

# 社区志愿服务常态化、制度化

率先发布社区志愿服务制度，设立攒积分、享服务的积分回馈制度，“每月5帮您”总在老时间老地点与市民见面……宁波的社区志愿服务，已不再停留在组织一些活动、做几件好事、帮助一些需要帮助的人等这些“细枝末节”上，而是开始着眼于构建并完善社区志愿服务体系，用制度为志愿服务护航。

志愿服务的生命力在于活动，活动的生命力在于常态、制度化。正是在这些常态化、制度化的志愿服务活动中，宁波的社区志愿服务焕发出勃勃生机。

记者 张昊  
通讯员 毛一波  
金鑫星 徐琳



7月21日，海曙牡丹社区严婉贞服务社志愿者为环卫工人提供消暑食品。

记者 刘波 摄

## 海曙：推出社区志愿服务制度

日前，海曙区在全省率先发布了具有宁波特色的《社区志愿服务制度（试行）》（以下简称《制度》），海曙社区志愿服务自此有了地方标准。

海曙志愿服务起步早，但和很多地方一样，海曙区社区、民间志愿组织数量庞大，服务形式却似“游击队”，做社会公益事业很难聚拢成规模，社区志愿服务在开展中存在诸多瓶颈。

“我们是典型的老龄化社区，目前有志愿者356名，经整合共有28个志愿团队，服务内容主要有环境保护、扶贫帮困、社区服务、邻里互助等8个大类。”西门街道新芝社区书记陈姗姗说，“但随着社区志愿服务越来越多样化，社区也存在着管理难度大、缺少培训等难题。”

《制度》出台后，该难题将得到解决。海曙区民政局专门设立社区服务中心，作为民间社会组织的孵化基地，并以此为基础，

着重培训志愿者骨干和培育志愿者团队领袖，并由团队负责人召集志愿者，组建志愿团队。

记者了解到，《制度》对志愿者培训、志愿服务需求项目对接、志愿服务记录、志愿服务嘉许和回馈等五个方面做了详细规定。社区依托综合服务设施，将建立志愿服务站和志愿屋，用于社区志愿服务需求与志愿服务团队之间的对接、招募志愿者和志愿者培训、交流、表彰等。今后，社区志愿服务站在招募志愿者时，要依托81890580.com志愿服务平台，为有意愿加入志愿者队伍的居民登记注册，并发放《宁波市志愿者证》。志愿者提供服务后，服务时间、服务内容和服务质量都应及时记录在该平台上。

同时还将建立志愿者星级认定制度，志愿服务累计达到100小时、300小时、600小时、1000小时和1500小时的志愿者，可一次认定为一至五星级志愿者，并获得相应嘉奖。

## 江北志愿服务广场：“每月5帮您”

日湖亲水广场人声鼎沸，磨刀、中医推拿、配钥匙、理发、法律咨询、真假币甄别等服务项目一字排开。每个月的5日，江北志愿服务广场活动总是在老时间、老地点与市民见面。

家住鄞州古林的理发师傅戴红星已经做了10年的志愿者。“今天他们老，明天就是我老，能为老年人做一点力所能及的事情，我也感到很开心。”

作为有着30多年“工龄”老理发师，戴红星练就了一套快速理发的手艺：“我剪一个头，平均两分半钟，很多人都觉得志愿者理发剪得快，不要钱，一定剪得不好，我就是打破这样的想法，证明免费快速的理发一样能让你满意。”

彭正国和赵明州两位同学就是来自宁波大学理学院的志愿者。学习微电子专业的他们，平日里常与有故障的小家电打交道，在学校里也会义务帮同学维修一些台灯、风扇等。“第一次参加活动经验不够，带的螺丝刀太大了，只能修理电灯、电扇，没想到居

委会带收音机、手电筒这些小件来维修。”彭正国和赵明州说。

“我家里还有一个坏了的电子琴能修吗？”市民陈女士拿着刚刚被志愿者修好的电风扇，想问志愿者要个联系方式。

“每个月的5日，我们都会来这里的，到时候您把电子琴带来就好了。”

“好好好，下个月一定带来。”来自河南的丁开荣说：“我来宁波才几个月，对周边环境不是很熟悉。每月能在广场都能享受这样贴心的服务，让我感觉温暖。感谢志愿者们，希望这样的活动一直能办下去！”

从今年3月起，江北区、街道（镇）、社区志愿服务广场三级联动，唱响“每月5帮您”。截至目前，白沙街道的白沙公园、文教街道的翠东慈孝文化广场、孔浦街道的怡江文化广场等都开展了类似广场活动。据江北区文明办负责人介绍，接下来，该区将在所有街道（镇）、社区建设志愿服务广场。

## 北仑紫荆社区：做志愿、攒积分、享服务

“今天你做一名‘银发志愿者’，明天你优先享受服务！”这是北仑紫荆社区“银发志愿者”打出的口号。该社区通过推出“积分回馈制”，吸引了更多的低龄老人加入“银发志愿者”行列，“做志愿、攒积分、享服务”让大家的积极性越来越高。

现在，紫荆社区“银发志愿者”的队伍已有近200人，社区80岁以上老人均有与自己结对的志愿者。去菜市场买菜、去医院配点药、逢年过节上门打扫卫生……这些都是志愿者的“分内事”，还有志愿者坚持每天烧两壶开水送到结对的老人家中。在社区爱心食堂搭伙的20户老人，他们每天的饭菜也是由结对志愿者负责送到家。

一些身怀一技之长的志愿者还会帮结对老人通下水道、查查电线等。遇上台风天，志愿者队下辖的一支应急小分队就出动了，队员中有会木工活的、有做水电工的，哪家门窗被大风吹坏了、哪家停电了，应急小分队就会上门服务。

68岁老人竺元坤下肢残疾后行动不便，还要照顾90多岁的老母亲，晚年生活备感寂

寞。6名“银发志愿者”得知情况后，主动上门为其解忧，在帮助老人简单收拾一下卫生后，就开始陪老人聊天，聊陈年的旧事、最新的新闻……总之，老人对什么感兴趣，大家就聊什么。一段时间后，母子俩从孤独寂寞中走了出来。

由点及面，该社区为此专门组建了银发聊天队，发动50多名社区老党员，不计报酬、不计时间，随叫随到，为独居、空巢老人排忧解难，如一缕缕阳光温暖着社区老人的心。

社区负责人告诉记者，社区为志愿者推出了“积分回馈制”，积分除了作为每年“优秀助老志愿者”评选的依据，还与志愿者将来可享受的服务挂钩。“打个比方，有10位需要接受帮助的老人，其中5位有积分，而社区一次只能提供7名志愿者为大家服务，这时，5位有积分的老人就可以优先获得帮助。”

据悉，该社区下一步将加大积分兑换的力度，与企业、个人加强合作，在原“积分兑换志愿服务”的基础上，推出“积分兑换实物”、“家政服务积分打折”、“积分代充煤气”等一系列内容。

## 江东白鹤街道：你的1小时不多，大家的1小时不少

“你的1小时不多，大家的1小时不少。只要大家都参与到志愿服务中来，相信我们的社区会更好。”江东白鹤街道推出的“一小时志愿服务”理念逐渐深入人心。

“一小时志愿服务”是白鹤街道打造的品牌服务项目，起源于镇安社区，至今已有3年多的历史，意在提倡社区居民每天奉献一小时，为社区做志愿活动。

今年7月，白鹤街道辖区的4所小学总计3500名的小学生，手持街道和学校联合印发的“小志愿者登记卡”到社区报到，积极参与社区“一小时志愿服务”。这张小小的登记卡不仅是社区评选年度“小小志愿之星”的依据，也将根据各个学校不同的期末考评制度，纳入校内德育评价体系。

白鹤街道辖区的在校小学生，持登记卡参加社区“一小时志愿服务”可计1学时；参与社区其他社会实践活动，则按实际活动时间累计

学时，由社区工作人员登记并盖章予以确认。

社区负责人告诉记者，通过“小志愿者登记卡”的发放，将学生的德育成绩与志愿活动相挂钩，既能培养孩子们志愿服务意识和社会责任感，还能带动学生的家长们参与到活动中。据介绍，此次志愿服务涵盖了社区平安巡逻、保洁护绿、河道垃圾捡拾、节水行动等多方面内容。

记者了解到，小学生持证参加“一小时志愿服务”，还将延续到开学后的节假日、放学后等时段，服务的地点也不局限于学校所对应社区，学生回自己的居住地社区参与活动，也可以累计学时。

目前，街道已有登记在册“一小时志愿服务者”3763名，累计有151位社工带领4902人次志愿者开展4686小时志愿行动。街道下一步将和辖区内的中学接洽，在中学生中开展类似的志愿服务项目。