

“全城志愿” 奏出文明城市 最温情的旋律



机关干部志愿者参与文明交通志愿服务。

机关干部志愿者下基层，文明创建我先行

“一周三天，每天3小时，我要在自己负责的中山东路一带走一遍，4个广场、好几座大厦，检查道路卫生、车辆停放、消防通道是否畅通，绿化有无缺损……”陈伟说。

陈伟是奉化区总工会基层工作部部长，作为文明创建志愿者、“街巷跑长”，他曾经一周要服务15个小时以上，而如今回忆起来，一切都是值得的。

在奉化，像他这样化身“街巷跑长”的区直机关党员志愿者有72人。这只是宁波机关干部志愿

者参与文明城市创建的一个缩影。

6月11日，宁波市文明办、市直机关工委联合发出通知，要求在市级机关中广泛开展“文明创建我先行”志愿服务活动，号召机关干部积极参与文明城市创建活动，争当文明的引领者、宣传者和践行者，示范引领全体市民积极参与文明城市创建。

39家市直机关单位组织开展了形式多样的“文明创建我先行”志愿服务活动，参与服务的机关党员干部累计达7798人次。

发动志愿服务团队，参与文明创建常态化

“夏天最热的那两个月，每天下午出门，外面热得发烫，大家全副武装，还是都被晒得墨墨黑，真的是蛮辛苦的。”“龙津姐妹花志愿队”负责人楼淑琴做志愿服务多年，说起为创建文明城市助力，连连说，“真高兴，我们没有白白付出。”

作为宁波一个基层志愿服务团队负责人，楼淑琴和她的姐妹们服务的范围基本就是在自己的小区周围，维护好环境卫生，监督垃圾分类，管好沿街路面和店铺。“有我们志愿者在，原本乱扔垃圾的居民也会不好意思，效果还是很好的。”

全市7支退役军人志愿服务队，4.15万余人次退役老兵组织“甬尚老兵·文明有我”志愿服务活动1411次；宁波海创社区建起58个志愿微信群，71%的居民参与过社区志愿服务；北仑“红领之家”815名党员志愿者常年开展文明创建等志愿服务，服务群众超过45万人次……

发挥政府引领作用，通过广泛发动民间社会组织和志愿服务团队进行常态化、专业化服务，不仅能激发群众参与文明创建工作的热情，更有效弥补了部门执勤力量不足等问题。

随手做志愿，让每位市民都参与文明创建

“为宁波点赞，城市文明也有我的一份功劳。”宁波荣获全国文明城市“六连冠”的新闻下面，都是宁波市民真诚的点赞，“六连冠”荣誉的背后，是全体市民努力的成果。

为了推动全民参与文明创建工作的热情，宁波推出了“随手做志愿”活动。

地上垃圾随手捡，共享单车随手扶，老弱病残随手帮，最美瞬间随手拍，不文明行为随手劝。

一个人带动一群人，让举手之劳成为一种日常习惯，让志愿服务

随时可见，随处可见。

如今的宁波，随处可见志愿者投身文明创建的身影。

“从疫情期间参与小区防疫工作开始，我接触了志愿服务，平时走在宁波街头，也到处可以遇到穿着红马甲的志愿者，就觉得特别亲切。后来文明城市创建，我带着孩子去社区报名参加了志愿服务，捡垃圾、垃圾分类桶边督导，我觉得特别有意义，孩子也受益匪浅，人人参与，这才是文明的表现。”鄞州区百丈街道居民乐莉莉说。

记者 戴晓燕/文 崔引/摄

在宁波，志愿服务蔚然成风，每4个人中就有1人注册做志愿者，“全城志愿”正成为社会文明新风尚，214万多名志愿者、1.4万多个志愿服务团队正成为宁波这座文明城市最温情的旋律。

在宁波争创“六连冠”的过程中，志愿服务网格化管理助力创建工作高标准常态化开展。

市民感言

● 李龙 鄞州“甬动爱心服务队”负责人

从3个人的“烟头奶奶”团队到全民参与的“随手做志愿”，这就是城市文明的进步。我们的团队也伴随着宁波城市文明程度的提高而不断壮大，“烟头奶奶”团队是我们服务队的品牌之一，从当初的3人到

后来的74人，现在我们仅参与文明城市创建一项的志愿服务，就达到了400人。

全国文明城市是全市人民共同创建的，大家都付出了很多的心血，真心为宁波“六连冠”感到骄傲。

● 楼淑琴 奉化“龙津姐妹花志愿队”负责人

以志愿者的身份，尽普通人的社会责任。我做志愿服务10多年，见证了城市越来越文明，居民的素质越来越高，愿意参与志愿服务的人也越来越多。

以我们每个人的努力，为文明城市创建增添一砖一瓦，每个小区都管

好了，那整个城市也就管好了，这就是我们组建“龙津姐妹花”团队的初衷。

在参与文明创建的过程中，我们也深刻体会到了志愿者的价值，体验到了参与志愿服务的快乐。真高兴，我们为宁波获评全国文明城市“六连冠”贡献了自己的一点点力量。

● 王雪培 高新区新明街道新晖社区居民志愿者

作为一名普通的宁波市民，我觉得生活在宁波很幸福，宁波好，我们宁波人脸上也有光，每个人都有责任为维护这个城市的形象而努力。文明创建，我作为志愿者参与过街道组织的捡垃圾活动，参加过社区组织的清洗公交车站的活动，也在老年大学做过文明交通引导员。我深刻地感

受到，宁波这个城市的文明氛围越来越好，每次，各个组织群里，但凡有志愿服务需要人，大家都会积极响应。有一次我们为一位意外受伤的外来务工人员的孩子募集善款，一个星期就筹集了20多万元，这个城市让我觉得特别温暖，外出旅游，我都会很骄傲地介绍自己来自浙江宁波。

交通银行专栏

践行消费者权益保护 共谱和谐金融新篇章

近年来，交通银行宁波分行积极践行“金融为民”理念，不断做优做实金融消保服务，在宁波银保监局消保工作评级中，连续3年获评“一级行”；在人民银行宁波市中心支行消保评估中，连续2年获评“A级行”；辖属营业部、宁海支行、杭州湾新区支行入围“2020年银行业文明规范服务千佳候选单位”，海曙支行、营业部被人民银行宁波市中心支行评为“金融放心消费网点”，海曙支行被宁波市消保委评为“放心消费创建先进单位”。

高度重视，优化机制 提升客户满意度

该行成立了消费者权益保护公众教育计划推进小组，结合自身特色，制定年度公众教育计划和消保宣传工作实施方案，注重强调公众教育工作的公益性、实效性、服务性和持续性原则，规范常态化、集中式和特色化宣传活动要点及媒体宣传要求，由专人负责落实推进，并根据宣传教育成果评估情况适时调整计划，切实加大金融知识宣传普及及工作力度，提升了社会公众对银行业消费者权益保护工作认知度和满意度。

多元培训，发挥合力 筑牢服务根基

该行着力打造一支掌握财经及消费者权益保护知识、了解银行实践、善于金融知识宣传普及的专业消保团队，通过加

强员工培训、建立消保宣传队伍人员档案、支行联动跟学模式等多项措施，切实增强员工保护消费者合法权益责任感和使命感，有效发挥保护消费者合法权益、构建和谐金融环境的积极作用。

多策并用，丰富形式 不断扩大宣传声势

今年面对新冠肺炎疫情，该行在消费者权益教育宣传工作上不断创新，线上线下结合开展系列特色活动，将金融知识宣传普及与企业文化建设有机结合，形成特色宣传品牌，丰富宣传内涵，通过地铁媒体渠道、社区金融知识电影节、金融知识群口相声等形式扩大消保宣传广度和频度。2020年全行共开展146次消费者宣传教育活动，受众37万多人，通过持续宣传提升了公众金融消费权益保护意识。

下一步，该行将不断总结整理经验，深化普及金融知识宣传与消费者权益保护宣传工作长效机制，以更强的责任感、更有效的措施、更优质的服务全面提升金融消费者权益保护工作水平，切实做到金融消保树新风，服务关爱促和谐，向客户、向社会交上一份满意的答卷。

龚高洋