



根据民政部等印发的《关于支持和发展志愿服务组织的意见》，到2020年，志愿服务组织服务范围不断扩大，基本覆盖社会治理各领域、群众生活各方面。如今，不管是助老还是助残，多种社区志愿服务来到更需要帮助的人身旁。怎么才能让社区志愿服务更贴近居民需要？在社区志愿服务开展的过程中又有哪些特色方法？近日，记者来到多个社区感受社区志愿服务带来的变化，了解近年来本市关于社区志愿服务的特色方法。

化学学习平台？”相关负责人杨继亮介绍，经过几年的发展、壮大，如今，清源街道24个社区全部实现了书画培训班进社区，吸引了百余居民学习书法、绘画、摄影，辖区范围内掀起了“用镜头观察生活，用笔墨记录时代”的热潮。

杨继亮表示，近年来，清源街道通过开展“文化节”“健身节”等系列主题活动，不但繁荣了街道文化，还丰富了居民群众精神生活。居民们有了兴趣爱好，文化素质提升了，邻里关系和谐了，小小兴趣班成了促人气、传递正能量的平台。而作为文化带头人，文化志愿者们功不可没。

通过队伍的不断扩大，目前清源街道共有文化志愿者428人，积极参与了街道举办的健身节、广场舞大赛、消夏晚会、书画摄影大赛、“最美清源人”评选、“书香清源·悦读人生”阅读季系列活动、“枣园杯”象棋比赛、社区原创节目展演、市民讲堂等多项品牌活动。

几年来，清源街道的文化活动精彩纷呈，并获得多项荣誉。“清源街道健身文化节”荣获北京优秀群众品牌文化活动，清源街道阳光艺术团原创舞蹈《春之舞》被评为北京市优秀群众原创节目，广场舞《采薇》在2017年第十二届“舞动北京”群众舞蹈大赛中获得金奖。

政企联动 文化渗透 供需对接

居民乐享“暖心”服务

□本报记者 盛丽 孙艳



特色方法一： 政企联动服务社区

在《关于支持和发展志愿服务组织的意见》中提到，要创新志愿服务方式方法，积极探索“互联网+志愿服务”，支持志愿服务组织安全合规利用互联网优化服务，创新服务方式，提高服务效能，加强对网络社团等新型组织的志愿服务规范管理。其实，不只是让社区志愿搭上互联网的做法，在实践中还有不少创新的做法被应用。

2016年9月，公益志愿服务在政府和企业合作方面再添新举措：2017年9月22日，朝阳区团委与房产服务企业链家合作，成立“链家志愿服务队”，链家集团正式加入“志愿北京”平台。

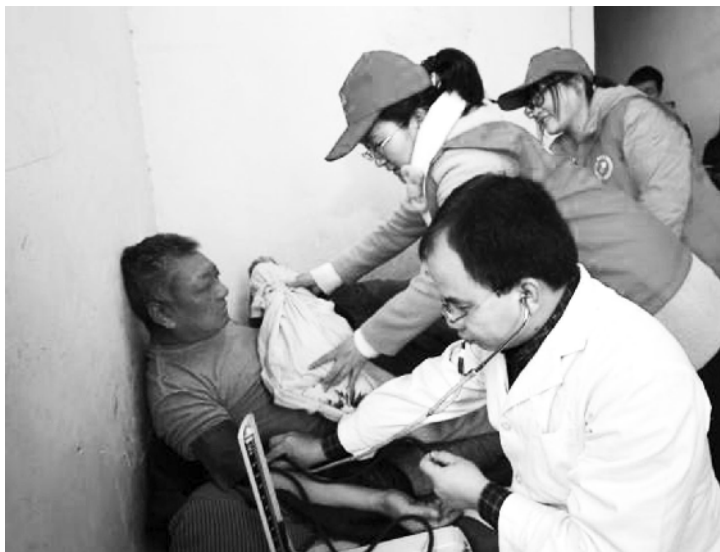
“链家志愿服务队”由链家员工组成，致力于在社区展开一系列便民服务。参加志愿服务可不是谁想参加都可以的，还需“持证上岗”。记者了解到，链家志愿队的成员全部经过严格筛选而出。申请者自愿申请，通过审核方可领取“链家志愿者志愿服务证”才能上岗。

“链家志愿服务队”围绕社区公益服务、节日公益活动、日常便民服务以及便民服务日等服务展开，形成制度化、专业化、常态化的志愿服务体系。

在社区公益服务方面，服务队每季度举办一次社区房产交易知识科普讲座，资深经纪人作为志愿者在社区进行房产知识宣讲、房产风险防范、房产权益维护等演讲。在节日公益活动方面，志愿者们走进北京数百个社区，与社区居民共度佳节。逢年过节，他们还会去当地孤独老人家慰问，送去米油盐、水果等日用品。

日常的便民服务也很贴心，链家志愿队为社区居民免费提供应急打印复印、应急雨具、爱心图书捐赠点、便民饮水、应急电话、应急上网、应急充电、询路指引、高考休息站等服务，社区居民可到任意链家门店寻求帮助。

不光是政府部门与企业合作，小小社区也“主动出击”。在朝阳区的雅成里社区，有一个“雅人益行”助力联盟。通过社



区+社会组织+企业三方联动的模式，探索出了创新志愿服务的新途径。

雅成里社区党委书记马云红介绍，“雅人益行”助力联盟分为“雅堂助学”“雅集助用”“雅趣助乐”“雅益助居”四大体系，通过社区、社会组织、企业三方联动，定期提供文化类、兴趣类学习、邻里节活动、文化体育指导、就业指导等各类服务。

联盟的成立，吸引了辖区内

不少大企业的加入，全聚德、苏宁电器、希盟电子科技等企业都是社区的联动企业，为居民提供相关志愿服务。考虑到该社区老人居多，缺乏电器维修的知识，苏宁电器专门成立了一支家电维修队，居民只要拨打电话就可预约上门服务。希盟科技有限公司则利用企业的产品定期为居民进行健康检测。

同时，联盟还为企业提供了一个交流、合作、共享、发展的平台，推动企业开展志愿服务。

通过开展企业志愿服务活动，吸引众多的企业职工参加，促进辖区企业间的沟通与合作，推动企业职工的交流与互动，探索白领交流互动的机制和流程，并引导白领植根社区需求，积极为社区治理创新贡献智慧。

马云红表示，目前联盟正在探索“社区+社会组织+企业”跨界创新社区治理的众创新模式。通过邀请来自企业、社会组织和社区的骨干志愿者，采取集思共创的方式，从认识到分组到协同合作创新，用激情、创意、行动完成社区难题的创新解决方案，提升社区组织能力，促进跨界创新解决社区问题的有效落地实施。

特色方法二： 志愿服务深入文化领域

在调查中，记者发现，提到社区志愿服务不少居民都表示自己所在的社区在扶老、助残方面做得很到位。也有人建议，应该扩大志愿服务的内容，特别是文化志愿服务应该多走进社区志愿服务领域。

关于这一点，在《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》中也有所提及。《意见》中提到，要壮大公共文化设施志愿者队伍。鼓励面向社会招募身体健康的低龄老年志愿者，发挥他们时间充裕、服务热情高、生活阅历丰富的优势，形成公共文化设施志愿者的稳定力量。在实践中，文化志愿服务又在社区中怎么开展的。记者在采访中，也找到了答案。

居民书画挂进了区文化馆，原创舞蹈编入了广场舞教材，健身文化节荣获北京优秀群众品牌文化活动……大兴区的清源街道，每个社区几乎每天都在开展不同形式的文化活动，或是跳舞，或是书画培训，或是拿起相机拍摄家园美、生活美，街道428位文化志愿者与居民们绘制出了一片文化大繁荣的景象。

清源街道成立已经有十余年了，成立之初，发现居民们并没有什么业余爱好，文化生活匮乏。然而，社区里又“藏”着很多书画家、舞蹈艺术家等文艺人士，“何不挖掘身边的文化资源为社区居民搭建一个家门口的文

特色方法三： 强化志愿服务供需对接

“志愿服务还是要和需求挂钩，这样才能让居民感受到服务的便捷。”采访中，不少人对社区志愿服务提出自己的建议。据了解，根据《关于支持和发展志愿服务组织的意见》，要充分运用社区综合服务设施，搭建社区志愿服务平台。支持和鼓励社区志愿服务组织走进社区，了解和征集群众需求，结合自身能力特点，有针对性地做好志愿服务规划，设计服务项目，开展服务活动，切实使服务对象受益。对此，不少社区也开始尝试做法。

据了解，东城区民政局加强项目建设，健全社区志愿服务项目体系。以服务社区、服务居民为根本出发点，依托网络平台“志愿北京”实现社区志愿服务的项目化运作。围绕需求抓项目。2014年9月开始，该区民政局将社区社会组织培育、社区志愿服务、居家养老等工作有机结合，以政府购买服务的方式，采取“请出来、走进去”的形式，开展“互助式居家养老”项目，搭建社区老人相互交往、互助服务的平台。

“互助式居家养老”项目分别在交道口街道、东直门街道以及朝阳门街道，由东城区爱众慈善家园公益社会组织承接，针对居家养老的老人面临的“身体健康逐渐衰退、日常生活照料困难、精神孤独寂寞”等困境，通过在社区举办公益健身活动、开设养身讲座、心理讲座、幸福课程等，将身体条件允许的老人请出家门参与其中，让老人感受到公益活动的温暖和快乐；同时，将有服务热情、有爱心、身体条件允许的老人组织起来，走进孤寡、高龄空巢、特困老人家中，为老人提供陪同聊天、代买代购、做简单家务等志愿服务，达到互助式养老服务的目的。