

2023年5月16日

编辑：朱乔明

# 让温暖在指尖流淌

## ——山东省青岛市城阳区创新推行志愿服务“网约”模式

青文

作为全国、全省新时代文明实践试点区，山东省青岛市城阳区坚持以服务百姓民生、助力社会治理为着力点，以志愿服务为主要形式，创新推行志愿服务“网约”模式，形成“百姓点单、中心派单、志愿者接单、群众评单、积分奖单”相贯通的工作模式，不断推动志愿服务精准化、常态化、便利化、品牌化。

依托“智慧云脑”大数据分析，城阳区充分发挥志愿服务“网约”平台、文明实践站、志愿楼长、志愿团队作用，精准分析群众需求，志愿服务工作更加精准到位、有的放矢。推行志愿服务“网约”模式，个人、单位、社区发布线上志愿服务需求，志愿服务中心就近派单，附近志愿团队、志愿者接单，实现志愿服务供需及时、精准、有效对接。同时，志愿服务项目内容涉及扶贫、助老、文化、助学、应急等各个领域，有效填补了公共服务供给不足。截至目前，已通过平台收集、解决需求近5万个、服务群众10万余人次，并在全市率先成立了全区文艺志愿者协会。特别是今年以来，结合“五为”志愿服务，创新“为老”服务，开发“一键呼叫”系统，并在19个社区试点推广，群众只需一键点单呼叫，志愿者便能及时赶到。今年以

来，城阳区已为65岁以上的老年人、独居老人、残疾人等解决生活服务保障、陪伴等需求3000余个。

城阳区坚持“项目化”运作、“品牌化”引领、“专业化”服务，围绕文明实践“五有”、志愿服务“五为”、资源内容“五聚”，各类文明实践志愿服务活动稳步推进。围绕帮老、帮困、帮病、帮残、帮教、帮志、帮心志愿服务“七帮”项目，依托全国首个志愿服务“网约”平台，广泛开展各类文明实践志愿服务活动。截至目前，已建立“五为”志愿服务项目75个，并成立了首批10个“五为”志愿服务驿站，线上线下组织开展文明实践志愿服务活动近千场次，擦亮“全民志愿”品牌。充分发挥专业和社会志愿团队作用，在区文明实践积分平台嵌入“帮心”板块，依托心理专业新时代文明实践

站——瑞阳心语新时代文明实践站，为群众提供“帮心”志愿服务。新冠疫情防控期间，组织开展免费心理疏导服务1万余次，受到群众的广泛好评。

城阳区壮大志愿服务力量，统筹党建、宣传、文化、卫生、教育、群团等各方资源，成立以区委书记为总队长的新时代文明实践志愿服务总队，组建“8+8+10”文明实践志愿服务分队，成立660支特色志愿服务小队，志愿者13万余名。各部门(单位)普遍建立1支以上志愿服务队伍，每月至少集中开展1次志愿服务活动。做大志愿服务平台，建成全省首个集指挥、培训、展示、服务、孵化等功能于一体的区级志愿服务中心，完善志愿服务注册、培训、孵化、考核、嘉许等机制，形成“功能健全、融合互补”的区级志愿服务大本营。组建由30多个志愿服

务团队、爱心企业以及社区组成的“萤火之光”志愿联盟，积极探索志愿服务基金运行模式。

依托区融媒体中心，在爱城阳APP开设“文明实践”积分平台，突出“网约”模式、文明积分、阳光评优等功能，对文明实践阵地、志愿者和志愿服务进行积分管理，吸引更多市民参与文明实践志愿服务活动。志愿者通过参与文明实践志愿服务、获评道德模范荣誉称号、提供文明或不文明线索等方式获得积分，积分可用于兑换物品、消费、服务等，也可转赠和开展爱心帮扶，实现正能量的“双向循环”。自积分平台上线后，累计为爱城阳APP增加近10万粉丝量。每年通过评选表彰星级实践站、志愿达人、志愿楼长、志愿家庭等活动，不断提高志愿者群体的归属感、荣誉感，让文明实践有“分值”更有价值。

## 四川井研县宝五镇：志愿服务“零距离”文明实践“不打烊”

本报讯(井研文)近年来，四川省乐山市井研县坚持党建引领基层治理和文明实践，立足本地实际，因地制宜，以多形式志愿服务为抓手，以群众需求为导向，探索更多惠民生、暖民心的便民举措。

“我们社区的志愿服务队实实在在地解决了很多问题，比如一些比较难做的群众工作，通过社区党员、青年、‘五老’志愿者们的帮忙，最后都顺利得以解决。”宝五镇宝五街社区支部书记李淑英说。

宝五镇通过党建引领、党群互动、整合资源、优化服务、提升阵地等措施，筑牢志愿服务阵地、建强志愿服务队伍、丰富志愿服务主题、擦亮志愿服务名片，推动文明实践零距离、不打烊，用爱描绘“志愿红”，用心浇灌“治理园”，用情培育“文明花”。

党建引领强阵地，文明实践有力度。明确基层党建引领基层治理的“主心骨”，引导各村(社区)成立由党支部牵头、党员“挑大梁”、群众自发参与的志愿服务队，积极发挥“好帮手”“排头兵”作用。宝五镇聚焦基层阵地提升，整合村办公室、文化站等打造新时代文明实践所(站)6个，设置户外标志牌2处，悬挂新时代文明实践站铜牌和活动公示栏6个，制定上墙系列相关制度，配备志愿服务设备、装备300余件。

党群互动强合力，为民办事有深度。党员干部带头践行“奉献 友爱 互助 进步”的志愿精神，坚持从群众中来，到群众中去，主动积极参加志愿服务活动，通过带头示范发动群众、依靠群众，在志愿服务中融洽党群干群关系。宝五镇建立以党员干部、社区志愿者为文明实践主体，群众代表、返乡创业代表等社会爱心人士广泛参与的志愿队伍32支，成员有1300余人，开展政策理论宣讲、矛盾纠纷调解等志愿服务活动，打造“应急轻骑兵”“宝五妈妈”等志愿服务品牌2个、“陈卫东调解工作室”1个。

优化服务强实效，基层治理有温度。立足镇情、村情，瞄准“服务群众”重点，聚焦“基层治理”堵点，把好“志愿服务”难点，精准对接群众需求。建立文明积分管理制度、活动运行规范和例会制度，明确专人管理，形成活动月初公示、月末总结常态，促进新时代文明实践工作走深走实。目前，全镇累计开展志愿活动500余场次，直接服务群众8000余人次。

## 江西资溪县鹤城镇：文艺志愿“点单服务”走进乡村

本报讯(黄彬峰)近日，“万名文艺家下基层”——江西省文联新时代文明实践文艺志愿“点单服务”走进江西省资溪县鹤城镇排上村，面向基层群众进行文艺慰问演出。

歌唱表演、乐器演奏、诗歌朗诵……丰富多彩的节目令在场观众目不暇接，在喝彩的同时，大家纷纷掏出手机记录这精彩的一幕。除了专业文艺演员外，喜爱文艺活动的群众也积极参与表演，亮出自己的拿手“绝活”。

“这次活动通过‘万名文艺家下基层’的方式，满足广大群众对文艺的需求，丰富了老百姓的群众文化生活，也充分发挥了文艺凝聚群众、引导群众的作用。”资溪县作家协会主席黄吉勇表示。



为贯彻落实党的二十大精神，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，5月7日下午，农行甘孜分行青年志愿者团走进甘孜州儿童福利院开展“学习二十大 奋进新征程”志愿活动，向孩子们捐赠了学习用品、体育用品等，给孩子们送去温暖和关爱。 陈建军 王勤盼 摄

## 银发映丽景 桑榆更温情

### ——贵州思南县丽景社区发动老年志愿者力量建设美好家园

苏畅莉 向红

“华发如银”的他们能干什么?在家养老?还是含饴弄孙?对于很多老年人来说，享受天伦之乐并不是老年生活的全部，他们更希望继续为社会发挥余热。

在贵州省思南县丽景社区，有这样一群志愿者，他们虽年逾花甲，却热心公益，活跃在社区各个角落，以银发力量助推文明创建，将老有所乐、老有所为与创建文明城市有机结合——他们，来自“银发丽景”志愿服务队。

位于思南县双塘街道北部的丽景社区，小区大门外即是主干道，来往车辆不断，学生上下学过马路存在安全隐患，而“护学岗”的设立，为学生们筑起了一道安全“防护墙”。

“同学们，请大家排好队，别推搡，慢慢地上车，注意安全。”早上6点的思南，缕缕清风中还夹带着一丝凉意，而“银发丽景”志愿服务队的志愿者们早已到岗，他们身着红马甲、臂戴红袖章，分为两组开展志愿服务，一组负责引导学生们列队上车，一组负责疏导接送乘客的车辆即停即走，现场交通秩序井然有序。

学生王佳亿告诉记者，不论是刮风下雨，还是严寒酷暑，这群银发志愿者们总是准时准点守护着大家。“我觉得很安全，特别感谢他们。”

银发志愿者们发挥余热倾注爱心，呵护“幼苗”成长，不仅收获了学生们的感谢，也获得了家长们的点赞。社区居民安华琴表示：“家里有两个孙子在读书，自己再忙都会把他们送上车，就怕发生意外，自从‘银发丽景’志

愿服务队开展护学行动以后，遇到有事情不能送的时候我也很放心，因为有他们在这里，学生们都很安全。”

丽景社区是这群平均年龄超过60岁的志愿者的家，他们每天穿梭在社区，服务于居民，积极参与社区公共事务和各类志愿服务活动。

车辆乱停乱放，不仅给社区居民“添堵”，还影响道路交通安全，“银发丽景”志愿服务队的队员们主动担任“劝导员”，搬下治理车辆乱停乱放这一“苦差事”。

“师傅，你的车是长期停在这里还是临时停?临时停可以，长期停就要停放在停车场内”“谁的车停在路中间了?快来移走”……志愿者陈德昌表示：“不忙的时候，我会和其他队员一起对车辆乱停乱放等现象进行劝导，我觉得这很有意义，也希望社区更多老年人加入‘银发丽景’志愿服务队，让我们小区变得更美好。”

丽景社区是思南县最大的易地搬迁集中安置点，搬迁居民来自全县27个乡镇(街道)，由于外出务工的家长较多，社区内有不少留守未成年人。晚上7点半，志愿者赵正寿敲响了邻居家张哥的家门，刚踏进屋的他便接到了主人家递上的一杯热茶，随后大家围坐在烤炉旁，仔细了解其孙子的学习情况，看着认真写作业的孩子，他又一次叮嘱道：“遇到不懂的地方，要及时请教老师。”

“银发丽景”志愿服务队的队员们不仅关

心社区孩子的学习问题，也将社区环境整治工作时放在心上。走进社区，时常能看见这群银发志愿者或是手拿垃圾袋在花园里除草，或是捡拾散落在路上、角落里、草坪上的矿泉水瓶、烟头、果皮，给社区增添了一抹别样的风景。志愿者刘阿姨说：“参加志愿服务活动，我是非常高兴的，这不仅是为了我自己，也为了大家有一个清新舒适的生活环境。”

据悉，思南县青年志愿者协会立足丽景社区老年人较多的实际情况，联合社区新时代文明实践站推出“银发丽景”长者互助志愿服务项目，借助参与社区志愿服务活动的形式，打造“以老助老”公益服务圈。“银发丽景”志愿服务队成立以来，参与文明城市创建、环境整治、纠纷调解、治安巡逻等志愿服务活动的志愿者130余人次，累计志愿服务时长600余小时。

老年人如何发挥自身的社会价值，让老年生活更充实?这群银发志愿者不辞辛苦地奔走于社区各个角落就是一份不错的答卷。随着越来越多的老年人加入志愿服务队，“有事喊一声、大家一起干”已成为共识，这群温暖有爱老年人，在身体力行中诠释“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，共同营造美好家园。

如今，志愿服务新风已吹遍整个丽景社区，志愿服务成为社区居民参与社区治理的重要渠道，而“花样”的志愿服务活动不仅丰富了社区老年人的晚年生活，也让老年人在参与的过程中找到了价值感和成就感。

## 四川峨眉山市：志愿服务进社区 文明实践接地气

本报讯(李艳梅)近日，四川省峨眉山市“文明峨眉·文明实践进小区”活动在东胜社区阅湖郡小区举行。

志愿者们活动现场展开集中行动，向居民提供缝补、磨刀、理发、义务诊疗等服务，受到了居民的欢迎与肯定。同时，还开展了党的二十大精神宣讲、文明健康生活常识宣传、绿色环保宣传、反假货币金融知识宣传等。小区居民夏伟由衷地称赞道：“这项活动很好，方便了我们业主的生活，帮我们解决了生活上的一些难题，非常感谢这些志愿者，希望这项活动能常态化开展下去。”

“文明实践进小区”活动不仅开展了各种实用的志愿服务项目，方便了居民的日常生活，也让居民感受到了志愿者们热情的服务意识。东胜社区志愿者张眉说：“志愿服务是峨眉山市创建文明城市的一项重要举措，志愿者们一直积极投身各项志愿服务。今天，我们集中力量来到小区为居民提供便民服务，是一件非常有意义的事情。接下来，我们将继续深入各个小区，为居民群众提供更多更好的志愿服务。”

## 安徽黄山市：“美在徽州”展现良好文明旅游形象

本报讯(毕晓峰)近日，在安徽省黄山市黄山北站，活跃着“美在徽州”志愿服务队队员们的身影。学雷锋志愿服务台旁，身穿红马甲的志愿者们主动热情地为游客提供旅游咨询、政策解读、照看行李等志愿服务，一幕幕温馨的场景，成为黄山北站一道亮丽的风景线。

“您好，欢迎来到黄山，我是文明旅游志愿者，目前我们正在开展景区免门票活动，这里有相关的景区资料，您还可以通过微信公众号提前预约游览。”志愿者毕江勇热情地向游客介绍当前黄山市旅游优惠政策，耐心解答游客咨询的问题。

今年4月以来，黄山市推出旅游景区门票“免减优”政策，吸引了大批游客来旅游，各大景点迎来游客高峰。为倡导文明旅游，提高游客的体验感和满意度，市文明办积极部署开展文明旅游志愿服务活动，在交通场站、高速公路、景区景点等地搭建志愿服务台60余个，为广大游客提供旅游政策咨询、路线指引、代购车票、茶水服务、便民充电等内容。

据悉，此次文明旅游志愿服务由市文明办联合市直机关工委、团市委共同开展，旨在发动志愿服务力量，助力全市景区“免减优”政策惠及更多游客，展现黄山良好文明旅游形象，营造文明、和谐旅游氛围。截至目前，全市累计组织发动文明旅游志愿者10037名，服务游客31.6万人次。

## 山西运城市：多方联合开展志愿服务促就业

本报讯(薛克 范楚芳)5月7日，由山西省运城市盐湖区人社局主办，运城零工市场、运城市志愿者联合会、运城市人力资源协会及山西联合运城分公司工会爱心驿站联合承办的“关心关爱农民工 贴心服务促就业”志愿服务活动启动。据悉，该活动自本月起持续至2024年5月，时间为每月的第一个周日，地点为运城零工市场。

运城零工市场是专为用户和灵活就业工作人员提供服务的公益性综合就业服务平台。当天上午，活动现场设置了多个服务点，工作人员和志愿者向农民工发放了劳动保障等方面的宣传资料，法律咨询、反诈宣传、健康义诊、爱心义剪等服务也一同开展。

此次活动旨在关注农民工的身体状况和权益保障，提高全社会对农民工群体的关注度和支持度，推动形成良好社会氛围，切实增强农民工的自我保护意识、法律意识和维权能力，促进农民工就业。

盐湖区人社局就业服务中心相关负责人表示，希望通过这样的活动，更好、更全面地关心关爱农民工群体。该中心和运城零工市场将会根据农民工登记的信息，有针对性地为其提供更多服务岗位和就业机会，让大家健康有保障，就业有门路。

人社部门工作人员和社会各类志愿者还将开展走访活动，征集零工信息，收集问题并帮助解决，提高他们的就业竞争力。同时，相关部门还将开展各类公益活动，为农民工提供服务和帮助。