



SHENZHEN
SOCIAL
COMMONWEAL
FOUNDATION



SZSCF
深圳市社会公益基金会

深圳市社会公益基金会

(2018 中国公益慈善项目大赛)

让孩子们好好说话项目结项报告

2018 年 11 月- 2019 年 11 月

2019 年 11 月 6 日

一、基本信息

项目名称	Voice Changer——倾音让孩子们好好说话		
组织名称	上海明日公益事业发展中心		
执行周期	计划	2018.12-2019.12	实际 2018.12-2019.11
预决算金额	预算	117684.8	决算 100746.22
项目活动 (不超过 200 字)	<p>一、项目筹备 通过走访调研了解服务对象的实际需求，以此来迭代课程体系和服务体系以增加服务的专业性和体系化；此外通过志愿者招募来储备师资。 具体活动包含：1.调研走访；2.迭代课程体系；3.志愿者招募。</p> <p>二、意识提升工作坊+声音集市/声音交“益”站 通过科普类传播活动可以通过有趣且轻量化的方式提升大众对于发音障碍的正确认知。 具体活动包含：1.科普工作坊；2.公益科普传播活动；3.科普文章。</p> <p>三、发音矫正服务+语训集训营 通过 1 对 1 线上+线下相结合的服务模式可通过完整服务周期来保证服务对象的服务疗效，而集训营可以在短期内高效的提升服务对象的言语语言能力水平。 具体活动包含：1.常规语训；2.夏令营+冬令营。</p>		
团队及项目分工 情况	工作事项	负责人	具体工作职责
	项目执行长	杜心童	统筹管理
	项目规划及对外协调负责人	冯小娟	专注于项目及发展策略的设计；项目对外合作协调
	课程开发负责人	张颖	专注于课程开发与志愿者团队管理
	财务负责人	徐文婕	负责项目财务管理
负责人联系方式	17802925733		
财务联系方式	18964065727		

二、项目执行概述

活动一 项目筹备

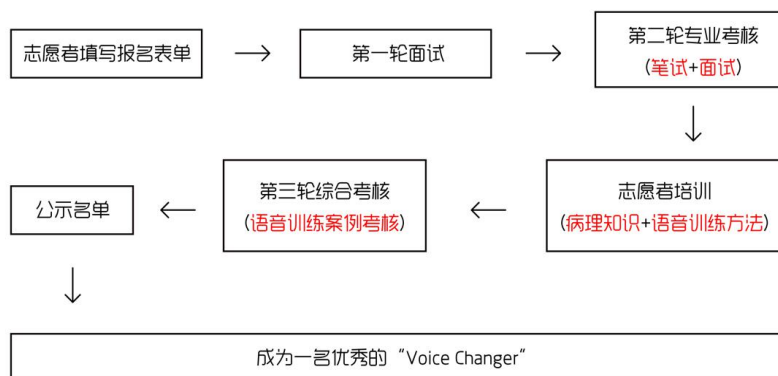
目的：

1. 针对项目过往合作方（医院、患者社群），开展语音矫正市场及发音障碍者需求调研，明确发音障碍者需求；
2. 各城市服务志愿者招募筛选；
3. 课程迭代。

活动内容：

1. 项目团队梳理了合作医院以及服务 / 加入的患者社区（微信、QQ 等），根据项目执行经验，初步整理制定了调研计划，一方面调研全国的语音矫正市场（以上海为主），另一方面以调研患者需求为导向，拟定访谈提纲，并在微信群寻找小样本进行试点访谈，随后完善访谈提纲，面向医院医生、社群患者等进行需求调研。

2. 采用线上面试的形式，对报名的 239 名志愿者进行初次筛选；结合培训课程迭代及志愿者培训管理体系迭代产出志愿者笔试 A/B 试卷进行语音矫正、语音、播音发声学理论考核；并结合课程迭代成果对志愿者开展“语音矫正构音评估及训练培训”和“言语迟缓发育评估培训；培训结束后，给到患者资料信息及患者录制 demo 音频，要求志愿者进行构音评估，撰写评估报告及基础训练方案。



在志愿筛选培训以及管理中，项目团队也进行了另一个延伸调整，在长期提供的服务反馈中我们发现，专业语训志愿者在保证语训专业性的同时很难保障对服务对象的其他关怀，比如矫正后跟进，并且由语训志愿者直接跟进收集反馈并不有利于家属客观反馈，因而团队在志愿者团队中，专门招聘筛选了服务关怀志愿者（社工、教育、心理等背景），以保障服务效果反馈的客观性以及服务对象的服务体验。



(志愿者培训)

主要产出：

1. 调研报告+第一次课程迭代；
2. 志愿者+志愿者管理条例+志愿者筛选面试流程。

贡献：

1. 市场和需求调研一方面帮助项目团队明确了项目定位，并且从市场中吸取经验（加大了项目开展中服务关怀的比重），同时根据服务对象反馈的真实需求，调整迭代了发音矫正课程，为项目的有效性和专业性提供了保障；
2. 在多次的志愿者筛选面试培训中，项目团队探索出了更完善的志愿者筛选机制和管理制度，作为一个服务性项目，志愿者是一线执行人员，是项目专业性检测的前端，只有提供服务的人保障了专业性，才能确保项目能够专业的为发音障碍者服务。

活动二 意识提升工作坊+声音集市/声音交“益”站

目的：

通过一系列公益活动，向发音障碍患者家属、社会公众科普、宣传发音障碍，消除片面的认知错误和知识盲区，使发音障碍者的发音矫正得到有效全面的治疗；同时也提升大众对于发音障碍的正确认知。

活动形式：线下传播活动 / 讲座+线上科普

活动内容：

在项目前期调研中我们发现，发音障碍者的发音矫正被忽视，一方面是大环境下缺少矫正机构和专业矫正师，矫正费用昂贵，一般家庭难以承担，另一方面，是公众甚至患者家属对发音障碍没有科学的认识，往往拖延或者忽视了发音矫正，发音矫正是一个长期的过程，在接受项目服务的过程中，和患者日常相处的家属对患者的影响尤为重要，了解发音障碍的相关知识，能够有效的提升矫正效果。

同时，公众对发音障碍者的不了解，也对发音障碍者的生活产生了不便。项

目在执行过程中，开展了家属意识提升科普讲座（8 场）、声音交益站（10 场）、线上社群日常科普 / 公众号推广（数次）。



（家长科普讲座）

家长意识提升科普讲座，主要在集中矫正营地期间（患者进行矫正课程的期间是家属最具眷的时间），科普一般分为两部分，前半部分为通识科普，主要是发音障碍的通识、常见误区科普，后半部分为解疑，根据现场家属的现场提问进行解答，并且根据服务对象的实际情况提供日常的矫正小技巧。共开展了 8 场，上海 4 场（儿童医院），郑州 2 场（医院 1 场，酒店 1 场），成都 1 场（天使儿童医院）

声音交益站共开展 10 场，上海 3 次（浦东金桥商场 1 次，滨江文化节 1 次，混凝草音乐节 1 次）西部高校 2 次、社区 1 次，郑州高校 4 次（郑工 1，郑航 1，华水 2）。声音交益站主要是项目传播活动，面向公众，在商场、高校、社区开展线下场景体验，比如含面包吐字体验发音障碍者的感受，交换声音-扫码录音给发音障碍者讲故事，线下场地项目设置了当前公众较为喜欢的潮流实景+纹身活动等吸引人流，科普辐射人次超过 5000 人次。

日常线上科普 / 推送，为了更好的跟进服务效果和跟进训练情况，项目团队专门设置管培部+城市官，维护和管理用户关系，建立服务对象大群（好好说话训练营），各城市各批次分组小群用于跟进矫正服务，课程团队不定期在群内为服务对象及家属推送科普信息，解答发音矫正过程中的疑惑，同时矫正服务志愿者跟进线上训练情况。



(声音交益站)

活动频次：科普讲座根据家长意愿开展 8 场，声音交益站 10 场，日常线上科普推广数次（平均每周两次）

主要产出：推文+照片+项目传播量，提高了大众对发音障碍的认知

贡献：

发音障碍科普和传播普及，一方面有效的提升了发音矫正效果，另一方面也为发音障碍者营造了更佳有好的环境，同时在活动执行中，团队讲声音交益站的活动也塑造为团队建设活动，提高团队志愿者的参与力度和积极性，提升了志愿者的归属感和团队的稳定性，志愿者保持热情和长期服务，也是矫正服务专业性的影响因素之一。

活动三 发音矫正服务+语训夏令营

目的：为 200 名发音障碍者提供语音矫正服务，确保发音矫正目标改善达 75%以上

活动形式：常规语训服务+集中矫正营

活动内容：

发音矫正即志愿者一对一、二对一的为发音障碍者矫正发音，从构音清晰度、口唇肌力、呼吸方式等方面提升发音情况，是一个需要长期跟踪并且定期巩固的过程，而项目服务的发音障碍者多来源于主要城市的周边地区，难以长期在治疗医院或者城市，因而在项目设计和实施初期，项目为服务对象提供的课程为为期 5 个月的线上+3 个月的线下课程，以保证服务对象能够全程参与语训并且定期巩固，但在矫正服务开展实施之后，发现周期过长（每周一次）对志愿者和服务对象均不友好，并且语训效果难以巩固，因而课程组对课程进行了迭代调整，将矫正周期调整为 4 个月线上+线下，线上线上的选择根据服务对象的实际情况而定

（是否长期在项目城市、是否需要上学、发音程度、矫正配合情况等），部分家长在评估之后也选择了缩短周期，加大频率的矫正方案，总的来说，在矫正实施上，为了确保服务对象能够全程参与服务，项目团队迭代出了更多定制化的套餐，服务对象通过筛选之后，首先进行语音评估，再根据自身需求进行个性化套餐的选择。项目的主要套餐分类可以分为两类：

1、常规语训服务

即原计划的线上、线下服务，服务对象根据自己的条件（主要参考是否在项目城市长居）选择服务形式，一种是线下服务（在医院期间）+线上跟踪（返乡之后），一种是线上服务（在项目开展城市就医，周边城市居住），一种是线下长期服务（居住在项目开展城市），常规语训均以服务次数统计，根据服务独享发音情况不同服务次数在 7-32 次之间，每次 1-1.5h，每周 1-2 次。参与常规服务的服务对象为 120 人（其中部分在周期结束后也参加了集中矫正营）。



（一对一语训）

2、集中矫正营

在服务对象的反馈和课程组的课程迭代下，项目团队开始实施集中矫正营，每次集中培训为一周 7 天，包括冬令营（上海、成都、郑州各 1 场）、夏令营（上海、成都各 1 场）、倾音笑语（郑州 1 场）、给你吹出一个世界（上海 3 场），共服务人数为 83 人，在集中培训后均根据评估情况进行线上跟踪服务，这一服务使得服务对象能够集中接受培训，并且家长线下陪同能够确保回家后的锻炼。



(上海夏令营)

活动频次：次数为 7-32 次之间，根据实际情况确定频率

主要产出：服务对象名单+语训记录（评估表、录音等个案资料）+课程二次迭代
项目受益人参与情况：

根据实际参与情况，受益人实际参与应为 203 人，其中 26 名服务对象属在前后时间跨度比较大的情况下，语训矫正目标有了更高的要求，参与了新一期的服务。

贡献：直接推动了项目目标的实现，同时也在实施过程中帮助项目完善迭代了课程产品和服务形式，是一个不断完善产品，保障专业性，提升用户体验的过程。

三、项目实施成效

(一) 项目产出及成效

1. 项目指标完成情况

项目目标（计划）	实际完成情况
1) 在 5 座城市为 200 名发音障碍者提供 1 对 1 语音矫正服务	为 203 名发音障碍者提供 1 对 1 语音矫正服务及语音矫正集体课
2) 在 4 座城市开展集中 7 天的语训夏令营	开展 6 期语音矫正夏冬令营
3) 开展 8 次发音障碍者家长意识提升讲座	开展 6 次发音障碍者家长意识提升讲座及 2 场医生+护士言语障碍讲座，并在线上发布系列科普文章
4) 4 个城市线上线下声音交“益”站，20 个社区的社区工作坊	开展 10 场声音交“益”站，20 场社区工作坊

2. 项目取得的其他成果或成效

在上海师范大学、华东师范大学、上海海洋大学、陕西科技大学、河南工业大学、四川大学等高校招募线下服务志愿者，全国各地招募线上服务志愿者，报名志愿者 239 名，最终招募志愿者 83 名。通过在倾音的培训与发展，大部分志

愿者都具备了成长为语训助教，甚至专业语训师的能力。

与上海儿童医院建立合作关系，以线下面对面语音矫正训练结合线上面对面视频督导，短期集中语音矫正结合长期配套训练，使得发音障碍者无论是在发音、口肌还是语言能力、认知康复方面都有了非常大的提升，平均提升构音清晰度 20%左右，并在日常生活中养成了正确发音的习惯，使得治疗效果得到了进一步巩固。同时与静安区石二、南西阳光之家建立了长期的合作关系，在社区内进行线下语音矫正课程，并开展社区工作坊，使发音障碍者深刻感受到了准确发音的重要性，并且学会了诸如声母韵母读词训练、气息训练和口部操，大致掌握了发音的规则和方法并且激发了其学习的积极性，也提高了其沟通能力和自信心。

志愿者也为发音障碍者及其家长开设了“科普知识讲座”，为其提供全方位的病理知识教授。此外，倾音的语训师也为医院医生进行了能力培训，教授其快速寻找病症及方案诊断的方法，帮助更多医生精准定位发音障碍者的病症并提供相应建议。

（二）品牌传播工作总结

登榜 2019 年福布斯中国 30 位 30 岁以下精英（社会企业）

作为 2019 年世界互联网大会分享嘉宾

受邀成为杭州国际青年重创大会分享嘉宾

受邀哈佛大学肯尼迪学院演讲

以中国优秀社会企业家身份登陆美国纳斯达克广告屏

被国际公益学院以全额奖学金录取

...

2019 种子计划破土而出最具投资价值奖

中国公益慈善项目大赛金奖（排名第一）

社创之星全国金奖

第四届志愿者服务大赛国银

2019 益创未来社会企业金奖

...

相关链接：

赛事专题@上海赛区 | 上海赛区四星重磅出炉！

<https://mp.weixin.qq.com/s/n3AWIw6eG76VnWdKaKgeew>

用影像为公益发声 | 2018 社创之星年度总冠军揭晓

https://mp.weixin.qq.com/s/6_DUiah1HJuIxSq5T5LNfQ

重磅 | 纽约时代广场纳斯达克大屏，正向中国社会创业家致敬

<https://mp.weixin.qq.com/s/mqA-dpC3emcaCVdPxW2g0A>

荣耀榜 | 2018 中国公益慈善项目大赛金、银、铜奖项目名单

<https://mp.weixin.qq.com/s/fp-vA0goBastiYc5qjdx7A>

2018 中国公益慈善项目大赛 | 全国 30 强多视角社会问题提案助力“创新扶贫”！

<https://mp.weixin.qq.com/s/uR5Mr0BCr2-tq0yeBrr7uA>

很荣幸获得公益伙伴及其他伙伴的认可和支 持，倾音的每一次获奖、每一

次路演都在向社会公众讲述无数发音障碍者的故事、无数声音创变者的故事、一个公益创业团队的故事，倾音希望可以在无数荣誉和奖项之下仍然能够沉潜内修，不忘初心，尽自己可能服务更多的发音障碍者，帮助其能够好好说话。

（三）社会资源整合情况

倾音以上海为全国总部，同时辐射江浙沪，落地南京与杭州；此外在西安、成都、郑州等地持续开展“声音扶贫”项目；

倾音与上海市儿童医院、上海天坛普华医院等医院签署合作协议，深入开展发音障碍者言语语言能力筛查评估；

倾音与上海联劝公益基金会、领克汽车、中国互联网发展基金会、上海明日公益事业发展中心建立战略合作，以平台资源带动项目发展；

倾音受到上海市慈善基金会、上海市静安区政府、中国互联网发展基金会等机构资助，获得静安区地区办、上海社会组织创业大赛、益创未来等机构和比赛的奖金支持；

倾音加入中国国际言语听力协会（CISHA）青年学术委员会和中国言语语言康复联盟，并与陕西科技大学、河南工业大学等高校联合开展学术研究，并产出实践性强的研究成果。



- 空军军医大学口腔医院
- 陕西科技大学
- 陕西师范大学
- 西安外国语大学等



- 四川大学华西口腔医院
- 天使儿童医院
- 成都大学
- 西南石油大学等



- 郑州第一人民医院
- 河南工业大学
- 郑州航空工业管理学院
- 郑州师范学院等

四、项目资金使用情况及票据证明(包括政府资助金和腾讯乐捐金额)

项目经费预算与决算对照表				
序号	列支项	预算金额	决算金额	备注
1	志愿者补贴	17584.82	17583.5	
2	志愿者服装	1600	0	志愿者服装设计感较强，偏日常化，提前由其他资方采购，可重复使用
3	患者语音状况评估费用	1500	0	语音状况评估由语训志愿者执行，费用包含在志愿者补贴中
4	线下语训患者交通补贴	2000	1908	
5	志愿者补贴	9000	8450	
6	工作人员津贴	5000	5200	
7	语训教材及工具	5000	886.4	部分语训教材及工具采购市场现有物品，省去物料设计成本

深圳市社会公益基金会 2018 项目大赛 结项报告

8	全职人员	46000	46261.49	
9	设计费用	5000	5222	
10	工作人员住宿补贴	5000	4847	
11	工作人员交通补贴	10000	10387.83	
12	办公场地费用	10000	0	办公费用分摊到项目管理费中
...				
合计		117684.82	100746.22	

注：项目资金使用凭证【票据、签收表等（身份证、银行账号、手机号码等敏感信息需马赛克）】的照片/扫描件，需单一另存一份附件做为补充材料。

四、重要变更情况及处理

原计划的情况	变更原因及结果

六、项目经验总结及未来发展前景

倾音在各地落地执行的过程中获得了深圳市社会公益基金会的资金与资源支持，同时项目在实践中也在逐步地完善和成熟。

在深圳市社会公益基金会的支持下，倾音项目已经由一个“学生团队在西安执行的社会实践活动”成长为一个在“上海、成都、西安、郑州、北京”落地项目点并辐射全国为发音障碍者开展服务的项目团队。在项目发展过程中项目团队也在不断成长，项目核心团队成员在毕业后也成为了全职倾音人，将投入更多的热情和精力为社会公益付出自己的光和热，此外也有在教育行业经验丰富的前辈跳槽至倾音，愿意为了让发音障碍者响亮发音而努力；同样，团队的管理制度也在不断迭代完善，对于执行团队和志愿者都执行更加严格的考核标准，以保证团队的成长速度赶上项目的发展速度，为更多发音障碍者赋能。

在专业性和规范性上，团队管理层面项目团队进行了更加明确与细致的划分，原来的运营部发展为总部事务部，统筹项目管理、筹资与财务，原先的语训

部发展为课程部，由课程研发团队及执行语训师组成，多次迭代课程以保证产学研一体化从而提升服务效果，原先的社工部发展为管培部，统一负责志愿者管理（含各城市志愿者团队）、患者维系、档案管理、患者招募及志愿者赋能培训，以保证提高志愿者的服务水平和提高患者的矫正效果，原先的传播部和设计部合并为品牌传播部，统一负责团队的项目品牌建设和传播推广；财务管理层面，在资方和机构财务部门的要求下团队自身的规范财务流程，再与机构财务部分共同核对与监督账目管理，以保证规范性地提升。

在**资源拓展**方面，倾音与上海市儿童医院、天坛普华医院、静安区石二阳光之家、静安区南西阳光之家签署合作协议，与上海联劝公益基金会、中国互联网发展基金会、领克、北京天使妈妈慈善基金会、上海明日公益事业发展中心建立战略合作，同时在与上海市儿童医院、空军军医大学口腔医院的合作中，在华东师范大学、陕西科技大学、陕西师范大学等高校的支持下，以产学研一体化的模式，已经产出完善的言语语言康复培训课程体系以及线上先下线相结合、长期短期一体化的产品模式，同时通过创新性链接播音发声、语音学等言语康复专业相关学科，建立了“语训志愿者-语训助教-全职语训师”的培训及管理发展体系。

截至目前为止倾音已链接了全国 7 家医院，来自全国 23 所高校的 1000 多名志愿者，精准服务 600 余名发音障碍者，语音恢复率高达 98%。

倾音也通过实践探索出了属于自己的**社会企业发展之路**，在继续践行公益倡导和科普认知提升工作的同时，引领科技化和专业化的发展方向，开拓以社会价值和商业价值双驱动的企业成长路径。未来，倾音将继续秉持服务对象成效和服务体验为第一原则，为更多需要提升言语语言能力的个人和群体提供专业高效的支持与服务。

<p>项目后续三年发展规划</p>	<p>开展的主要项目： 1. 大学生语音矫正志愿服务 2. 发音障碍者深度赋能 3. 好好说话集训营 4. 社区特殊人群言语发展帮扶</p>
<p>机构规模</p>	<p>以上海为机构总部，项目点扩展至上海、成都、郑州、西安、北京、杭州、南京等城市</p>
<p>影响人数</p>	<p>每年为上千名发音障碍者提供语音矫正服务，包含线下一对一语训、一对三小班教学及线上督导，并开展科普讲座、线上线下等公益性活动，辐射人次达五千人及以上</p>
<p>传播量</p>	<p>包含但不限于传统媒体、自媒体，传播量达 100w 及以上</p>
<p>筹资规模如每年机构筹款或每年项目筹款</p>	<p>每年项目筹款 50w 及以上用于资助贫困家庭进行言语康复治疗</p>