



党员红马甲参与社区环境治理



志愿服务队队员开展义务理发活动

“怀柔一家人”文明服务不停歇

□本报记者 崔欣 通讯员 王明月

“一家人”的暖心事 “家人式”服务越做越细

近日，怀柔区龙山街道西园社区张桂英老人的屋里，又飘起了熟悉的快板声。“女士们，姑娘们，一招一式温柔点；男士们，小伙子们，言谈举止文雅点……”怀柔枫叶红志愿服务队6名队员，围坐在老人身边，耿潇队长打着竹板领唱，队员们跟着和，板眼里都是街坊间的熟稔。

6名队员中，85岁的鲁桂兰是大家眼里的“名人”，20世纪90年代，她以义务为居民理发开启志愿服务之路，一干就是35年。2021年，女儿耿潇接过母亲手里的接力棒，成立了枫叶红志愿服务队。

“老妈总说帮邻居就是帮家人，这份情我得续下去。”耿潇带着队员开展了“银龄无忧”项目、“阅读陪伴”活动等，把“家人式”服务越做越细。如今，这个志愿服务队50项贴心服务累计惠及近8000人次，总服务时长超3.1万小时，这支从母女俩起步的小队伍，已发展成470多人的“大家庭”。

这样的温暖，在怀柔的山村里同样上演。在汤河口镇，“汤河蜂回巢”志愿服务品牌如一个温暖的“蜂巢”，7年多来，以乡愁为线，将离开家乡的“小蜜蜂”们引回巢中，为家乡建设添砖加瓦。如今，1支志愿服务中队与22支志愿服务分队活跃在各村，常态化开展宣讲、助老、兴农等志愿服务活动，让文明新风在山野间落地生根。

在怀柔区，志愿服务从不是抽象的概念，而是“怀柔一家人”无数温暖故事的生动集合。怀柔区委宣传部相关负责人介绍，2020年7月起，怀柔区开始打造“怀柔一家人”志愿服务品牌，“凡是工作生活在怀柔的人，无论本地居民还是外来人员，只要是意愿、有能力参与社会公共事务与公益事业的守法公民，都能成为这个大家庭中的一员。”

织密全域服务网 让“家人”需求有回应

为让“家人”的需求有人回应，怀柔区搭建起“1个区级文明实践中心+16个乡镇（街道）文明实践所+317个村（社区）文明实践站”的三级阵地，如同人体密布的毛细血管，将“家人式”服务渗透到城市肌理。

作为怀柔精神文明创建的核心力量，“怀柔一家人”志愿服务品牌以“工作生活在怀柔，就是一家人”的理念打破地域身份界限，凝聚9.2万实名注册志愿者、2000余支团体、7万个项目，将文明温度融入城市肌理，让温暖在邻里间传递，推动怀柔荣获第七届全国文明城区称号，点亮了城市文明之光。



怀柔区公共文明引导员擦拭公交站台



北京世纪兴华中医医院医生到老人家中医诊



中国科学院大学师生送科普进社区

怀柔区委宣传部相关负责人解释，从区中心的理论宣讲，到乡镇（街道）的技能培训，再到村（社区）的邻里互助，甚至文明实践基地的特色活动，每个阵地都是“家人”的“共享客厅”：317个村（社区）实践站，就是317个“家门口的服务点”，让“家人”抬脚就能找到帮助。

让服务精准抵达的，是一套“三库四单”的“智慧大脑”。在怀柔区新

时代文明实践中心的电子屏上，“需求库”“资源库”“项目库”实时更新，像“家人”间心照不宣的默契。

龙山街道丽湖社区居民张女士家中下水管道堵后提交了“想找人疏通下水管道”的需求单，好邻里便民服务队“接单”后，和社区网格员一起上门了解情况，并及时联系物业公司对下水管道进行了疏通。这套“点单——派单——接单——评单”的闭

环系统，让志愿服务不再是“大水漫灌”，而是“精准滴灌”。

为让“服务网”更有韧性，怀柔区探索了“五社联动”现代社区治理模式：以社区为平台、社工为支撑、社会组织为载体、志愿者为辅助、公益慈善资源为补充，再配上908个“神经末梢”——文明实践网格员。这些网格员活跃在908个网格里，进院入户就像“串亲戚”：让“家人”的声音时时有人听，“家人”的难处处有人管。

“一家人”队伍不断壮大 社区“编外管家”越来越多

在基层治理的“毛细血管”中，怀柔区创新推出“精治合伙人”机制，将辖区“智力资源”拧成“治理动能”。该志愿服务品牌像串亲戚般把有担当、有技能的“家人”聚到一起——中国科学院大学、怀柔区法院、怀柔区民营企业协会、北京世纪兴华中医医院等十多家单位率先加入，成了社区的“编外管家”。

中国科学院大学的师生们走进龙山街道，用青春力量为社区家园“梳妆打扮”；法官们在居民楼前支起“普法小课堂”，用家常话拆解法条；医疗机构的医生背着药箱上门，为独居老人量血压、唠健康……“合伙人”们各展所长，让社区治理从“政府独奏”变成了“多元合唱”。

而在城市的街巷间，另一群“家人”正用独特的方式守护着家园。今年5月，怀柔区的外卖配送员受聘为社会监督员。他们骑着电动车穿梭在大街小巷，化身城市文明的“移动探头”。

作为中国重要的影视基地，怀柔区将影视文化资源转化为文明传播的“扩音器”，不少演员、名人带着热忱加入了这场“文明接力”。在怀柔区“创城开放麦·文明说吧”主题脱口秀活动中，演员方青卓拿起粮票回忆往昔，呼吁市民加入“光盘行动”；双奥冠军任子威结合赛场经验，用诙谐幽默的话语劝解驾驶人“文明出行”；土生土长的青年演员白敬亭更是受聘担任寻找“最美怀柔人”活动形象大使，“我希望能让更多人感受到家乡的魅力，爱上怀柔、走进怀柔”。

在成千上万志愿者的加入下，如今怀柔的“家里人”越来越多，正变得越来越有“家的味道”。