

武汉市  
硚口区

# 8支特色志愿服务队 书写文明实践新篇章

杨蔚 李放军 吴思 詹鸥 王婷

## 理论政策宣讲分队：让党的创新理论飞入寻常百姓家

理论政策宣讲分队由硚口区委理论宣讲团、“青年讲师团”和13支多样化宣讲队组成。志愿分队深度打造“理论宣讲进万家”品牌，开展各类党史主题宣讲。他们用接地气、沾泥土、带露珠的宣讲方式，让理论宣讲强信心、暖人心、聚民心；他们让党的创新理论飞入寻常百姓家，以小见大，提升居民获得感和幸福感。2021年分队累计开展多样化、对象化、分众化、常态化志愿服务宣讲3000余场，受众60余万人次。

## 法律服务分队：司法为民不打烊

法律服务分队由硚口区司法局牵头，融合各界法律援助力量，秉持“凝聚群众、引导群众、司法为民、司法惠民”的工作理念，推敲理性的法律，着力感性的温暖。志愿分队大力开展主题普法宣传活动及法律援助志愿服务活动100余次，为社区居民提供全方位司法服务，紧扣行业特点，设计调查问卷2000余张，把脉问诊、送法上门，引导辖区近千家企业依法经营，提供“贴身”法律服务，积极参与社区矛盾纠纷化解500余

次，为武汉法治未来贡献着硚口力量。

## 扶贫帮困分队：乐于助人有温度

扶贫帮困分队是由硚口区民政局牵头，区内社会团体、公益企业、志愿者共同牵手的公益爱心联盟。志愿分队坚守“天下大事必作于细”的务实作风，关心困难老人、关爱困境儿童、救助流浪乞讨人员、做好临时救助。通过开展“理一次头发，测量一次血压，拉一次家常，打扫一次卫生，讲一个故事，做一次心理辅导，演一次节目，剪一次指甲，倾听一次心里话”等形式多样的志愿服务活动100多次，服务近万名困难群众，让弱势群体感受党和政府的温暖，心有所依，向阳而生。

## 卫生环保分队：打造美丽生态硚口

卫生环保分队由硚口区环保局牵头，各基层环保站（监测点）、各社会环保联盟单位和各街道环保志愿者组成。志愿分队奉行“绿色、环保、奉献、友爱”的准则，以“美丽中国，我是行动者”为主题全面发力，结合6·5世界环境日、12·5国际志愿者日等重要时间节点，在辖区相关社区、学校广泛开展生态环境宣传和公众开放志愿服务活动

约200场，营造生态环境保护宣传氛围，谱写着环境卫生绿色华章。

## 科学普及分队：当科学“引路人”

科学普及分队以科协组织深化改革为契机，吸纳“三长”进入基层科协组织兼职挂职，形成了特有的由“科协+涉科部门+三长+科技工作者”的科协组织志愿服务体系。志愿分队结合全国科普日、全国科技周等重要节点，开展科普主题志愿服务活动、主题讲座约100多场，通过网络平台惠及全区10余万人，让科技之光点亮青少年科学梦想、照耀百姓生活。持续宣传科学防疫，动员志愿者宣讲科学防疫，及时宣传破除各类伪科学流言，为科学防疫提供硚口智慧。

## 助学支教分队：坚持支教帮扶

助学支教分队是由硚口区教育局牵头，联动全区中小学，牵手优质师资力量，动员优秀教师，汇聚社会力量的助学支教综合体。志愿分队致力于“帮助困难家庭子女入学”和“支持偏远地区教育事业”。从校园走进社区，开展招生政策咨询、家庭教育帮扶、社区教育活动，组织社会各界力量开展困难家庭子女入学帮扶，共资助4886名学生，总金额超542万元。

## 文化文艺服务分队：点亮文化生活

文化文艺服务分队由硚口区文化馆、图书馆、街道文化站、社区志愿者等组成。作为新时代红色文艺轻骑兵，志愿分队通过举办图书捐赠、专题讲座、名家分享、社区展览等公益活动，普及科学文化知识，用文化启迪民智、用明德引领风尚；通过一系列音乐、舞蹈、戏曲、美术、书法和摄影等全民艺术普及活动，为提升群众文化艺术素养提供有力支撑；通过进社区、进校园等活动，倡导文明健康生活方式，提升人民群众文化获得感、幸福感。

## 医疗健身分队：做健康“守门人”

医疗健身分队由硚口区11家社区卫生服务中心最优秀的家庭医生团队共同组成。志愿分队长期致力于社区医疗志愿服务工作，倡导健康的生活方式，做居民健康的“守门人”。分队平均每年开展活动150余次，各类健康志愿服务总时长近39220小时。从社区义诊、健康讲座到学雷锋志愿岗、党员先锋岗，不断丰富活动形式，拓展服务内涵，让居民能够享受到专业、优质、多元化的健康志愿服务，内心有“医”靠。

# 黎平县：躬行志愿情 实践服务心

詹家斌 吴谋丹 黎芳

近年来，贵州省黎平县始终坚持“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，以拓展新时代文明实践中心建设为契机，全面开展形式多样的志愿服务活动，切实用文明实践拉近群众距离。

走普通“百姓路”组建“服务队”。黎平县组建由村干部、驻村工作队、包村干部、党员、民间协会会员、返乡创业人士、个体工商户、“春晖服务社”社员等为成员的“关爱百姓”志愿服务队；积极探索“工作需求+百姓期盼+志愿服务”模式，通过“线上+线下”大力招募，组建“便民春风”税收志愿者服务团队等，整合社会志愿服务力量，立体化形成志愿服务合力。

用通俗“百姓话”讲好“大道理”。黎平县理论、法律、农技、科普等方面的志愿者用通俗易懂的语言，生动讲述思想理论、全面解读惠民政策、深刻阐述乡村振兴，以鼓楼、花桥、院坝、田间、地头等为阵地，用通俗“百姓话”向服务对象讲好、讲通、讲清“大道理”，广角度解决百姓听不到、听不懂、听不进及不愿听、不愿做、不愿想的“六不”问题。

以平凡“百姓事”传播“好声音”。黎平县打造新时代文明实践主阵地，创新“现场教学+远程教育”“面对面交流+手把手传授”“身边人讲身边事+身边人讲自己事”宣传模式，以贴近百姓精神文化与生产生活需求，全面拓展新时代文明实践志愿服务途径，既有惠民政策理论知识传授，也有农业生产生活技术教学；既有普通百姓先进事迹宣讲，也有文化惠民文艺视觉盛宴，全方位、多层次、宽领域激发文明实践“大课堂”活力。

暖寻常“百姓心”培育“文明风”。聚焦“我为群众办实事”实践活动出实招，黎平县针对不同的特殊群体、重点人群，组织志愿者以“多跑腿、多流汗”主动服务方式，以“敲门行动”定期上门看望、慰问、服务百姓，立足百姓需求把暖心实事办到百姓家，真正用文明实践志愿服务让广大百姓“少跑腿、不跑腿”。



连日来，湖南省邵阳市洞口县古楼乡组织党员、青年志愿者深入茶园基地，帮助茶农采摘茶叶。图为4月2日，古楼乡相山村茶园，党员、志愿者在帮茶农采摘茶叶。滕治中摄

# 吴越名城“益”起亚运

——志愿服务造浓临安区亚运氛围

随着亚运脚步逐渐临近，亚运城市志愿者活跃在城市每个角落，今年以来，浙江省杭州市临安区以实际行动助力家门口的亚运盛事。

## 文明劝导 礼让斑马线

上下班高峰期间，来自各部门、镇街的志愿者活跃在城区各大交通繁忙路口，对各类不文明行为进行劝导。在万马路城中街路口，志愿者潘立葆对电瓶车超停停线、驾驶员未正确佩戴头盔等行为进行劝导。有志愿者劝导的路口，部分驾驶员就会自觉放慢车速，主动佩戴头盔，并对志愿者回以一个善意的微笑。多次上岗执勤的潘立葆说，经过志愿者的劝导，大多数电瓶车都能做到正确佩戴头盔、不逆行、不占斑马线。“之前效果还是很明显的，大家都有了文明礼让的意识，也很好展现了临安交通

出行的文明形象。”

## 窗口服务 礼仪先行

如果说礼让斑马线是城市交通文明的代表，那么窗口服务人员的礼仪素养就是城市人文关怀的体现。在国贸大厦一楼，临安社区学院将柜台销售人员召集在一起，在培训老师朱寅的示范下，将仪态礼仪、接待礼仪、语言礼仪等窗口礼仪知识和行为规范等一一教授给每位窗口服务人员，通过重复多次的练习巩固，调整大家的姿态动作，提升服务人员个人形象和窗口服务水平。社区学校校长张莉莉告诉笔者，经过前期对餐饮行业、销售行业的一系列礼仪培训，全区服务业从业人员的礼貌礼仪和热情涵养得到了进一步提升。“希望通过志愿者老师的培训，能让服务人员在举止之间都流露出彬彬有礼的气质，最终达到亚运

会期间提升我们服务行业整体形象的目的。”张莉莉说。

## 外事服务 充满温暖

衣食住行是城市服务的具体内在。而对于像亚运会这样的国际大型赛事，针对外宾的服务保障也必不可少。为做好外宾的通信服务，在临安移动分公司内，针对窗口工作人员一对一的培训也在有序开展。为进一步提升服务水平，移动公司从仪态、仪表以及服务等多个方面，对人员着装、微笑、坐姿、手势进行模拟场景演练。“考虑到外宾来临期间，可能会到我们营业厅办理换卡、换号之类的通讯需要，我们也会设置专门的外宾服务窗口，提升服务礼仪，做到‘来有迎声、问有答声、走有送声’。”移动临安分公司工作人员说。

在农林大学，大学生志愿者吴侯和留学生希杭正在模拟外宾问路等场

景，通过英语交流训练，两位报名参加亚运志愿服务的大学生也在沟通中提升语言服务能力，争取把最好的临安介绍给国外的友人。“能够参加亚运会志愿者选拔，这是一件非常值得骄傲的事情，希望能代表临安的一分子，为更多的国际友人带去更好的服务。”志愿者吴侯说。

除上述志愿服务活动之外，临安区各类志愿组织和城市志愿者，也广泛活跃在新时代文明实践中心（所、站）、赛会场周边、车站、观赛空间、景区沿线、重要商圈等重点服务点位，做好各方面的服务保障工作。据悉，从今年3月10日起，临安区正式开启亚运城市志愿者招募工作，截至目前，临安区已招募6.4万余名城市志愿者。届时，城市志愿者将提供亚运宣传文化传播、亚运赛事咨询、语言服务、应急救助、公交专线预约、导乘咨询、文明劝导、平安巡防等系列志愿服务。（《钱江晚报》方远明）

# 普洱市开展2022年建设“全国志愿之城”第一批枢纽志愿服务

本报讯（普文）近日，云南省普洱市志愿服务联合会组织开展2022年建设“全国志愿之城”第一批枢纽志愿服务组织成立仪式暨疫情防控、乡村振兴志愿服务活动。

仪式上，普洱市志愿服务联合会会长刘吉辉为普洱市维鹰志愿服务总队、普洱市道路运输行业志愿服务总队授旗，为总队长颁发聘书，对总队的成立表示衷心的祝贺。他说，希望新成立的队伍切实增强责任意识，坚持群众所求、社会所需、力所能及的原则，主动深入社会、深入群众，以自己的耐心、细心和热心开展服务，以优质服务和无私奉献来弘扬正气，为推进社会和谐奉献自己的力量，以实际行动传播“我为人人、人人为我”的社会风尚。

此次活动将进一步以志愿服务的方式整合社会资源，助力普洱市建设“全国志愿之城”、疫情防控、乡村振兴工作，巩固提升全国文明城市创建成果。