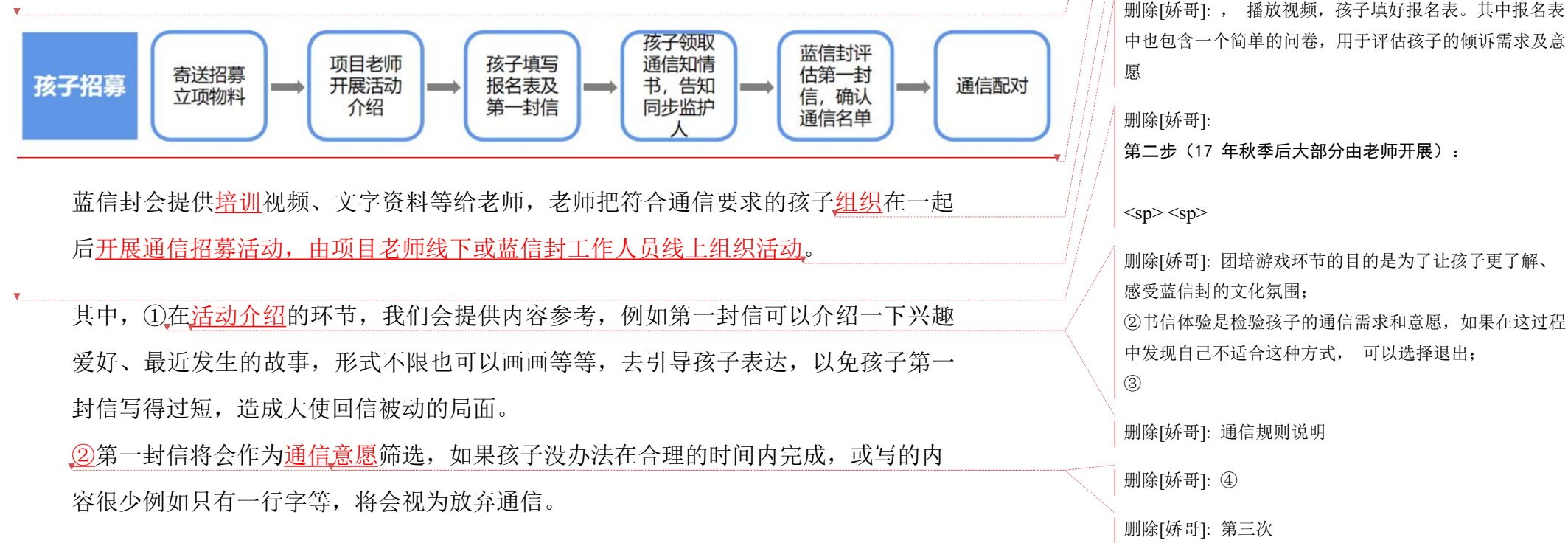
（2）联合国内公益机构/青年成长大 V 联合发起活动

以“书信”、“留守儿童”为核心，蓝信封牵头设计，联合国内在青年成长领域做得较好的公益机构或大 V 公众号，一起发起活动（一般不拿大使招募作为联合活动），以 2017 年春季招募为例，蓝信封联合了 30 家组织（包括 4 家基金会、15 家 NGO、3 个学校社团 3、3 家公司），发起“许我一张明信片看未来”活动，参与者每人写一张明信片给四川兴文县的留守儿童，开阔儿童视野，鼓励儿童追逐理想。活动全网阅读量 1.8 万，报名人数 1785 人，报名转化率 9.9%。

通信大使招募资料详见附件 3.

3.3 留守儿童招募

3.3.1 招募流程



③配对环节：根据双方报名表上的 4 道问题答案，系统进行自动配对。匹配度高的先优先配对。

（留守儿童招募详细资料请见附件 4）

3. 4 通信维护

3. 4. 1 收发信方式变革

（1）传统书信项目（统一收发信）

以往蓝信封在广州的华南农业大学、华南师范大学两个校区、暨南大学两个校区、广东外语外贸大学、中山大学两个校区均设有蓝信封项目组，每个项目组对应两个项目点中学，由大学生志愿者（封子）去进行一个收发信的维护工作。

删除[娇哥]: ⑤

删除[娇哥]: 结

删除[娇哥]:

第三步（18 年的项目学校中小部分开展）：

<sp><sp><sp><sp><sp><sp><sp><sp>

由于人员配备有限，无法做到每个孩子都个访走访，因此是结合老师的推荐以及活动中的观察，对一些家庭情况特殊、性格比较特别的孩子进行个访和家访。其余孩子的一个基本家庭情况，也会通过让老师提供来做一个存档备份。

设置格式[娇哥]: 缩进: 左侧: 9.8 毫米, 右侧: 18.3 毫米, 段落间距段前: 0.05 磅, 行距: 多倍行距 1.52 字行

删除[娇哥]: 活动主要事项

（1）书信活动进行

控时：控制各环节时间，确保活动流程的完成。出现活动时间紧急缩短情况下，删减非必要环节，保证关键环节的完成。

与班主任的沟通：注意措辞，礼貌问题，强调事前已得到书记等校领导的同意。

现场配合：团培师、控场、机动人员与主持人间的配合，特别是团培师。

分工：前中后期各组的分工明确，无交叉无遗漏，工作进度及时跟进。

游戏效果：游戏效果差或孩子对游戏的理解能力不够时根据时间、现场情况等选用备用游戏。

（2）访谈（个访&家访）

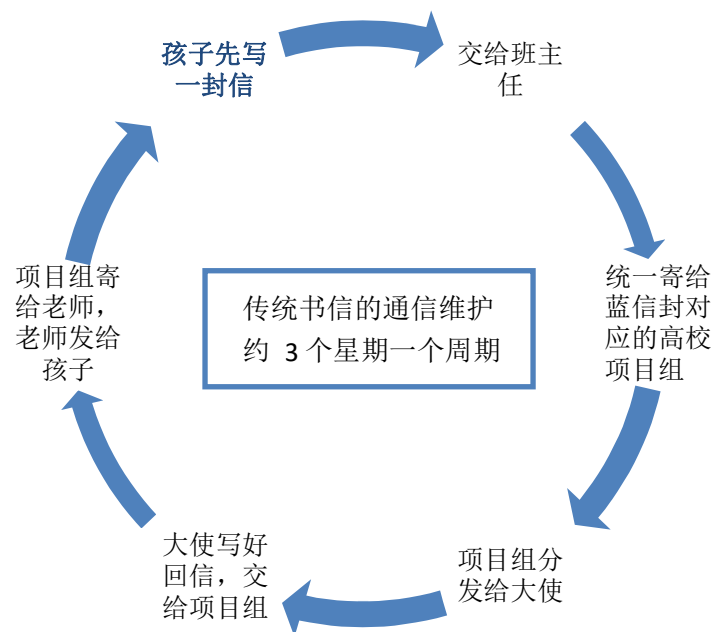
控时：控制好访谈时间，20~30 分钟内。

记录：注意记录技巧的使用，访谈全程录音（需征得对方同意）、访后关键词描述录音等，事后及时做好记录。

访谈技巧：访谈前尽可能熟悉孩子的简要情况，尽量避免拿着提纲生硬提问，其他访谈技巧等，多与其他队员交流访谈经验。

减少到课室干扰孩子上课的次数：尽量在课余时间进行，让孩子感觉舒服的方式进行（如一起吃饭、小组聊天等）。

家访安全：a.队员出行乘车，特别是摩的时注意安全；b.注意防范危险动物的攻击，狗、蛇等。



（2）引入互联网的分析（蓝信封邮筒）

2017 年 2 月，蓝信封出于以下两个因素的考虑，开发了线上收发信系统“蓝信封邮筒”：

- ①开放全国大学生招募后，由于志愿者来源过于分散，无法再执行以往的统一收发信方式；
- ②信件信息不在蓝信封手中，难以快速开展项目监测及评估研究的工作。

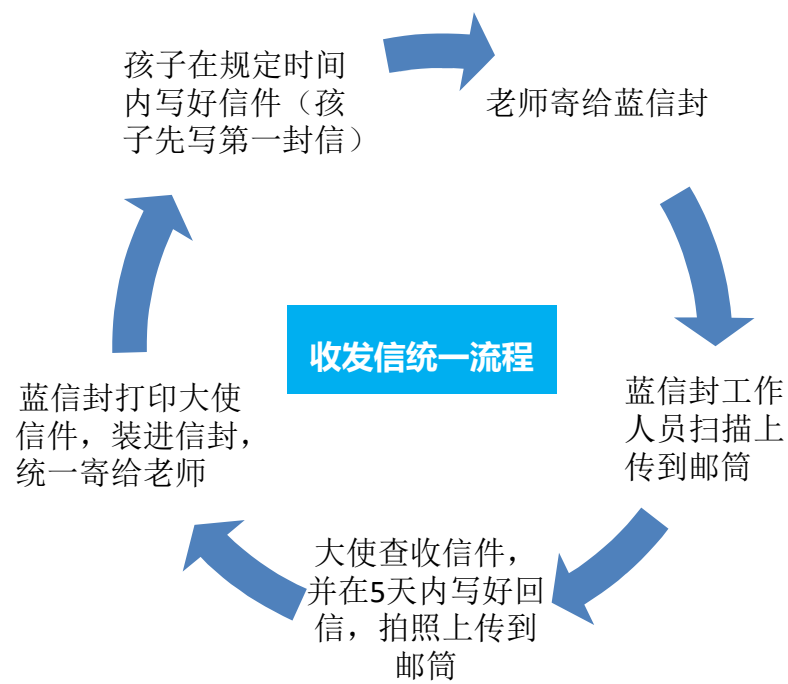
而蓝信封邮筒，依托微信服务号菜单建立，能快速反应，体现在以下几个方面：

- ①基于问题响应层面，从收信角度看，孩子收信时的陪伴体验增加，问题响应更及时；
- ②提高收发信管控水平，包括，信件记录统计以及提醒，零丢信发生；
- ③提高危机应对水平，接受在线咨询与求助，危机发生时可以及时调出记录。
- ④收发信由蓝信封统一管理，可以做很多书信干预的工作。

（3）流程的具体变化

互联网收发信需要通信双方都有手机，但乡村的留守儿童手机拥有率并不是 100%，并且会存在学校、家长限制使用手机的情况，因此具体的通信流程是：大使端统一使用邮筒收发信，孩子端统一使用快递收发信。

老师收取蓝信封统一寄送来的通信大使信件——发送给对应的通信孩子——5 天内向通信孩子收齐信件并统一快递寄送到蓝信封办公室。



书信项目老师需要为通信孩子收取及寄送信件：一般三个星期一轮通信，期末考试前后暂停或停止收发信。采用快递到付，如果快递到付费用比现付更高的话，就请老师先行现付，事后在由蓝信封报销）。学校活动开展经费、收发信邮费均由蓝信封方面承担，项目老师如垫付寄出的邮费由蓝信封报销。

以下为进入“蓝信封邮筒”后的个人页面：



3.4.2 维护流程

情况分类	情况描述	处理方式
收发信管理	①日常统计与管理	①每次收到信后，首先拆信扫描上传给大使；随后做好统计工作，统计有多少人来信，并在表格上做好登记；
	②收发信的时间间隔长	如果孩子 2 个周期没有寄信过来，联系老师，让老师帮忙催促提醒。如果有孩子连续 3 个周期都没有寄信过来，
	③孩子的同学（没有参加通信）写信给该大使	跟老师确认名单，进行劝退。如果是通信大使超过 2 次
	④孩子的同学（本来已有	

	配对大使）写信给该大使	没有回信，关进小黑屋，不能再参加通信。与此同时与孩子解释清楚，重新配对大使。 ②每个周期前的两天，在大群提醒老师准备寄信。每个周期后的一天，跟老师确认有没有寄信过来。同时提醒大使要按时上传信件，因为大使如果拖延，也会影响到孩子写回信、寄信的时间。 ③建议大使回一封信给那位同学，委婉提醒通信是一对一的，大使只跟对应的小朋友写信 ④建议大使回一封信给那位同学解释清楚，请 ta 继续跟原来的大使通信；同时联系另一位大使提醒这件事
退出机制	①孩子写了几封信想要退出通信 ②大使想要退出通信 ③孩子超过 1 个月没有回信	①在一开始的书信活动时，就会跟孩子强调要坚持一年，但会存在部分孩子坚持不下去的情况，这时会通过老师/QQ/小组长联系孩子，进行劝说，劝说无效，即安排退出；同时跟大使做好沟通解释工作，将大使安排进库存名单等待下一次通信 ②大使若非不可抗力（留学、生病）等情况，不能退出通信。如实在要退出，则联系孩子做好沟通解释工作，并且给孩子重新配对一个大使 ③需要在邮筒进行解绑操作（志愿者列表）、并且在结对汇总表作好标记备注，注意系统上以及表格里的数据不要随便删除。 ④孩子超过 2 次没有回信，跟老师确认，默认孩子退出通信
半途加入机制	有同学在通信开始之后，想要中途加入这个活动	视加入的时间节点和大使库存情况而定，如果孩子在通信开始后的前 3 个月内要求加入并且有库存大使，可安排配对通信；如果在后 3 个月要求加入，则不能安排通信
寒暑期通信处理	暑期学校放假，无法做通信维护管理	暂停收发信，大使需要在学期前的最后一封信跟孩子解释清楚，下学期开学再统一回信。也建议双方在假期间

		也可以每两周写一封信给对方，开学后统一寄出，分享假期生活给对方。
与老师沟通要点	有礼貌、有问好、有称呼 沟通时间：白天可以先留言给老师，让老师有空再回；下午 4 点多 5 点比较适合直接电话联系老师（那时候最后一节大多数是自习课） 一般提前 2 天把要让老师沟通处理的情况通知给老师，留出 2 天时间让老师跟进，同时因为周五下午一般提前放学，老师周五也会比较忙。	

3.5 咨询求助处理

3.5.1 个案咨询的分级处理

蓝信封的个案咨询实行分级处理，按照紧急状况分成红灯、黄灯、绿灯的情况，并且根据紧急程度安排不同的应对方式。

紧急状况分类	特点	应对方式	反应时限
红灯	①危及自己或他人人身安全： ②直接表达说想自杀或伤害他人 ③情绪崩溃 ④校园欺凌危及生命安全	①内部咨询专员：彩英 ②总干事小华：必要时调动能及时支持的资源，包括外部专家团队、当地专业的合作机构。 ③项目专员陈欢、余伟群：必要时联系上项目老师、家长	24 小时内
黄灯	①特别需要关注的行为问题：女孩子一个人去见陌生网友、偷盗、离家出走、打架； ②自己受伤或者家人受伤/家人离世包括他杀/自杀 / 猝死/ 绝症/悲痛	①请大使直接电话孩子了解更多信息； ②根据大使的反馈再重新评估是红灯、黄灯、绿灯	3 天内

绿灯	常规问题：恋爱苦恼、家庭矛盾、同伴矛盾、学习苦恼	调动群里大使的团体力量出谋划策、根据之前的经验给参考建议、把平时收集到的资料做参考	1 周内
----	--------------------------	---	------

3.5.2 相关方的意识提高和应对技能的掌握

- 相关方 1：办公室伙伴。通过请专业人士给大家线下培训，来提高办公室伙伴的关注意识。
- 相关方 2：通信大使。通过请专业人士给大使线上微课、分享干货，来提高大使的关注意识。
- 相关方 3：书信项目老师及班主任。通过分享干货的形式，定期与老师进行线上微信群的沟通交流，来提高老师的关注意识。

3.5.3 专业团队及资源搭建

蓝信封团队中，不乏具有心理学、社会工作学等专业背景的全职工作人员，以下是具体介绍：

- 杨玛丽：高级项目运营专员，女，社会工作专业，中山大学硕士，思维严谨，5年公益项目管理及个案对接经验。
- 陈一馨：高级项目运营专员，女，心理学专业，台湾辅仁大学硕士，7年心理学学习，3年心理培训及个案对接经验。
- 梁惠婷：高级项目运营专员，女，社会学专业，香港中文大学硕士，参与多个企业合作，3年心理培训及及个案对接经验。

此外，蓝信封积极链接包括心理学、社会工作等专业资源，致力于及时、专业地响应孩子通信过程中遇到的问题。（更详细的专业资源链接请见第四章的“项目评估”）

- 删除[娇哥]: 方彩英：心理咨询专员，中科院心理学硕士研究生， 11 年心理咨询经验，二级心理咨询师
- 设置格式[娇哥]: 项目符号和编号
- 设置格式[娇哥]: 缩进: 首行缩进: 0 毫米
- 删除[娇哥]: 本科及
- 删除[娇哥]: ， 注重科学手法的应用
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅
- 删除[娇哥]: 简玲珠：高级品牌与传播专员，中科院心理研究所儿童心理学在读研究生
- 设置格式[娇哥]: 缩进: 首行缩进: 0 毫米, 右侧: 18.3 毫米, 段落间距段前: 0.1 磅, 行距: 多倍行距 1.52 字行
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅
- 设置格式[娇哥]: 紧缩量: 0.65 磅

3.6 培训支持

（详细培训设计资料请见附件 6）

3.6.1 项目地活动人员培训

培训体系（针对队伍内的实习生及志愿者）

主题	目的	内容/形式	时长
入营工作坊	①团队内部相互了解熟悉；②建立对团队的期待及自身在团队的责任感。	形式：参与式培训 ①开场介绍（日程、人员分工、后勤等说明） ②热身游戏 ③团队协作 ④期待与不安	2hours
访谈培训	①掌握基本的访谈技巧了，解个访/家访时可能会发生的问题；②掌握填写访谈表的技巧。	形式：参与式培训 ①老队员分享 ②分组模拟 ③点评环节 ④访谈表环节 ⑤ppt 干货总结	3hours
户外安全培训	①掌握基本的野外生存能力；②锻炼身体，为家访的遥远路程走好准备；③增强团队凝聚和合作；④强调纪律，加强纪律遵守能力。	形式：户外的开放参与式培训 ①理论讲解及前期热身准备（地图及指北针使用、装备检查） ②checkpoint1 的到达及讲解（登山杖使用） ③checkpoint2 的到达及讲解（常见安全问题如动物、财物安全、天气影响、迷路等） ④集合地的集合总结分享，干货	3hours
摄影及品牌传播培训	①让队员掌握基本的摄影技巧，积累大量可传播素材； ②在项目活动地打造良好的个人形象及机构品牌形象。	形式：授课式培训 ①队员的照片点评 ②手机摄影技巧 ③传播理念介绍（撕标签、不煽情不做作） ④个人形象及蓝信封形象塑造（有礼貌、主动、对不同的群体的宣传要点）	2hours

活动彩排	①使活动流程畅通无误地进行； ②预想可出现的状况并提前做好准备。	形式：开放式活动 ①流程细节设计； ②活动预演（团培游戏、短剧表演等）	6hours
------	-------------------------------------	---	--------

3.6.2 通信大使培训体系

培训体系（以 18T 通信大使培训体系为例）

模块	时间	主题	主讲人
一：通信成长	3 月	一培：同理心培训&大使定位&通信基本原则	项目专员陈欢
	6 月 10 日	书信中的情绪管理； 暑假通信说明	蓝信封心理咨询师、 项目专员
	9 月第 3 个周五晚	如何回应孩子的关系困惑（亲子、同伴、青春期困惑、自我认知等）	蓝信封心理咨询师方 彩英
	11 月第3 个周五晚	如何不把天聊死（实用沟通工具 4F+NVC）	项目专员陈欢
	12 月	结业：如何与孩子好好告别（仪式感、平稳过渡到自由通信阶段、证书颁发）	蓝信封心理咨询师、 项目专员
二：公益探索	7 月第 3 个周五晚	真人图书馆：不同公益人的公益 历程	4 位不同背景、服务领 域的公益人
	10 月第3 个周五晚	儿童性教育	拟邀儿童性教育机构 嘉宾
	其他更多精彩主题（如环保、残障领域关注等）☆邀请大使发起☆		
三：自我提升	8 月第 3 个周五晚	摄影及品牌传播	蓝信封高级摄影师拌 豆西
	12 月	团队协作及领导力	拟邀青年协作机构嘉 宾
	其他更多精彩主题（如沟通与表达、自我觉察等）☆邀请大使发起☆		

3.7 线下见面（夏令营）

蓝信封计划每年暑期期间，组织夏令营的线下活动，让孩子和大使能够除了线上沟通倾诉外，可以在线下加深对彼此的了解。

（夏令营模块介绍以 2017 年夏令营活动安排为例）

3.7.1 夏令营目的

我们希望孩子获得以下成长：

- 原来我和爸妈/朋友的关系，可以这样去维系
- 原来我的身体、我的思想是这样的一个发展过程
- 原来这个世界上还有这样丰富的职业我可以去尝试
- 原来我想要的东西，可以通过这样的方式去争取
-

3.7.2 夏令营形式

7 月 14-20 日共 7 日，每 3 名志愿者将与 9 个孩子组成一队，志愿者每日晚上宿于学校，白天则奔走于山野，去到孩子家，与孩子完成以下两个模块的打怪通关任务：

模块一：奔跑吧大使

- 1) 完成亲子沟通任务包：让孩子写一封信给父母；做一件礼物给监护人
- 2) 完成朋辈陪伴的神秘任务包：①带领孩子一起制定团队公约/交往法则；②带领孩子做“凯尔特之轮”活动，让孩子能够对同伴互相理解包容
- 3) 完成青春期教育的神秘任务包：①让孩子收集异性（或是孩子眼中代表异性）的 25 个物品/或拍照，共 50 个物品；②收集完之后带领孩子进行分享讨论（解答孩子疑惑、破除性别刻板印象等等）
- 4) 完成孩子职业规划的神秘任务包：①带领每个孩子去访谈 3 种不同职业的人（至少采访 2 个陌生人）（采访对象来源：来自全国各地不同职业的人，由蓝信封帮忙联系）；②带领孩子做一份关于孩子的职业规划地图。

模块二：圆梦巨人

我们将会收集与孩子身心发展密切相关的一个愿望，大使变身圆梦巨人！帮助

每个孩子靠近或者实现一个愿望！怎样的愿望呢？孩子想要一台电脑怎么办？我们可以怎么样帮助孩子寻找接近梦想的方式呢？脑洞时间到！比如：志愿者可以鼓励孩子理清实现这个愿望需要的步骤，可能的方式，需要的工具，能力，和孩子一起迈出寻梦的第一步。

3.7.3 夏令营日程安排

1. 时间线：



2. 培训支持：

	上午	下午	晚上
6.17 晚	营员见面会（线上）		
6.18 晚	筹资及品牌理念培训（线上）		
7.11	团队协作 成为一名协作者	沟通技巧 4F+NVC	自我察觉 体验游戏、生命中的三块石头
7.12	关于孩子 重回孩子的视角、如何跟孩子相处、带领孩子做活动等		
7.13	传播及摄影培训	户外安全培训	营前准备

3.7.4 志愿者要求

营员招募范围：

全国在校大学生，蓝信封往期通信大使、跟营地孩子结对通信的大使优先录取。

营员招募标准：

1. 愿意尝试乡村夏令营，渴望通过公益活动了解自己提升自己。
2. 在不同环境下有很强的适应力，愿意迈出自己的舒适圈。
3. 喜爱孩子，有亲和力，耐心同理心，能够与孩子相处，不给孩子贴标签。
4. 善于观察孩子需要，分析问题，灵活解决问题。
5. 善于和不同的人沟通，善于鼓励孩子表达。即使你性格内向，我们也希望你勇于挑战自己。
6. 能够进行良好的团队协作，执行力强，确保和团队一起完成夏令营项目。
7. 想法独特，有趣有脑洞加分。
8. 确定能全程参与夏令营，完成相应培训和任务。

营员将能收获到的：

1. 系统的体验式培训。
2. 少量费用报销, 并给志愿者购买旅行意外险。
3. 蓝信封 VI 产品一套：队服、明信片、信纸信封等。
4. 实地参与项目，与孩子朝夕相处一周。
5. 提高团队协作能力，激发个人潜能。
6. 激发独立思考，锻炼沟通表达，发掘想象空间，提高解决问题的能力。
7. 收获一群热情、有爱、彼此信任、爱开脑洞的成长小伙伴。
8. 多元化视角的自我认知和探索。

志愿者费用：

交通费用及伙食费自筹。住宿在学校免费用。除为每位志愿者提供少量的补助外，蓝信封也将组织志愿者进行众筹，并提供专业的线上筹款培训。

4 项目评估

与专业性强的社工机构，大型操作型的基金会相比，极致地专注一个子领域是发展型社会组织的基本立足点，蓝信封一直专注留守儿童陪伴领域，对象锁定五年级到初一这个群体。蓝信封项目有着通信时长、数量、大使访谈记录表、心理问卷调研等评估标准及参考材料，是项目质量控制和项目改进的基础。

4.1 建立数据库

（1）建立数据库的目标有以下 3 个：

- 目标 1：更好地服务孩子和大使
- 目标 2：有助于研发
- 目标 3：危机个案管理

且数据库需要兼备以下两个功能：

- 一是能够信息共享，最大程度减少沟通成本，提高处理效率；
- 二是能随时更新，不断完善和补充孩子的资料及个案跟进情况。

具体的设置包括以下两个模块：

- 一是项目管理方面，对于通信频率；后台信件；通信每周、月、年数量；各学校、市区、全国的各自特点等这些数据要随时可以查看、统计、调用。
- 二是在个案数据方面，无论是通信孩子还是通信大使，需要建立便捷共享的渠道，并且需要包含双方参与到通信每一个环节的信息。

4.2 项目评估方向

过程评估	结果评估
参与率一年前后对比，包括： 孩子流失比例: 10-15%；大使流失比例：10%以内；通信数量：2 封/月x 10 个月=20 封/年	孩子前后的心理状态评估
通信频次：2 封/月	对大使的回访，包括： 自我的成长；对项目体验的评价
通信一年、两年、三年的保持率：90%，30%-60%，20%	对孩子的回访，包括： 对项目体验的评价；对大使的评价；自我的成长
大使参与线上培训、线下活动的参与率：first 95%;second 50%;third 20-30%	对老师的回访，包括： 对项目体验的评价；对老师工作的帮助程度
大使解决孩子的困惑主题分布	通信内容的分析：字数、话题广度&深度
特殊个案处理:1-2 例/月	

4.3 研究方向支持力量

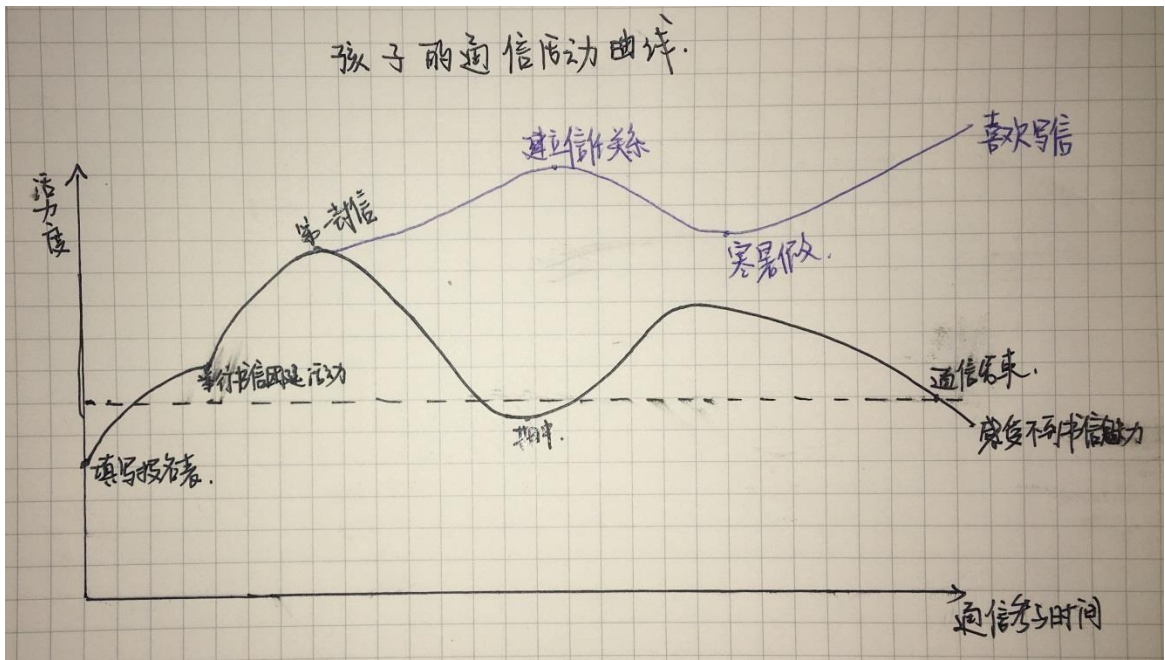
合作方类型	具体专业资源（持续更新中）
心理系	中大心理系 周晖 副教授、谢晓琳硕士 中大慈善研究院 徐慧 博士
社会工作	华师社工 陈香君 博士 中大社工讲师 夏循祥 社工督导 谢强 硕士
政策研究	华工 IPP 杨丽君 助理院长 华工 IPP 林辉煌 副研究员 华工公共管理学院 王鸥副教授
专业志愿者	陕西 钟慧博士

	港大 赖伟军 博士
专业研发同行	阳光家庭社工： 瞿璐 二级心理咨询师 中级社工 张伟 二级心理咨询师 中级社工 鹏星社工： 陈爱华 二级心理咨询师 10 年以上咨询经验 宜宾项目地同行： 何教授 宜宾学院心理学 张主席 一封家书项目
其他研发前辈&高手	清华 卢玮静 博士 中科院留守研究 韩嘉玲 教授 前辈 梁晓燕 老师 社会资源研究所 李志艳

5 利益相关方分析

5.1 孩子的活力曲线

通过长期的观察发现，孩子在通信当中所表现出的活力随着通信关系建立及深入，有一定的变化规律，以下是绘制的活力曲线图（持续优化迭代中）：



孩子的通信活力曲线（by 陈欢）

孩子在填写报名表后需要经过一段等待，此时活力逐步提高，直到蓝信封去到学校开展活动后，因为喜欢蓝信封的文化氛围以及喜欢大哥哥姐姐，活力进一步提高；直至第一封信后，孩子活力逐渐分化，一部分孩子喜欢通信、愿意信任大哥哥姐姐的，通信活力一直保持；另一部分孩子通信中因为新鲜度消退、不喜欢大使等等原因活力下降。

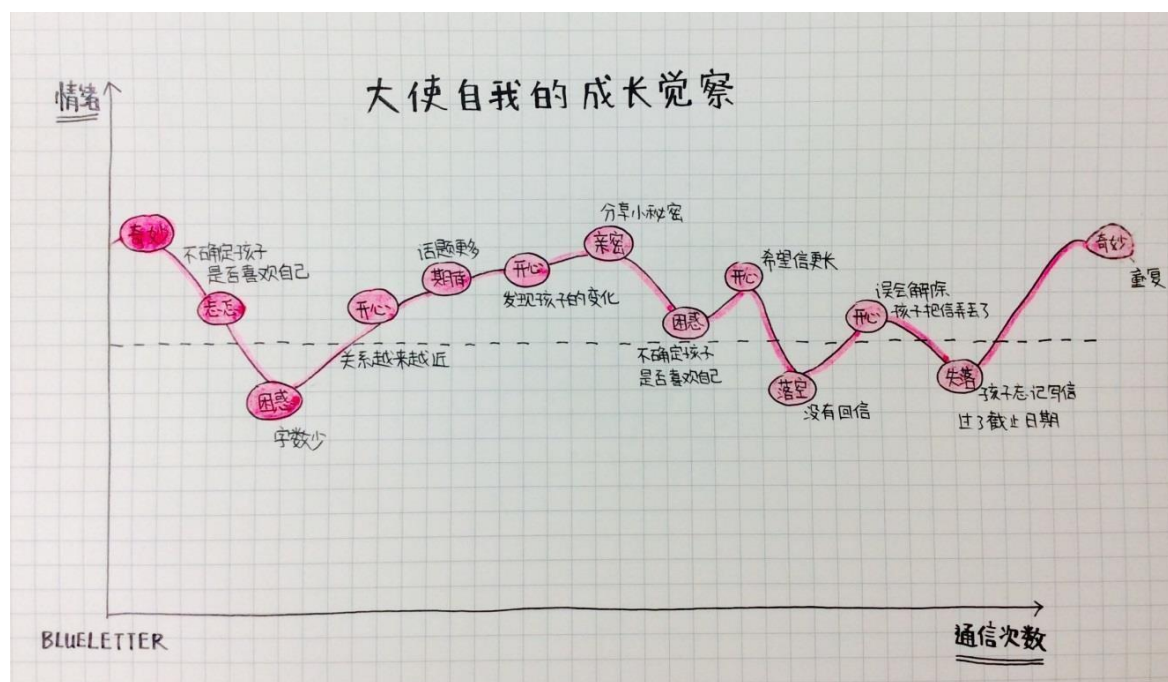
在孩子的社群管理中，应当考虑如何根据孩子的活力周期，在活力高时，可以在 Q 群上引导孩子作分享；活力低时（例如孩子这次没有收到回信）引导孩子积极调整心态，并且采取积极措施来提高孩子活力。

5.2 大使的活力曲线

5.2.1 大使自我的成长察觉曲线

在日常通信中观察发现，一年中，大使的情绪变化大致是“奇妙-忐忑-困惑-开心-期待-亲密-落空-开心”等大使在一年通信中的自我感受变化，是与孩子的回信内容和态度息息相关的，

因此活动和培训的设置也要紧密根据大使的能量情绪高低，来作适当的引导，能量高（例如大使收到好长的一封信）时，引导大使分享、组织话题讨论；能量低（例如大使这次没有收到回信）时引导大使释放和处理自己的负能量和坏情绪，积极调整心态。

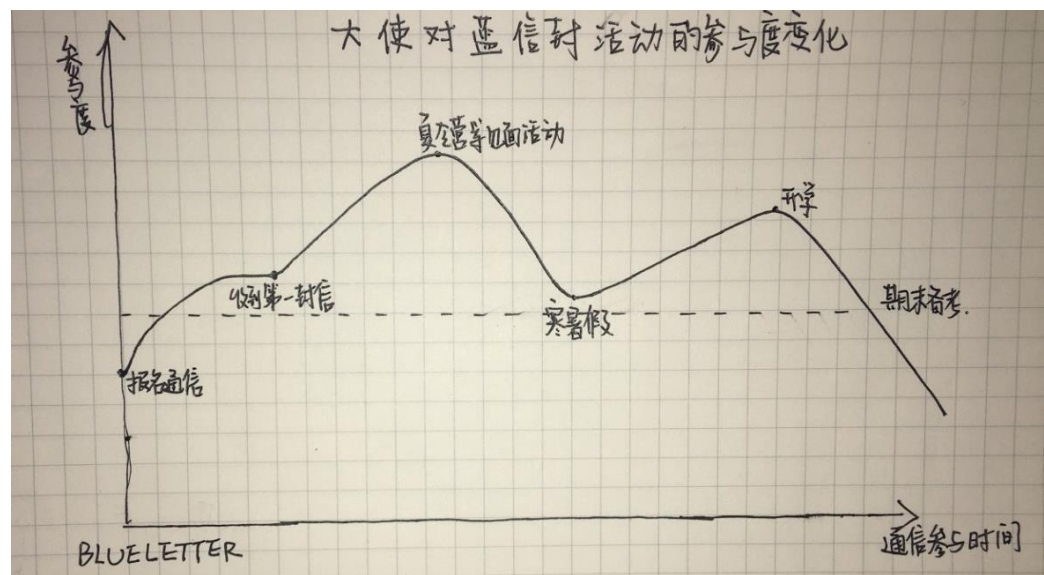


大使在一年的通信中自我感受的变化曲线 (by 黄恬恬)，持续优化迭代中

5.2.2 大使对蓝信封活动的参与度变化曲线

在日常通信中观察发现，大使参与蓝信封活动的热情，最顶峰时是有一系列的线下见面活动（例如夏令营、召集人宣讲时），随着学生对于一个公益活动的了解足够了、对其他活动的好奇、以及自身学习的因素，参与蓝信封活动的热情也慢慢下降。一般整个过程是维持半年左右（对于一般参与深度的志愿者来说，真爱粉另谈）。

因此无论是线下活动还是线上培训，都需要结合这个曲线来安排，在完成一年通信、关系结束时，需要做好仪式感的营造及开放的姿态，欢迎志愿者利用自身已积累的对留守儿童心理关怀领域的经验和知识，继续投入到公益活动当中。

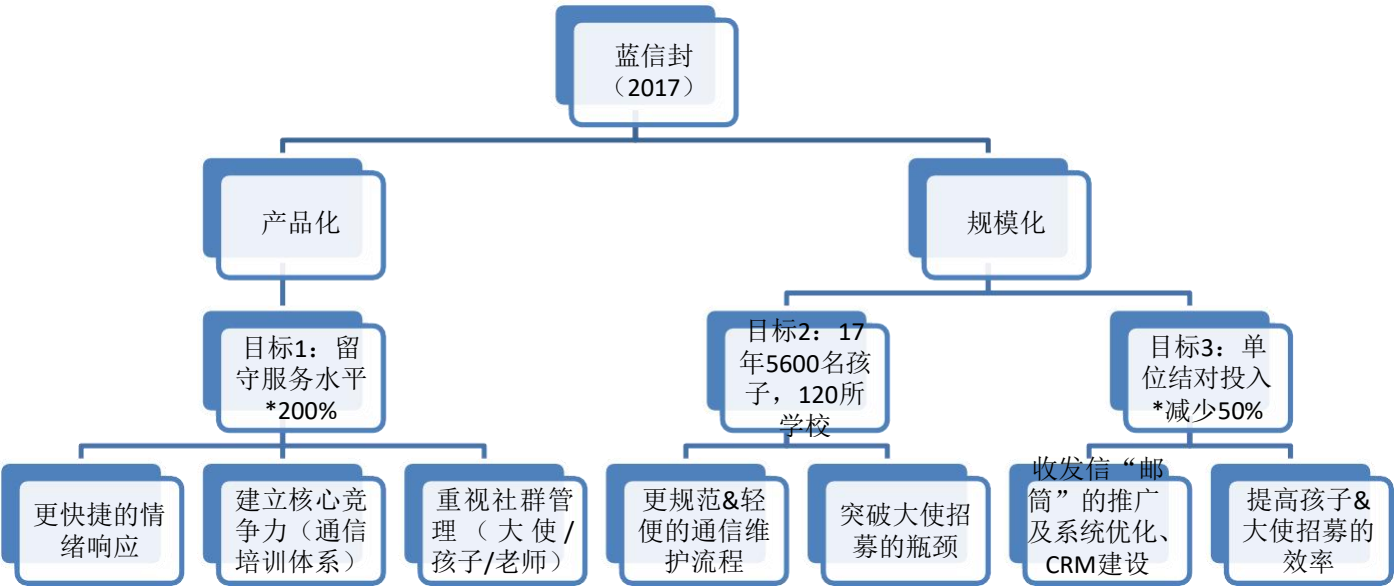


大使对蓝信封活动的参与度变化（by 陈欢），持续优化迭代中

6 基于项目产品化和规模化的关键点分析

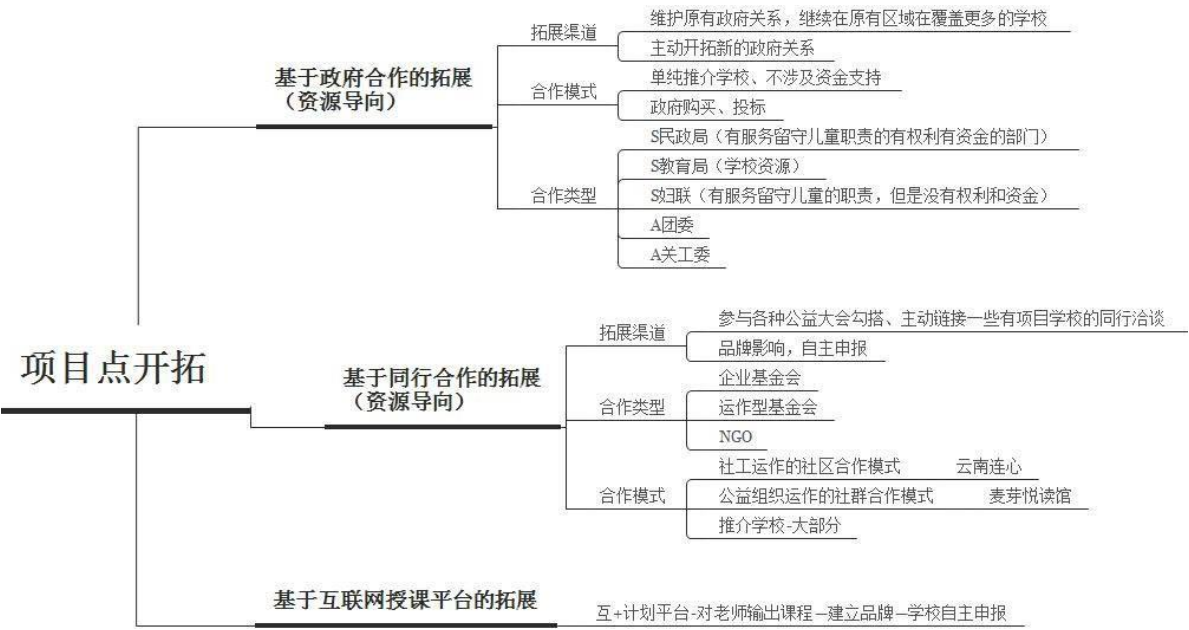
6.1 蓝信封产品化及规模化的发展目标

蓝信封致力于实现留守儿童书信项目的产品化及规模化，随着通信方式的变革以及服务范围的扩大，原有的流程需要不断优化迭代。



6.2 项目拓展环节

项目拓展方面，需要由资源导向型转为主动出击性，由以往的被动（难以控制增长速度、难以布局、难以形成平台），转变为能够把握增长速度、形成全国布局、形成一个书信往来平台。以下为 18 年项目拓展的 3 个重要方向。



6.3 大使招募环节

6.3.1 适应产品化的大使招募方向

（1）在第一轮筛选时引进心理测评

随着留守儿童数量增加，相对应的大使招募筛选工作量也会巨大，并且评分官越多，越容易造成主观标准对评分结果有所影响。因此需要更标准化、更量化的测评工具。在第一轮时引进心理测评工具，不仅能使结果更客观，并且大大减少第二轮笔试信审阅的工作量。

（2）评信标准及分数统计学处理

评审笔试信，受到评分人的主观影响比较大，现在是采取 1 个全职+1 个实习生共同评分取平均值的方式，接下来需要不断地优化评分标准及分数统计处理，以追求最大程度上的客观与公平。

（3）评信志愿者与 CRM 系统建设

随着服务的留守儿童数量激增，如何确保人员充足，及完善的 CRM 系统建设来提高效率减少投入，是接下来的工作要点。

（4）对大使的专业划分

以往的结对工作很多情况是根据个人信息（兴趣爱好等）来配对，随机性比较强，往后可对志愿者在回应问题方面的能力，来做一个划分，例如“有很开阔视野，可以给孩子讲很多见闻”、“特别懂得回应同伴关系的”、“与孩子有相类似的离异家庭经历的”等等，对大使做划分后，可根据孩子不同需求进行配对，这样会更利于双方信任关系的建立。

6.3.2 适应规模化大使招募方向

（1）招募需要线上线下打配合

开放全国招募后，线上渠道的拓宽及话题活动的参与显得非常必要和高效，因此线上渠道是最主要的宣传方式，一方面需要通过跟公号大 V 的合作来引导流量，另一方面导流后需要做好线上的社群活力管理；而每年的核心宣传对象应当是秋季的大一新生，大一新生参与社团/公益活动的直接渠道是校园内的活动招新，因此联合“召集人”做线下活动，对开拓新的大一资源也非常重要。

（2）高校“召集人”的继续扩散及动员

高校召集人在开拓每年的大一新生资源起着非常重要的作用，同时为了进一步扩大蓝信封的品牌影响力，实现全国志愿者来源在各区域的合理分配，需要通过联动各地的高校联盟或校内官方社团的力量，来扩充“召集人”的队伍。

（3）常态化的大使招募

在未来随着参加书信的留守儿童数量增加，数量巨大的通信大使招募将会是一个大挑战，因此未来的方向将会是常态化的招募，大使随时可以报名，蓝信封固定频率进行筛选（如每月一次），一方面是不让潜在报名者流失掉，另一方面是大使随时备着，与常态化的孩子招募形成配合，只要有中学申报，随时可以给孩子配对大使。

（4）优质大使的重复参与

在招募大量通信大使成为挑战时，优质志愿者的重复参与显得极其重要，可有以下两种方式：①对老志愿者的重新邀请，在原有通信一年结束后，重新配对一位孩子；②专业性强的志愿者可考虑一人对多名孩子通信，如心理咨询类、社工类的志愿者。

6.4 留守儿童招募环节

6.4.1 如何挑选最合适的孩子

（1）孩子的倾诉需求筛选

并不是所有留守儿童都有很强烈的倾诉需求，也并不是所有的孩子的倾诉需求得不到其他渠道（监护人、兄弟、姐妹同伴等）的满足，因此需要在活动中说清楚通信对象的身份和角色定位，并且结合班主任意见、孩子的家庭情况，对孩子的倾诉需求作一个评估，如果确实不需要，则委婉地进行劝退，注意劝退态度的中立。

（2）孩子的通信意愿筛选

根据经验，报名参加的孩子不一定会有真实的参加意愿，很有可能是跟风、不想上课因此在活动中留下、一时的好奇新鲜等等情况。报名后往往会出现流失不回信的情况，因此针对这种情况，需要：

- ①加强书信环节的体验，让孩子最大程度的感受写信是一种什么样的体验；
- ②同时把第一封信也作为筛选环节，例如在两天内写好第一封信（开学时作业还没有很多不影响学习），如果做不到则视为放弃通信。

6.4.2 适应产品化的孩子招募方向

（1）发挥书信项目老师的最大效用

- ①招募环节：除了秋季因为刚开学老师对孩子不熟悉的缘故外，其他季节招募都可以发挥老师的作用，在对学生家庭生活、学习情况等方面提供更多的信息（家访表、学生家庭信息登记表等），结合老师的意见，筛选出更有倾诉需求和通信意愿的留守儿童；
- ②家长沟通环节：老师带领蓝信封人员一起家访，有助于家长对书信活动的理解和支持，有助于在村落里面宣传书信项目的理念。

（2）孩子的社群营造

- ①线上：建立通信孩子 QQ 群，群上互相咨询、交流，并通过线上作收发信提醒，当

然会设立在周六日的固定时间内，不影响孩子平时的正常学习、不让孩子产生 QQ 与
大哥哥姐姐聊天的依赖。

②线下：在学校设立蓝信封区域，设立收发信打卡榜，方便孩子交信，互相监督；
在每个班级设立小组长，直接与老师及蓝信封人员进行对接，减轻老师的工作量，
建立蓝信封与孩子的直达渠道，并且一定程度上锻炼了小组长的沟通能力。

6.4.3 适应规模化的孩子招募方向

- （1） 面向全国申报，不限地域。当书信项目逐渐规模化，在社会有一定影响力和知
名度时，我们可面向社会公开招募项目学校，符合申报条件的学校根据需求去申报， 项
目具体落地时校方也会更支持配合。
- （2） 常态化的孩子招募，分为春夏秋冬季四个时间段的常规招募，班主任随时可以
申报。错过了一期招募不必再等一年或一学期。

6.5 通信维护环节

6.5.1 良好的通信体验——建立规范、清晰的收发信流程

蓝信封工作人员方面： 往后结合评估研究的工作，需要建立数据库，能够信息共享，
最大程度减少沟通成本，提高处理效率；二是能随时更新，不断完善和补充孩子的资
料及个案跟进情况。因此在通信维护这方面，规范的信息处理，是建立在“邮筒” 后台
上，尽量减少导出信息的处理（在 excel 上再做整合处理），而是直接在邮筒上更新
通信记录、通信方式、工作人员跟进情况的痕迹记录等。

老师方面： 需要提供规范化的收发信登记表格、处理跟进情况表格等给老师，做好
痕迹资料管理。

6.5.2 减少层级沟通，提高沟通效率

- （1） 建立蓝信封活动室
在学校条件允许的情况下，计划建立一个蓝信封活动室或一块蓝信封专用区域（一

般的学校会有留守儿童之家，可以在那里设立）。活动室承载以下功能：

- ①收信，设立专门的信箱，孩子可以在规定时间内自主投递信件，并且在信箱旁边挂一个登记表，孩子交信后在表格上打钩登记。这样也减少了老师的登记及催促工作；
- ②互相监督，设立一个收发信打卡榜挂在墙上，孩子可以直观看到谁遵守约定按时回信，哪位认识的同学忘了回信，就可以同学间互相提醒；
- ②规则说明的可视化：孩子往往会出现忘记收到信后几天内要回信、信封的正确格式应该是怎么样的等等，因此我们会在墙上贴上使用指南、信封格式等等规则说明。孩子忘记了，立刻就可以去看。
- ③分享功能，可以定期放一与些沟通、表达相关的**有趣的**（一定不要是官方的、难以阅读和理解的）资料给孩子。

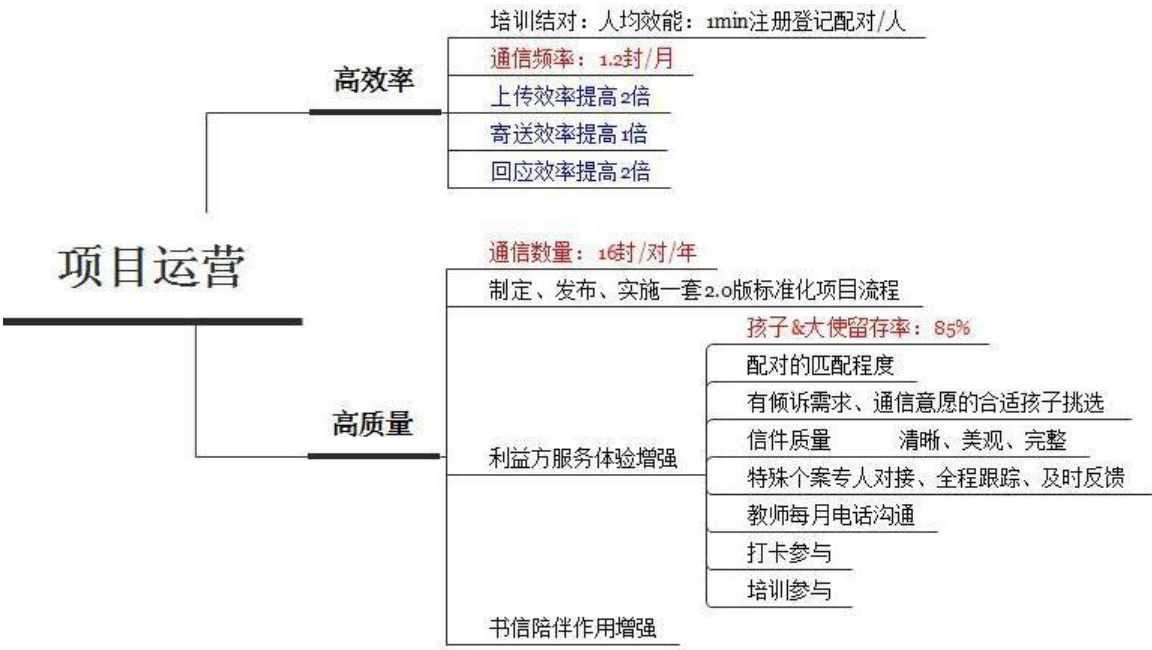
（2）建立直达到孩子的沟通机制

老师的收发信工作因为一些客观条件的限制，比如班级太多参与人数太多无法做到一个个单独联系、老师本职工作忙等等，会增加沟通成本，并且经过层层转达，信息传递可能出现偏差。因此想要更快的处理收发信情况，及时响应，也需要建立一个能直达到孩子的沟通机制。

- ①首先是直接联系小组长，在每个班级里面自愿+推荐，选出一位小组长，周六日或假日，通过 QQ 的方式联系小组长。当然要注意时间的管理，不能让孩子在 QQ 上耽误时间，与孩子聊些无关紧要的话题。
- ②其次可组建一个学校的通信 QQ 群，当然要做好约定，群里主要功能是提醒孩子收发信，不鼓励孩子在 QQ 上耽误时间。

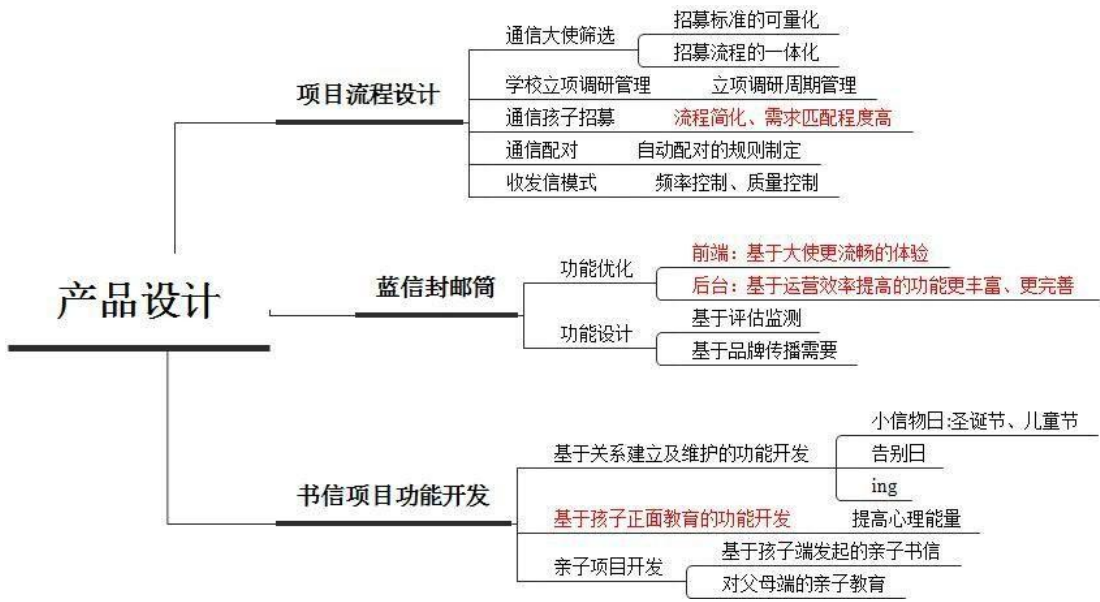
6.5.3 适应规模化的通信维护

随着服务范围和人数的扩大，通信维护的压力也随之上升。收发信如何完善成供应链、如何利用技术提高效率、如何减少全职投入，转而做更多的关系维护工作，这些都是接下来通信维护的工作重点。



6.6 产品设计环节

18 年产品设计方面的目标是，达成项目产品化、需求敏感及需求导向的产品设计。这其中包括 4.0 版蓝信封邮筒（容纳 10000 人的数据储存和运营、运营效率提高 3 倍）；3.0 版项目流程（匹配程度更高的配对规则面向更多有需求的非留守儿童的招募开放）；一套书信项目干预功能开发的设计及执行方案；一套改善亲子关系的干预方案。



6.7 培训支持环节

6.7.1 适应互联网用户习惯的社群管理

（1）多元化的话题讨论

大使社群管理中，需要多元化的话题讨论，来构筑一个有归属感、鼓励开放、自由讨论的平台。针对大使的关注热点来设置话题互动，如四六级考试、期末复习考、一些社会热点等。并且在大使活力下降的时候，需要通过发起一些活动参与来提升活力。

（2）培训的灵活获取

以前统一的高校项目组统一管理及组织线下培训，但结合大使的活力周期来看，培训参与率是呈逐步下降趋势。线下尚且如此，那么面对来自全国各地分散的志愿者，设计的培训应当能够根据大使空闲时间去灵活获取，线上微课可重复去获取回听，何时有空何时听，并且能够随时收集反馈及互动。

（3）设立有效的监督及反馈机制

由于线上培训无法准确地统计出席率，因此需要通过大使听完微课后提交打卡，来统计志愿时；并且填写相对应的培训反馈，为下一次培训的方向、形式、内容深度提供更好的建议。

6.7.2 打造蓝信封通信大使培训课程品牌

（1）注重大使的成长需求收集及分析

大学生对一个热点的关注时间较短，由于两人通信关系建立的由浅入深，对回应通信中遇到的问题也在不断升级变化，因此培训设计需注重需求收集及分析，核心是不断提高通信大使回应孩子问题的能力。

（2）线上 95%，线下 5%

蓝信封除了注重提高一般的大使通信回应能力以外（这是蓝信封所提倡的 95%），同时也致力于，影响部分有强烈社会责任感的青年人对公益进行深入探讨和实践，所提倡的 5%），因此除了固定的线上微课培训外，也会不定期组织线下活动，如蓝信封公共空间、夏令营等线下活动，来促进青年人之间更多的产生连结和碰撞思考。

（3）由内容丰富过渡到强化独特优势

蓝信封现有培训体系总体来说比较丰富（包含通信成长、公益探索&自我提升的不同模块内容），在搭建起专业全面的培训框架、不断丰富专业内容之后，蓝信封需要由培训内容的丰富过渡到发展自己培训的独特优势，即强化突出蓝信封在“沟通表达”&“问题回应”上的专业性，使培训最大效用地反馈书信通信质量。

7 项目成本控制及财务报销管理

7.1 项目成本控制

随着蓝信封的项目点不断拓展，留守儿童通信人数不断增加，为了最合理地、高效地使用资源，项目的成本控制也是项目工作中很重要的一环。

7.1.1 目标及指标

目标：人均通信成本无限趋向于 0，单位结对及收发信成本降低 50%。

7.1.2 差旅成本控制

按项目点类型划分	成本控制细则
项目立项调研	往返交通：火车+大巴为主 区间交通：学校活动以老师顺便接送为最优，公交为主 住宿：人均 60 元/晚 保险：2 元/天/人标准 活动物资：1 元/孩子，最低 100 元起 志愿者补贴：提供 30 元/天，其余自费 实习生：交通+住宿+保险全报 领队补贴：50 元/学校
留守儿童招募	由老师直接负责孩子招募，差旅费为 0

7.2 财务报销管理

7.2.1 项目差旅预算申请流程

- 由该项目负责人提交预算申请
- 高级项目专员陈欢根据实际情况审批
- 总干事周文华负责最后审批

7.2.2 财务报销管理细则

- 报销时间：每个月最后一个周六统一报销；
- 报销原则：材料必须包含“发票+流水明细”；
- 申请渠道：在明道 OA 里发起报税申请单，等待项目专员、会计、总干事、出纳审核操作；
- 发票价格必须含税，税费收费最好不要超过 8 个点；按实际数量开具发票，标明具体数量价格；
- 对于无法开具发票的支出，可用类似名目的发票代替，但必须附上有相对应金额的收据；
- 报销范围：目前各类公用物资均可报销，金额超过 300 元的需上报项目专员，金额超过 2000 元的需上报总干事；
- 大额报销：超过 3000 元的报销必须要有合同及清单明细，大额固定资产（大于 800 元）采购需要走正式审批程序；
- 节约原则：希望大家坚持蓝信封节流原则，把钱用在迫切的能推动项目深入的地方。

7.2.3 物资采购及管理

- 全职人员及实习生于每月初拟定物资需求的总量，并填写物资采购表，递交给采购负责人；
- 采购负责人收集全职人员及实习生的物资采购表后，整合本月采购物资数量，并列出物资总清单制定采购预算；
- 采购负责人须将月度采购预算提交至高级项目专员审核，专员最终决定采购的量和预算，由采购负责人执行采购物资；
- 采购完成后采购负责人须于一日内对物资进行登记，登记完毕由项目专员核准签字确认，并向行政人员报备；
- 行政人员须对物资分类，熟悉物资存放位置，以便全职人员及实习生使用物资；
- 行政人员须对物资进出进行登记。采购后行政人员与采购负责人对接，登记新物资；全职人员及实习生领取、使用或借用物资时，行政人员须作登记；
- 贵重物资损坏，行政人员须联系相关技术人员对贵重物资进行维修；若在非人为情况下贵重物资损坏属正常消耗；若在人为情况下损坏，视损坏程度追究个人责任。

附件 1 项目运营思维导图

项目运营中心					
	工作内容（123456789101112131415161718192021222324252627282930313233343536373839404142434445464748495051525354555657585960616263646566676869707172737475767778798081828384858687888990919293949596979899100101102103104105106107108109110111112113114115116117118119120121122123124125126127128129130131132133134135136137138139140141142143144145146147148149150151152153154155156157158159160161162163164165166167168169170171172173174175176177178179180181182183184185186187188189190191192193194195196197198199200201202203204205206207208209210211212213214215216217218219220221222223224225226227228229230231232233234235236237238239240241242243244245246247248249250251252253254255256257258259260261262263264265266267268269270271272273274275276277278279280281282283284285286287288289290291292293294295296297298299300301302303304305306307308309310311312313314315316317318319320321322323324325326327328329330331332333334335336337338339340341342343344345346347348349350351352353354355356357358359360361362363364365366367368369370371372373374375376377378379380381382383384385386387388389390391392393394395396397398399400401402403404405406407408409410411412413414415416417418419420421422423424425426427428429430431432433434435436437438439440441442443444445446447448449450451452453454455456457458459460461462463464465466467468469470471472473474475476477478479480481482483484485486487488489490491492493494495496497498499500501502503504505506507508509510511512513514515516517518519520521522523524525526527528529530531532533534535536537538539540541542543544545546547548549550551552553554555556557558559560561562563564565566567568569570571572573574575576577578579580581582583584585586587588589590591592593594595596597598599600601602603604605606607608609610611612613614615616617618619620621622623624625626627628629630631632633634635636637638639640641642643644645646647648649650651652653654655656657658659660661662663664665666667668669670671672673674675676677678679680681682683684685686687688689690691692693694695696697698699700701702703704705706707708709710711712713714715716717718719720721722723724725726727728729730731732733734735736737738739740741742743744745746747748749750751752753754755756757758759760761762763764765766767768769770771772773774775776777778779780781782783784785786787788789790791792793794795796797798799800801802803804805806807808809810811812813814815816817818819820821822823824825826827828829830831832833834835836837838839840841842843844845846847848849850851852853854855856857858859860861862863864865866867868869870871872873874875876877878879880881882883884885886887888889890891892893894895896897898899900901902903904905906907908909910911912913914915916917918919920921922923924925926927928929930931932933934935936937938939940941942943944945946947948949950951952953954955956957958959960961962963964965966967968969970971972973974975976977978979980981982983984985986987988989990991992993994995996997998999100010011002100310041005100610071008100910101011101210131014101510161017101810191020102110221023102410251026102710281029103010311032103310341035103610371038103910401041104210431044104510461047104810491050105110521053105410551056105710581059106010611062106310641065106610671068106910701071107210731074107510761077107810791080108110821083108410851086108710881089109010911092109310941095109610971098109911001100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871108811089110901109111092110931109411095110961109711098110991110011100111002110031100411005110061100711008110091101011011110121101311014110151101611017110181101911020110211102211023110241102511026110271102811029110301103111032110331103411035110361103711038110391104011041110421104311044110451104611047110481104911050110511105211053110541105511056110571105811059110601106111062110631106411065110661106711068110691107011071110721107311074110751107611077110781107911080110811108211083110841108511086110871				

附件 2 蓝信封立项管理资料

- 附录 1-蓝信封留守儿童书信陪伴项目实践学校申请表
- 附录 2-蓝信封候选学校五年级到初一留守儿童情况数据统计表
- 附录 3-蓝信封项目实施细则
- 附录 4-蓝信封项目合作协议书
- 附录 5-蓝信封书信项目老师管理办法

附录 1-蓝信封留守儿童书信陪伴项目实践学校申请表

申报学校				申请时间	
学校地址					
正校长		性别		微信	
		手机		邮箱	
项目联络人		性别		微信	
		手机		邮箱	
学校简介	(可简述学校的性质、学生情况、师资情况、教学质量、学校文化等。)				
关爱“留守儿童”工作开展情况	(可简述学校关于关爱“留守儿童”方面的助学政策、开展过的活动、已有的一些设施等。)				
学校“留守儿童”特性及特殊案例	(可简述学校“留守儿童”普遍存在的一些问题及困境以及某些特殊的个案例如出现过离家出走、自杀、被性侵等。)				
学校引入“公益项目”情况	(列举学校已有的公益项目例如某些基金会、企业赞助的助学助教项目、基础设施建设项目、物质捐赠项目等，如果学校未引进过此类项目可直接写无。)				

附录 2-蓝信封候选学校五年级到初一留守儿童情况数据统计表

蓝信封候选项目学校五年级到初一留守儿童情况数据统计表						
序号	学校名称	五年级到 初一年级 班级数	五年级到初 一年级总人 数	五年级到初 一年级单留 人数	五年级到初 一年级双留 人数	五年级到初一年级有特殊 家庭情况的人数（包括单 亲、孤儿、父母离异）
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

附录 3—蓝信封项目书实施细则

****省**县**中学蓝信封留守儿童书信陪伴项目实施细则**

一、项目名称：**省**县**中学蓝信封留守儿童书信陪伴项目

二、项目概述：本项目主要面向**县**中学五年级到初一的留守儿童，通过大学生志愿者一对一书信的方式来陪伴他们，为他们搭建长期的朋辈心灵交流平台，关注他们成长过程中面临的困惑及问题，响应其情感倾诉的需求，引导他们健康快乐地成长。

三、项目对象

（一）、选取人数：预计在该校选取*名-*名五年级到初一留守儿童，

（二）、选取标准：

- 1、为五年级到初一的留守儿童（包含单留、双留、单亲、孤儿）；
- 2、有倾诉需求及通信意愿；
- 3、有基本的文字表达能力。

（三）、选取流程

- 1、面向学校全部五年级到初一留守儿童进行心理测评，选出内心较为孤独有倾诉需求的孩子；
- 2、针对测评出内心较为孤独有倾诉需求的孩子，让他们填写报名表自主报名，根据报名表填写情况筛选出有初步意愿的孩子；
- 3、现场活动宣讲，让初步有意愿的孩子在充分了解活动后，在自行选择去留，最后决定参加的孩子现场完成配对。

四、项目实施方式

全国优秀大学生志愿者与该校五年级到初一的留守儿童一对一结对，通过书信的方式陪伴他们成长。

（一）、通信时长、频率：约定至少通信陪伴 1 年，鼓励通信陪伴 3 年（到孩子初中毕业），每个月通信 1-2 次，每年大约通信 8-10 封。

（二）、通信模式：蓝信封目前有互联网和传统的通信模式，孩子根据自身的意愿和条件选取采用哪种通信模式。

- 1、互联网通信模式：孩子通过蓝信封官方微信服务号-“蓝信封邮筒”收发信平台进行上传信件和收看信件（保留孩子手写书信，但需要用手机拍照上传信件，孩子收到的也是志愿者的电子信件）。

2、传统通信模式：孩子通过快递的形式寄送和收取纸质信件。

3、通信费用：通信过程中产生的快递费用均由蓝信封承担。

五、项目运行流程：

1、全国的大学志愿者招募、选拔、培训：蓝信封面向全国高校招募优秀的大学生志愿者，并为通过严格的选拔机制和培训机制筛选出适合参与本项活动的大学生志愿者，入选的大学生志愿者称为蓝信封通信大使。

2、参与活动的留守儿童的选取及配对：蓝信封通过心理测评，自主报名及学校宣讲活动、家访等方式找到有倾诉需求有通信意愿的五年级到初一留守儿童，并为他们配对一名通信大使（配对基本原则-女孩子只能配对女通信大使，男孩子可以配对男、女通信大使）。

3、通信维护：与校方共同维护项目运营期间的通信包括管理收发信、跟踪通信进展、处理通信过程中发现的留守儿童特殊状况等。

4、通信孩子夏令营：蓝信封为参与书信活动的孩子组织夏令营，夏令营的形式为田野调查营的形式，让大学生去到孩子家同吃同劳动，陪伴孩子并和孩子一起完成一些学习任务和愿望。

四、本细则经广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心及**省**县**中学协商确定，后续修改需双方共同商定。

广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心
年 月

附录 4—蓝信封项目合作协议书

蓝信封留守儿童书信陪伴项目立项协议

甲 方： 广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心（以下简称“蓝信封”）
法人代表： 周文华
理 事 长： 周文华
联系电话： 020-34258106
联系地址： 广州市海珠区中山大学西区 532 栋 803 室

乙 方： **省**市**县**中学
法人代表：
委托代理人：
联系电话：
联系地址：

按照《中华人民共和国慈善法》的有关规定，遵循《广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心章程》规定，经甲、乙双方友好协商，达成如下协议：

第一条 立项概述

- （一）甲方和乙方共同设立《**省**县**中学蓝信封留守儿童书信陪伴项目》；
- （二）该项目面向乙方所属的五年级到初一年级的留守儿童开展书信陪伴服务。

第二条 项目实施细则

由甲乙双方共同协商起草《**省**县**中学蓝信封留守儿童书信陪伴项目实施细则》，该细则是管理项目的准则文件，作为本协议的附件，与本协议条款具有同等法律效力。

第三条 甲方的权利及义务

- （一）甲方享有对项目的管理权限；
- （二）甲方有权对项目运行状况进行评估；
- （三）甲方有权对项目实施细则的修改，但需与乙方协商确认；
- （四）甲方有义务确保合同期间项目运行所需的资金；

- （五）甲方有义务确保合同期项目正常运行，包括留守儿童招募、大学生愿者招募及培训、一对一书信配对、通信维护、书信项目老师培训及心理咨询支持等；
- （六）甲方有义务接受乙方及社会公众对项目运行和管理的监督和质询。

第四条 乙方的权利与义务

- （一）乙方对项目管理及实施细则内容有建议权和监督权；
- （二）乙方有选取书信陪伴项目老师的义务：
 - 1、乙方需要按照甲方的要求选取一名在校老师担任书信陪伴项目老师负责该项目的日常工作，且该项目负责老师的工作需纳入老师的本职工作范围予以考核；
 - 2、乙方选取的项目负责老师如果发生变动，需在一周内告知甲方并与甲方协商更换新的项目负责老师。

- （一）乙方有协助项目日常管理的义务：

乙方须按照共同协商的《**省**县**中学蓝信封留守儿童书信陪伴项目实施细则》的要求完成每年度的协助项目日常管理的工作。

- （四）乙方有宣传和公开的义务：
 - 1、在项目实施期间,乙方需向学生、家长及教师客观真实地宣传甲方的公益目的和行为；
 - 2、乙方需配合甲方做好与参与该项目的留守儿童家长的沟通工作，对持怀疑或反对态度的家长进行开导解释，争取家长的同意与支持。

第五条 项目合作评估

本项目协议为公益项目合作协议，不附带任何功利目的。项目是否能长期存续，主要取决于甲乙双方合作是否顺利，甲方作为项目提供方将主导对合作关系的评估，评估结果作为是否继续合作的主要依据。

第六条 协议的终止

- 有下列情形出现时，该协议自动终止：
- （一）乙方终止办学的；
 - （二）甲方注销终止公益行为的；
 - （三）甲方连续两年评估该管理工作不合格的；
 - （四）甲乙双方协商一致终止或变更该项目的。

第七条 争议的解决方式

甲乙双方在出现违约或其它争议时，应本着友好协商，解决矛盾的原则来处理，尽量使事情有一个圆满的解决方案。如甲乙双方协商不成时，可采取以下方式：

(一) 变更和修改协议;

(二) 终止合作协议;

(三) 可向乙方所在地的人民法院提出诉讼。

第九条 约定的其他事项

(一)、本协议如有未尽事宜，按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国慈善法》及其他有关规定，经双方协商一致，作出补充规定，补充规定与本合同具有同等效力。

(二)、本协议一式两份，甲乙双方各执一份，自签订之日起具有法律效力。未尽事宜，双方应友好商议，并做出书面协定。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

负责人（签字）：

负责人（签字）：

年 月 日

年 月 日

蓝信封书信项目老师管理办法

一、蓝信封书信项目老师的定义

“蓝信封书信项目老师”是指在蓝信封书信陪伴项目所在学校，负责该校书信陪伴项目的日常运行和管理，直接关注参与书信项目的留守儿童日常学习生活的老师。书信项目老师是蓝信封与项目学校沟通合作的主要纽带，也是蓝信封项目管理体系的重要执行力量，是隶属于蓝信封项目执行团队的一部分。

二、蓝信封书信项目老师的聘任

（一）、蓝信封书信项目老师要求

- 1、为项目学校的全职工作人员；
- 2、有爱心、有责任心、有热情；
- 3、认同蓝信封的公益理念；
- 4、有时间和精力承担蓝信封书信项目的日常管理工作；
- 5、政治思想素质过硬，在做学生思想工作方面有丰富经验，心理辅导老师优先。

（二）、蓝信封书信项目老师聘任程序

- 1、书信项目老师的来源：学校推荐、教师自荐，并填写相关信息表（参考附件：蓝信封书信项目老师信息登记表）
- 2、审核：项目学校上报的老师信息给蓝信封进行审核
- 3、颁发聘书及寄送书信陪伴项目工具包：书信陪伴项目工具包包括书信项目手册、蓝信封书信集及 VI 产品等。

三、蓝信封书信项目老师的职责

（一）、关于招募孩子

- 1、需要老师将蓝信封活动的介绍单和报名表发送给学校五年级到初一的留守孩子们，让他们自主报名，我们想着让每个可能有需要的五年级到初一的留守孩子们都机会了解这个活动，然后自己主动去报名。老师收集好孩子的报名表后就需要拍照给我们，这个工作量有点大，要辛苦每位为孩子们付出的老师，因为这些报名表我们需要发送给他们配对的大使，所以需要孩子填写的，不能够老师直接给个名单的。刚才上面也说了，我们入选大使的数量也是一定的，所以分配到每个学校的名额也是一定的，那老师会问，让孩子自主报名，没法控制数量

呀，孩子们交上来的可能比分配的名额多，也可能少呀。多的话，我们蓝信封会根据孩子的报名表以及根据老师的建议筛掉部分孩子，少了就需要麻烦五年级到初一的班主任或老师您在推荐一些觉得有需要参加的孩子，当然这也是要遵从孩子意愿的。

2、协助招募孩子活动开展：与校方协调活动时间和活动场地、通知五年级到初一留守孩子参加活动等；

3、协助蓝信封工作人员开展家访工作，为蓝信封工作人员提供盖有学校公章的项目开展相关证明，用于家访时向家长们证明身份，避免不必要的误会。

（二）、关于收发信：书信项目老师需要为选择传统通信模式的孩子收取及寄送信件：一般三个星期一轮通信，期末考试前后暂停或停止收发信。

书信项目老师需要为选择传统通信模式的孩子收取及寄送信件：一般三个星期一轮通信，期末考试前后暂停或停止收发信。

1、收发信流程：老师收取通信大使快递过来的信件——老师收集信件后发送给班级对应的收信孩子——一周以内向这些孩子收齐信件并统一寄送到蓝信封办公室（地址：广州市海珠区中山大学园西区 532 栋 803, 林剑锋(收) 18319135393; 方式：采用快递到付，如果快递到付的费用更高就需老师先行垫付，事后在由蓝信封报销）。

2、费用说明：学校活动开展经费、收发信邮费均由蓝信封方面承担，项目老师如垫付寄出的邮费由蓝信封报销。

（三）、关于通信情况沟通：

在日常收发信交流中，沟通一些孩子的特殊情况，蓝信封亦会将情况反馈给通信大使，由通信大使多加注意或开导。

（四）、关于孩子的心理辅导及特殊情况的处理跟进：

在通信的过程中，如有通信大使向蓝信封项目人员反映有孩子出现了一些特殊情况，蓝信封项目人员会及时反馈给项目老师去跟进处理。

四、蓝信封书信项目老师的更换及卸任

书信项目老师如无法继续履行职责，经项目学校领导同意，可以更换，由蓝信封与项目学校协商指派继任者，通过评估后正式聘任。更换情况如下：

（一）、该校书信陪伴项目终止；

（二）、书信项目老师外调到外校任教；

（三）、因书信项目老师在学校职位调整或其他原因，无法兼顾该项工作；

（四）、根据评估，书信项目老师未能达到要求的老师。

五、蓝信封给到书信项目老师的支持

（一）、线上培训：蓝信封采用线上微课的形式为书信项目老师提供培训，培训内容包括：业务培训（蓝信封介绍，工作职责说明等）和专业培训（留守儿童心理健康教育的培训）。

（二）、心理咨询：蓝信封配备专业心理咨询师，为书信项目老师处理留守儿童心理问题提供专业的支持。书信项目老师们可以采用电话、网络等方式向心理咨询师咨询。

心理咨询热线：020-34258106（直接说找蓝信封心理咨询师方老师）。

心理咨询邮件：fangcy@bluelettercn.org（老师们可以通过邮件的方式将遇到的问题发送到咨询师的邮箱，收到邮件后咨询师会尽快答复）。

附件 1：书信项目老师信息登记表

蓝信封书信项目老师信息登记表

姓名		性别		学校名称	
职位		任教科目		联系电话	
微信		QQ		邮箱	
自我介绍：					
如蓝信封会提供一定的教师专业培训支持，您还希望得到什么方面的培训？					

附件 3 通信大使招募资料

①第一轮报名表格

姓名：	性别：	学校所在城市：
手机：	微信：	邮箱：
学校名称：		院系+年级+专业：
请分享您关注或参与留守儿童相关的公益行动背后的故事（缘由）？		
请分享一件您做过的坚持时间最长的事		
您对蓝信封 logo 的理解		
您通过何种途径了解本次活动 *	☐ 蓝信封公众号 ☐ 朋友圈 ☐ 其他公号推文 ☐ 其他____	
朋友圈分享截图		
其他补充说明或困惑		

②第二轮笔试内容

收到笔试邮件的5日内，完成：

- ①观看同理心视频
- ② 手写一封“给小奇的回信”并上传



同 一 片 蓝 天 下 我 们 共 同 成 长

大哥哥/大姐姐：

你好！我叫小奇，今年14岁，在龙窝镇中学读初一，很高兴能跟你写信。

其实这是我第一次写信。其实我不太会写信的，所以我写得不太好，而且我的字写得也不怎么好看，哥哥/姐姐你可别嫌弃我呀。

今天蓝信封的哥哥姐姐们来我们学校了，带我们玩了好多游戏，我和同学可开心了。说实话，我已经很久没有像今天这么开心了。不过那些哥哥姐姐今天下午好像就要回去了，我有点舍不得他们回去，他们回去以后，可能就再也没有像他们那样的人陪我们玩游戏了，想想都有点伤心。

上初中那么久了，我一直没有一个特别要好的朋友，虽然平时在学校我也会和同学玩，但是心里有些话却不太想和他们说，我怕他们知道了以后会告诉别人。今天，蓝信封的一个叫阿囡的哥哥告诉我，其实很多人都和我一样，都有很多不开心的事情。只是开心是一天，不开心也是一天，为什么不让自己开开心心地过好每一天呢？我知道哥哥说得对，可是有时我却怎么也调节不了我的情绪，哥哥/姐姐你说我该怎么办呀？

在学校，我喜欢和同学们打乒乓球，每天放学后我们都会在学校操场打乒乓球，哥哥/姐姐，你也喜欢打乒乓球吗？你还喜欢做其它什么事情吗？上课的话，我很喜欢上地理课，我长大后想当地理学家。但是我不喜欢学英语，阅读和完形填空好难呀，好多单词都不认识。

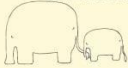
虽然我一直都有很认真地读书，但是每次考试成绩都很一般。有时候我都不想再好好学习了，我觉得好累啊。老师们都叫我们要好好读书考个好高中好大学，但是听说读高中和大学要花好多钱，爸爸妈妈现在已经很辛苦了，我不想他们更辛苦。有时候我想，要不我初中毕业也去打工算了。爸爸妈妈说，如果考不上高中，我就要去读职中，然后就出去打工。其实，我也想上大学，但是我成绩不好，所以不一定上的了。其实大学好不好玩的？我很想知道大学是怎样的。你可以告诉我吗？

我从小到大都是跟爷爷奶奶一起住，我在家里会干很多家务哦，洗衣、扫地、做饭我都做得很好，我做的饭很好吃。爸爸妈妈去深圳打工了，半年才回一次家。村子里比我大一些的别人家的孩子很多都也去外面打工了，每次他们回家都会告诉我外面很多有趣的事情，我也很想到外面去看看。

第一次写这么长的信，好像把自己憋了好久的话一次说完一样，好舒服啊！

对了，大哥哥/大姐姐，你能不能把电话号码和QQ给我啊？我希望能了解你多一点。

期待你的回信。



小奇

2015年9月5日

附件 4 留守儿童招募资料

资料包内容：

1. 视频资料

- 愿以书信沟通彼此一家家有个宣传片
- 蓝信封邮筒使用视频（如何注册）
- 蓝信封邮筒使用视频（常规收发信）

2. 文档资料

①新生报名表

蓝信封书信活动报名表



亲爱的同学：

你是否想要有一个远方的大学生哥哥/姐姐，听你说心里话、和你分享学习和生活中遇见的快乐和烦恼？蓝信封提供一个中学生和大学生一对一书信交流的平台，如果你愿意用写信的方式和大学生哥哥/姐姐成为朋友，欢迎你报名参加蓝信封书信活动。

参加书信活动需要得到家长同意，在课外时间认真写信、及时回信，并且一定要坚持一年以上（高二是坚持半年）、不能半途而废哦。如果你真心喜欢通过书信的方式和来自远方的大学生哥哥/姐姐交朋友、并确保自己能够坚持，可以填写以下报名表并在规定的时间交给老师。

这是一个自愿参加的活动，不收取任何费用。想要参加的同学，请根据自己的实际情况认真填写，方便蓝信封帮你找到适合的大学生哥哥/姐姐。如果不想参加就不用填了。



● 姓名

学校

QQ（没有请备注无）

● 性别

班级

手机号（没有请备注无）

● 家庭住址

● 家庭成员

关系	姓名	年龄	学历	工作地点	联系方式
● 爸爸					
● 妈妈					
●					
●					

● 觉得自己性格是什么样的？

● 喜欢做什么？

● 现在讨厌什么？

● 长大后想要做什么？

● 为什么想要参加这个书信活动和哥哥/姐姐写信呢？



② 家长同意书

蓝信封书信活动—家长同意书

广州市海珠区蓝信封留守儿童关爱中心与_____中学共同合作，针对新的初中学生开展旨在帮助青少年成长的通信项目。

一、项目定义

“蓝信封行动”是由来自中山大学的优秀大学生与留守青少年儿童进行一对一结对子，通过每半个月一次或以上的通信，大学生与结对的少年儿童传递关爱、建立友谊。本活动旨在让少年儿童感受更多人与人之间无所求的关爱，也使之学会去关爱父母、老师以及身边的人；让少年儿童多一个了解外面世界的窗口，少年儿童将来进入社会也能有更好的发展；少年儿童有心事和烦恼时，也能得到大朋友的关心和支持。

二、志愿者（大学生）相对于少年儿童的角色

- 1、志愿者将成为：真诚平等的朋友、倾听者、人生道路的分享者；
- 2、志愿者将努力成为：引路人、爱的传递者；
- 3、志愿者**不是**：家教老师、德育老师、心理辅导员、监督者、说教者、纯物质的资助者。

三、志愿者基本情况

- 1、志愿者均为在校大学生；
- 2、志愿者愿意真心的和我们的孩子成为朋友，关心少年儿童的内心健康成长。

四、志愿者与少年儿童尽可能同性别结对。

五、本项目不是物质资助计划。是大朋友和少年儿童通过书信往来建立友谊、共同成长的心灵关怀项目。

六、参与蓝信封项目的同学（少年儿童）不需要交纳任何费用，少年儿童与志愿者通信所需的邮票和信封均由志愿者或项目组无偿提供。

七、“蓝信封行动”项目组、志愿者的义务以及免责声明

- 1、项目组严格制定志愿者的挑选原则以及筛选流程，并为志愿者定期组织针对项目活动的专业培训；
- 2、项目组与志愿者、少年儿童家长/监护人、项目相关关系人员保持联系，交流信息，促进活动的健康开展；
- 3、志愿者承诺与少年儿童至少连续交往一年；
- 4、在通信过程中，不是由于通信内容所引起的不利于结对少年儿童的后果，“大学生蓝信封活动”项目组及其志愿者均不承担任何法律责任；
- 5、在通信过程中，由通信内容引起的不利于结对少年儿童的后果，非因志愿者故意或重大过失而造成此后果，“大学生蓝信封活动”项目组及其志愿者均不承担任何法律责任。

请认真阅读以上关于“蓝信封行动”的项目活动情况介绍与告知。
本项目的少年儿童属于自愿报名，若您希望自己的孩子参与大朋友项目，请在以下《家长同意书》上签名。

《家长/监护人同意书》

本人与（学生姓名：_____）是_____关系，同意（学生姓名：_____）参与“蓝信封”公益活动。

对于“大学生蓝信封活动”，本人（家长姓名：_____）同意以下表述：

1、 我已经认真阅读以上情况说明并了解该活动的性质；

2、 我有充足的时间阅读并且理解这份情况说明以及同意书的全文，我同意接受这份声明的约束。本人希望志愿者能给我的孩子带来什么（可多选）：

☐ 希望学习辅导

☐ 能够成为孩子的好朋友，相互关心

☐ 为孩子带来快乐

☐ 帮助孩子养成更多良好习惯

☐ 其他：_____

家长签名：（正楷签名）

电 话：

如遇紧急情况，可以联系（人）_____联系电话：_____

日 期：

访谈者

受访者（孩子）

学校

班级

联系电话
（家庭或个人均可）

家庭住址
（附近有什么标记物）

类别
提纲
内容

一、学校生活
你住宿吗？读初中还习惯吗？ 学校里有好朋友吗？
有特别不喜欢的同学吗？
如果跟同学有矛盾，会怎么做？

觉得老师怎么样？
有喜欢的科目吗？特别讨厌的呢以后想要做什么？

附件 5 蓝信封大使培训课程资料（部分）

蓝信封大使线下优质培训方案				
活动目标	理性目标： 1、让大使了解蓝信封，能够向别人介绍、分享蓝信封；2、让大使对大使群体、对蓝信封有归属感；3、让大使更加了解“如何写信” 感性目标： 1、大使感受到与蓝信封的归属感和连结感；2、大使对于写好信更加有信心			
活动概况	课程为 1 天的设计，每场线下最佳容纳 40 名大使			
时间	环节	环节设计与目的	主讲	物资
前期准备	10 月 11 日踩场、布场			
09:00-09:30	Check-in（09:30 正式开始，开始前完成）	画很多对“大手牵小手”到大白纸上做成签到墙，大使到了就写上“大使+结对孩子”进行签到。	欢欢	
9:40-10:10	破冰暖场	九宫格（分组，每个人领取九宫格并填写格子里的问题，并开始寻找答案相同的伙伴）	欢欢	彩笔、九宫格纸
10:10-10:40	通信如何支持孩子健康成长？	讲蓝信封的通信模式原理，通信如何起作用的。	文华	
10:40-10:55	休息			
10:55-11:25	青春期人格发展、通信中常见问题的回应技巧	详见 PPT	欢欢	自我认同感测试纸
11:25-11:45	KWL 中的 KW	known（通过早上的内容已经知道的）、What（下午的课程想要知道的），每人用便利贴写，然后贴在大白纸上。	欢欢	大白纸、彩笔、便利贴
11:45-12:00	填问卷	与中大心理系合作的志愿者调研问卷	欢欢	二维码
12:00-14:00	午餐休息			
14:00-14:30	热身游戏	吸管舞	欢欢	音乐、彩笔
14:30-15:30	4F 在通信中的运用+非暴力沟通	结合通信遇到的一些例子，讲述 4F 的运用（Fact、feeling、finding、future）+非暴力沟通	文华	白板、白纸
15:30-15:40	休息			
15:40-16:50	真人图书馆	三位全职+1 名老队员作为真人图书，分享自己的公益故事（10 分钟图书自我介绍、正式分享 45 分钟（每轮 15 分钟）+5 分钟机动	欢欢	关键词
16:50-17:05	用 4F 去回顾这一天的学习		欢欢	白纸、彩笔
17:05-17:20	小组分享各人的 4F 回顾	根据白纸上的数字去分 3-4 人一组的小组分享	欢欢	
17:20-17:30	分享 KWL 中的 L（Learning）、合照		欢欢	大白纸、便利贴

蓝信封项目地志愿者入营工作坊方案				
活动目标	1）团队内部相互了解熟悉；2）建立对团队的期待及自身在团队的责任感。			
时间（半天）	内容	目的	物资	备注
9:30-9:40	开场介绍：日程、内容、参与人员、后勤（午饭问题、队服）		PPT，投影仪、麦克风	
9:40-10:00	热身游戏“让名字去旅行”： ①分成两组，大家随意走动，找到一个人和他握握手，双方介绍自己的名字，交换名字后，碰上的下一个人，你的名字就是刚刚与你交换过的那个人的名字，如此重复，看是否有人最后找到了自己的名字。“有人找到自己的名字的举手”	帮助大家记住名字	需要把所有的桌子椅子都清空	场地不够，可能走动起来不方便，要注意控场
10:00-11:00	团队协作：“我想要的团队”： ①按照校区来分组，分成 6 组，先每个人 5min 思考“我想要的团队”是什么样的（列举5点），写在便利贴上，组内轮流分享，分享完贴在一张大白纸上，大家提炼、票选出 3 个最重要的特质（15min）。接下来针对这 3 个特质应如何展开行动（动宾结构）进行头脑风暴（20min），然后每组派代表向大家分享（12min）。		便利贴 2 沓， 大白纸 1 张， 彩色纸 10 张	
11:00-11:10	休息 10 分钟			
11:10-11:35	②五个花瓣环节 5min，大家用 5 张便利贴写出自己 4 个优点和一个在这次项目地中很想突破的一个点，写完后 3 或 4 人为一小组分享（10min），并贴在觉得与“团队带有的 5 个特质”里面的哪一个相契合的特质下面。最后一起来给团队起个名字（10min）。	团队协作的一个手法，去运用到彩排和项目地当中。		
11:35-12:00	期待与不安： 准备 55 个信封&便利贴，让大家写下对项目地的期待，以及可能存在不安的情绪是什么。写完后夹在黑板上。		55 个小信封。3 盒小夹子	

户外安全培训及拉练			
设计目的	1）让队员掌握基本野外生存能力；2）锻炼身体，为家访遥远路程走好准备；3）增强团队凝聚和合作；4）强调纪律，加强队员纪律遵守能力。		
路线	龙渔线：龙洞总站（龙逸山庄）-乌子山-雷达站-杓麻山-山脊线-箐箕窝水库-渔东路		
装备要求	食物、水、快干衣物、防晒（帽子头巾皮肤衣等）、登山杖？。（地图、指北针办公室提供）		
时间	内容	物资	备注
9:00-10:30	理论讲解及前期热身准备： ①分组 20min，（我担心到时候人数太多，不知道分成几组合适），选领队、中队、尾队，如何报数等等 ②检查装备 20min ③展示自己的装备 10min ③讲解地图和指北针 30min，确定第一个点（根据指北针找到等高线 60 的鬼王下下面的那个湖） ④做热身运动 10min，出发前上厕所	培训师自己需要准备充分全面的物资	注意控场，可能要带扩音器
10:30-11:00	去到鬼王山下面的那个湖：考察大家对指北针和地图的运用能力	指北针、地图	
11:00-12:00	鬼王山一天线站：再次巩固大家对指北针和地图的运用能力	指北针、地图	
12:00-12:30	午餐时间，可以检查大家的食物准备		
12:30-13:00	讲解登山杖	登山杖	
13: 00-16:30	天线站-雷达站-杓麻山-山脊线-箐箕窝水库-渔东路		
17:00-17:30	在渔东路下的一个草地内围圈，1）首先讲解一下常见的安全问题（蛇、狗、财物、摩的、下雨（山洪）、迷路、等等）；2）每人分享总结。对一天的行程进行总结，并且结合回项目地，谈一下纪律的重要性等等~		