



上海壹棵松公益基金会

暖爱行动

2025年年度项目报告

一、2025年项目执行情况

2025年壹棵松“暖爱行动”共开展277场。覆盖上海10个区（普陀区132场、黄浦区7场、浦东新区33场、闵行区12场、杨浦区11场、金山区25场、宝山区43场、长宁区6场、静安区2场，嘉定区6场），受益达6233人次。

2025年“暖爱行动”点位表

行政区	点位数量	点位名称
浦东新区	18	上海春馨养护院、上海浦东新区合庆敬老院、上海能益养老院、浦惠明川养老院、灵山养老院、花木广洋养老院、花木敬老院、证大家园养老院、金杨第二养老院、金枫养老院、陆家嘴崂山长照、陆家嘴敬老院、陆家嘴长者照护之家、上海塘桥社区长者照护之家、新金桥金杨养老院、上海浦东新区陆家嘴敬老院、上海浦东新区花木街道花木广洋养老院
普陀区	7	阳光威尼斯四期社区、美源养老院、上海普陀区云集曹杨养老院、上海普陀区云集新曹杨颐养院、宁川养老院、上海美源养老院、李子园村
金山区	6	太平村、夹漏村、高新区敬老院、吕巷镇敬老院、海悦社区、张堰镇建农村
宝山区	5	上海美庭阳光养老院、宝山勤丰养老院、红林长照、星辰家敬老院、上海宝山勤丰家乐养老院

闵行区	3	继王敬老院、江川静明荟社区体脑激活中心、合生老年日间照料中心)
长宁区	3	上海华阳敬老院、华阳福苑长者照护之家、上海华阳长者照护之家
杨浦区	2	四平路街道、民星一村睦邻点
静安区	2	石二长照、上海市石二社区福苑长者照护之家
嘉定区	1	上海嘉定区虬桥社会福利院
黄浦区	1	淮海中路街道街道文化中心

2025年“暖爱行动”实现规模化加速与结构优化：活动总量达277场（同比2024年212场增长30.7%），受益6233人次（同比2024年3891人次增长60.1%），受益人次增速显著高于活动增速，印证了服务效能提升与风险可控的双重成果。普陀区作为活动场次核心区域（其中李子园项目开展111场）开展132场（占比47.7%）。项目结构上，幸福在一起187场服务4957人次（占总量80%），同比场次增长31%，单场服务人数增至26.5人次（2024年23.7人次）；其他子项目中，当幸福来敲门52场服务903人次（同比受益人次增148%），我的人生长河29场服务29位高能老人，高能老人作为“暖爱行动”深度服务和项目核心产出的体现，其重要性应不断加强。2025年创新推出“志愿者赋能培育”模块，通过2场专项培训覆盖20名在地志愿者，开启助老力量本土化培育的新路径，助力项目可持续发展生态构建。

2025年"暖爱行动"活动统计表

项目名称	活动场次	受益人次
------	------	------

项目名称	活动场次	受益人次
暖爱行动-幸福在一起	187场	4957人次
暖爱行动-我的人生长河	29场	203人次
暖爱行动-幸福大巴车	7场	150人次
暖爱行动-当幸福来敲门	52场	903人次
暖爱行动-志愿者赋能培育	2场	20人次
总计	277场	6233人次

（一）子品牌一：幸福在一起

暖爱行动-幸福在一起适用于所有老人，通过多元化活动，为长者带来全方位的精神滋养与心灵慰藉，拓展社交网络，挖掘并展现“高能老人”的潜能与风采。为他们提供展示自我、交流技艺的平台。

2025年，暖爱行动-幸福在一起共举办了187场，惠及4957人次。活动类型丰富多彩，涵盖各类节庆活动、手工制作、影视观赏、健康讲座、文艺排练与演出、生日聚会、美食制作等多种形式。同时，各种多元化活动（如手工制作等）场均参与人数增加，延续了2024年多场次设计的趋势，进一步提升了活动吸引力和参与者深度体验。



（二）子品牌二：幸福大巴车

暖爱行动-幸福大巴车通过协助养老机构中长者群体进行短途出游，让他们享受外出游玩的乐趣，提高长者群体的生活质量及幸福感。

。

2025年，暖爱行动-幸福大巴车共开展7场，受益达150人次。主要是由养老机构在春、秋两季组织的老人短途出游活动。在志愿者与医护人员的陪同下，先后前往上海滨江森林公园等地，帮助了一些外出不便的老人感受自然风光。



（三）子品牌三：当幸福来敲门

暖爱行动-当幸福来敲门特别关注因自身限制而较少外出的老人，通过入户拜访，深入了解每位老人的兴趣所在、健康状况及心理需求，以情感慰藉为核心，帮助他们拓展社交圈层，融入社会活动。

2025年，暖爱行动-当幸福来敲门项目通过52场深度探访，服务903人次老年群体。该项目以个性化入户关怀为路径，精准捕捉老年个体的生活现状与情感需求，构建多维度的受助者画像。这种深度触达模式不仅强化了对老人实际困境的洞察力，更为“暖爱行动”的整体推广提供了扎实的需求数据与人文支撑。



（四）子品牌四：我的人生长河

暖爱行动-我的人生长河聚焦活动开展中发现的高能老人，聆听他们对生活的积极态度和思考，向社会传达长者的声音和态度，宣扬他们热爱生命的精神风貌。

2025年，暖爱行动-我的人生长河项目通过29场深度介入，服务203人次。该项目聚焦社区治理中的关键节点人群——高能老人，通过系统化的访谈聆听，激发其社会参与潜能。本年度实践表明，该类群体不仅是项目周期内的核心产出指标，更在深度沟通中被逐步转化为社区服务的实践主体，形成“个体赋能-社区激活”的可持续闭环。



（五）子品牌五：志愿者赋能培育

暖爱行动-志愿者赋能培育旨在支持当地社会组织、养老助老志愿者队伍的建设，通过赋能培育与协同实践，帮助其形成稳定的行动力与可持续的助老服务体系，使在地力量能够长期、独立地开展养老助老相关工作。

2025年“暖爱行动”创新设立志愿者赋能培育模块，通过2场系统化培训覆盖20名在地志愿者及执行人员，标志着项目向“在地力量内生培育”的战略转型。



二、2025年项目执行管理与成效

2025年，暖爱行动规模扩大导致管理难度增加。秘书处更新SOP手册以理顺流程、规范细则、简化归档，项目持续优化执行专业化。项目聚焦老年群体在情感支持、社会参与和社区融入困境，分四阶段推进：申报、实施、评估督导、结项，涵盖12个关键模块。



“暖

爱行动”项目执行流程一览

（一）项目申报

上海壹棵松公益基金会项目执行流程始于执行伙伴提交项目申请表，明确意向落地点位并提供单位资质、项目经验及财务状况证明；基金会初审后组织实地评估，核查受益群体需求与场地条件，执行单位配合调整方案；双方据此共同规划活动场次、类别及受益规模；最终拟定合同完成法律签署。暖爱行动2025年招募阶段共收到122家机构的申报，最终确定在上海落地实施的项目机构为14家。这些机构覆盖了上海市16个市辖区中的10个区域。



“暖爱行动”项目实地调研图

(二) 项目实施

1、月度排期及单场申报

每月25日17点前，在工作群置顶表格中标明次月所有场次执行时间，提交活动主画面，若需直播则附直播二维码。排期确定后原则上不得随意修改，因不可抗力需调整的，应提前一周向秘书处报备；特殊、大型活动超预算或非原定场次的，需提前30日申请并一事一议。活动实现1至12月全覆盖，并每月更新海报及志愿者网志愿招募。

(在每月25日之前，填写当月及次月执行情况)							
落地点位	类别	活动名称	预估受益人次	预计活动开展日期	实际活动开展日期	执行具体时间 (如上午10点-12点)	实际受益人次
屯昌县社会福利中心	主题活动	“暖爱行动”海南屯昌地区项目点启动会	50	4月26日	4月26日	8:00~9:40	60
屯昌县社会福利中心	主题活动	“银龄对活力”老年沟通技巧特训营	20	5月	5月17日	10:00-11:00	15
屯昌县社会福利中心	主题活动	“守护者的手”老年人外出安全实训	20	5月	5月24日	10:00-11:00	9
屯昌县社会福利中心	主题活动	“生辰有约”长者月度生日会	20	5月	5月10日	15:00-16:00	18
屯昌县社会福利中心	主题活动	“生辰有约”长者月度生日会	20	6月	6月14日	15:00-16:00	15
屯昌县社会福利中心	主题活动	“生辰有约”长者月度生日会	20	7月	7月12日	15:00-16:00	17
屯昌县社会福利中心	主题活动	“生辰有约”长者月度生日会	20	8月	8月9日	15:00-16:00	18
屯昌县社会福利中心	主题活动	“生辰有约”长者月度生日会	20	9月	9月13日	15:00-16:00	24
屯昌县社会福利中心	主题活动	“生辰有约”长者月度生日会	20	10月	10月3日	15:00-16:00	16
屯昌县社会福利中心	主题活动	“智慧大闯关”长者游园会	50	6月	6月21日	8:00-9:30	30
屯昌县社会福利中心	主题活动	“智慧大闯关”长者游园会	50	9月	9月21日	8:00-9:00	50
屯昌县社会福利中心	主题活动	“琼味银龄”海南传统美食工作坊	20	5月	5月17日	15:00-16:00	80
屯昌县社会福利中心	主题活动	“琼味银龄”海南传统美食工作坊	20	10月	10月14日	15:00-16:00	100
屯昌县社会福利中心	幸福大巴车	“岁月如歌，喜乐悠游”长者出游活动	20	5月	5月31日	7:00-11:00	20
屯昌县社会福利中心	幸福大巴车	“岁月如歌，喜乐悠游”长者出游活动	20	10月	10月18日	8:00-12:00	20
屯昌县社会福利中心	我的人生长河	听爷爷奶奶讲过去的故事	1	7月	7月19日	8:30-9:30	1
屯昌县社会福利中心	主题活动	“暖爱行动”海南屯昌地区项目点结项总结会	50	10月	10月26日	8:00-10:00	50
总计			441				543

工作群排期表

2、项目单场执行全过程管理

推演与预告：活动前1日召开分工推演会，同步发布含主画面的直播预告；直播链接最迟开场前30分钟推送工作群；现场管控：工作人员提前1小时、志愿者提前30分钟到场，引导签署肖像权授权书（含签到功能），开场设置项目介绍环节；合规要求：禁止非授权内容露出及直播违规行为，确保老人全程受护；收尾流程：活动后核对签署执行文件，组织即时复盘；露出规范：直播画面需显著展示官方账号二维码、活动名称、落地点位、主办单位“上海壹棵松公益基金会”及指导单位（如有）。

3、进度反馈

活动当日材料提交，纸质原件材料以月度为周期，统一寄送至上海壹棵松公益基金会，确保项目执行痕迹完整可追溯。截止12月底，所有纸质材料完成整理归档。



材料提交

(三) 评估督导

评估督导分为3部分，分别为直播发布及QC官督导监控、季度评价、项目前后测评估。直播发布及QC官督导监控中，幸福在一起、幸福大巴车、志愿者赋能培训三类活动必须同步直播，全年完成直播196场，并全部完成QC官督导监控，并从直播流畅度、现场活动执行情况

、直播与现场执行所存在的优点与缺点等7个维度共10个问题完成直播反馈表。

色	#	序号	7.直播与现场执行所存...	8.直播截图	9.时间进度截图(15分...	9.是否专人负责解说直播	10.是否官方账号直播
147	23		护工们通过一些活动程...			无	是
148	24		活动有序,老人们在志...			无	是
149	146		心理老师很专业负责全...			无	否
150	81		优点:活动组织有力,...			无	是
160	160		现场活动组织得当,氛...			有	是
152	25		现场活动组织有序讲解...			无	是
153	26		优点:过程全程记录,...			有	是
154	26		现场活动其乐融融大家...			无	是
155	27		优点:过程全记录,解...			有	是
156	27		现场活动氛围好大家互...			无	是
157	161		讲解员与老人们积极互...			有	否
158	161		优点:主持人和解说员...			有	是
159	28		活动进行有序直播镜头...			无	是
160	28		陆家嘴崂山社区长者照...			有	是
161	29		优点:全程过程跟随,...			有	是
162	29		活动有序进行摄影机拍...			无	是
163	30		优点:现场环境较好,...			无	否
164	150		优点:全程讲解清晰,...			有	是

直播问卷后台数据展示

季度评价从从月度执行方案铺排、执行过程直播、执行文件梳理、财务信息整理、项目宣传推广能力、QC官评价反馈等多个维度进行评价，通过“月度评价→季度呈现”机制形成反馈。项目前后测评估则邀请第三方评估机构及内部督导，定期或不定期对项目执行情况进行监督评估，确保项目达到预期效果。其中完成30次线下督导。

2025 暖爱行动-项目督导记录表			
活动日期	活动地点	活动地点	活动地点
督导人员			
(附:督导人员姓名及分工、人员数量及分工情况)			
活动准备评价 记录			
(附:督导人员姓名及分工、人员数量及分工情况)			
活动过程观察 记录			
(附:督导人员姓名及分工、人员数量及分工情况)			
督导建议			
督导签名: _____			
督导日期: _____			

督导记录表

(四) 项目结项

项目结项后，属地提交提交项目结项材料，完成结项策展与项目视频及案例集，并提交整理财务资料。开展月度常规审核、中期阶段性审核及结期全面审核，项目周期结束后统一梳理归档项目与财务资料，确保符合执行与审计要求。





落地方结项册封面及内容剪影

三、2025年项目总结与亮点

2025年，“暖爱行动”在规模扩张的同时，也在实现了从“做多”到“做好”的深刻转型。这一年，我们不仅关注活动的数量增长，更致力于服务的质量提升与管理体系的专业化跃迁。

（一）人的维度：场次深耕+高能老人激活

服务广度持续拓展：全年共开展活动277场，覆盖上海10个区、48个点位，惠及老年人6233人次，同比增长53.5%。单场平均服务效率达22.5人次/场，反映出组织能力与资源整合水平的显著提升。

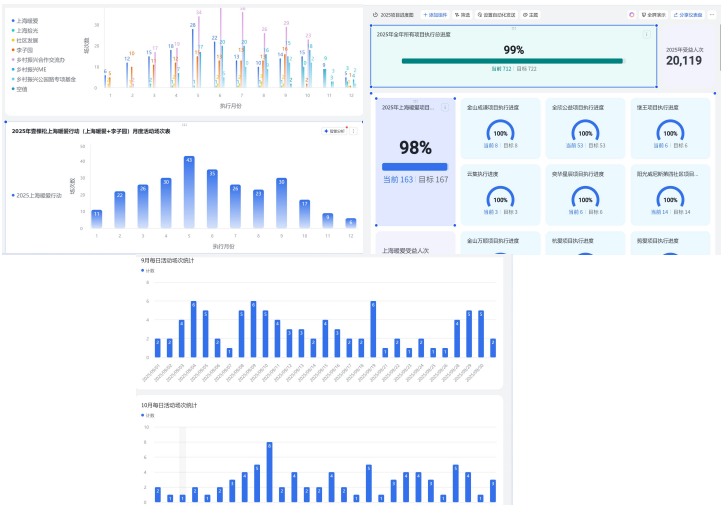
重点区域深度扎根：普陀区作为核心示范区，承担了近一半的活动量（133场，占比48%），其中“李子园项目”独占111场，已成为可复制、可持续的公益助老实验田。

高能老人价值凸显：通过“我的人生长河”项目，我们深度服务了29位高能老人。这些积极乐观、有才艺、有影响力的长者，不再是单纯的受助者，而是逐渐成长为活动的组织者、文化的传承者和社区的引领者。多位高能老人已开始带队主持手工课、文艺演出，真正实现了“银发带动银发”的良性循环。

（二）管理维度：飞书与多平台驱动+SOP手册迭代优化

1、飞书与多平台驱动

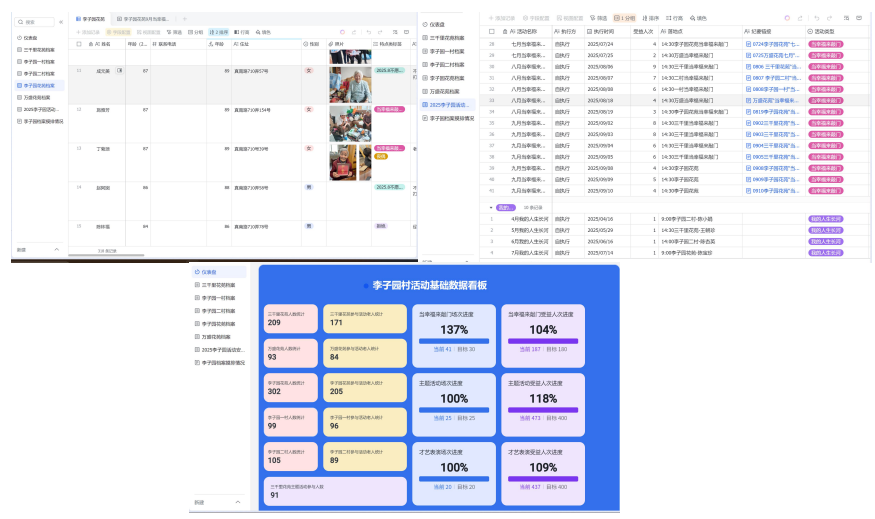
飞书实现全生命周期管理：2025年，“暖爱行动”正式实现飞书平台全面接管项目全流程管理。从项目申报、月度排期、直播预告、材料提交到财务归档，所有环节均在线上完成，形成完整的数字闭环。特别是通过飞书多维表格，我们将《2025年项目活动数据统计表》等关键文档表格实时更新、多人协同，极大提升了跨团队协作效率。



2025年项目活动数据统计表

李子园档案精细化管理：以“李子园项目”为试点，建立了李子园项目档案（2025版），做到“一人一档”——每位参与老人的基本信息

、兴趣特长、参与记录、心理状态变化均有迹可循。这不仅便于个性化服务设计，也为后续评估提供了扎实的数据支撑。



李子园项目档案（2025版）

飞书+多平台联动，打造透明高效的管理体系：所有活动排期、执行计划、直播安排均在飞书中统一分发与跟踪；电子材料收集通过飞书，最终实现小新归纳，纸质原件按月寄送归档；直播数据、督导反馈、财务票据全部关联对应场次，实现“一场一档、全程留痕”。

2、SOP手册迭代优化

面对项目规模扩大带来的管理压力，秘书处全面修订《上海壹棵松公益基金会暖爱行动SOP手册5.0版》，简化申报流程（简化为问卷填写及附件提交-答辩-实地调研-合同签订4大流程）、合并重复文件（原落地执行方中期报告、结项报告等简化为统一版本进度报告）、优化归档结构（如长者满意度反馈表不再做强制要求），推动执行团队从“疲于应付”转向“专注质量”。这一转变标志着项目正从粗放式增长走向精细化运营。

四、项目执行反思及下一步工作工作思路

2025年“暖爱行动”在规模扩张中实现了服务效能与管理体的双向提升，但也暴露出可持续性、均衡性与深度评估等方面的挑战。面向

2026年，项目将迎来上海壹棵松公益基金会成立5周年的重要节点，我们将以此为契机，聚焦“提质增效”大方向，推动项目从“做多”向“做好”全面跃迁。

（一）项目执行反思

1、“人”的维度：广度有余，深度与可持续性待加强

高能老人潜能释放仍需系统化路径：虽然“我的人生长河”项目成功服务了29位高能老人，但如何将他们的影响力从单个项目点辐射到更广范围，如何建立长效的激励与支持机制，使其真正成为社区助老转播者，目前尚缺乏设计与研究。

受益对象需求分层不够精细：“幸福在一起”活动覆盖面广，但在满足不同层级老人（如活力老人、半失能老人、认知障碍老人）的差异化、个性化精神需求上，活动设计仍有提升空间，容易陷入“热闹有余，触动不足”的境地。

志愿者赋能培育覆盖面窄：2025年仅开展2场培训，覆盖20人，虽是起点，但距离构建落地方稳定、专业、在地化的志愿者骨干队伍还有很大差距，难以支撑项目的长远规模化发展。

2、管理的维度：流程规范，但数据价值与协同效率有待深挖

数据沉淀多，智能分析少：飞书平台虽已实现流程线上化，积累了大量活动、财务、督导数据，但这些数据多处于“静态归档”状态，尚未有效整合并转化为可视化、可预警、可决策的“管理看板”，数据驱动决策的能力有待提升。

跨团队协同仍有信息壁垒：尽管使用了多维表格，但在项目申报、实施、评估、结项等环节，信息传递有时仍依赖人工提醒和手动汇总，流程衔接的自动化程度不高，增加了执行伙伴和秘书处的工作负担。

（二）下一步工作思路

针对执行伙伴的能力差异，实施精细化分级管理策略。对新加入或基础较弱的执行方，强化过程陪伴与关键节点督导，确保服务规范落地；对成熟执行方则简化流程管理，侧重结果评估与灵活抽查机制。通过差异化施策，有效释放管理精力，使团队更聚焦于质量提升支持。

全面升级2026项目运营管理系统，构建全新的联动表格体系。重点设立动态预警机制，实时捕捉执行过程中的异常情况；整合项目立项、实施、督导、结项四个阶段的所有电子资料，实现无缝对接；同步打通小新云文档，确保合同、报告、财务等关键资料一键直达。此次表格升级将显著减轻事务性工作负担，为质量管控提供坚实有力的支撑。

质量提升聚焦培训、评选、现场三大维度：系统开展覆盖实务操作、理念传导、品牌规范的全链路培训，适度增加赋能场次；优化多维度评估体系，将执行规范度、服务质量、创新能力等评估结果与资源配置深度联动；同时深耕现场体验，建立志愿者快速反馈通道（设立志愿者督导问卷），加强参与度观察与深层诉求挖掘。

2026年将通过分级管控、智能平台、质量路径的协同发力，推动管理模式向制度化、平台化、精细化转型，实现项目品质持续精进。