



# 汇聚志愿力量 共建美好社会 成都：从国际志愿者日看城市温度与治理创新

□ 华西社区报记者 李思佳 李玥林 冯沵 程琪 受访方供图

## 从“打110”到“多闺女”

### 信任构建与体系支撑的“成都样本”

“你哪个哦？”“要好多钱哦？”“要命啊？”——在中共四川省省委社会工作部主办的“汇聚志愿力量共建美好社会”主题活动舞台上，小品《闺女上门啦》的开场，以令人捧腹又心酸的“误会”，戳中了当下志愿服务，尤其是面向警惕心强的独居老人服务时最现实的“敲门难”。小品的情节简单却耐人寻味：一位热情上门的社区志愿者“李娟”，遭遇了独居老人“徐伯伯”的极度警惕，甚至被误认为是诈骗而差点“报了警”。经过一番啼笑皆非的周折，最终一句“您就当多了一个闺女”消融了隔阂。这出源于成都市锦江区锦华路街道凯天社区真实故事的小品，如同一面镜子，折射出新时代基层志愿服务从破冰到融合的典型路径。

在凯天社区，老龄化程度达到18.54%，许多像“徐伯伯”一样的独居老人，“反诈意识”常常成为信任建立的第一道门槛。社区党委书记坦言，起初上门结对，“吃闭门羹、被当成推销是家常便饭”。转变，始于“精准”二字。社区通过网格员细致摸排，为每位有需求的老人建立“需求档案”，再依据志愿者的特长、居住距离、性格特点进行“智慧匹配”。“住得近、有话说，信任才能慢慢生根。”社区工作人员这样解释。如今，社区里已有14组像李娟母女这样的“闺女式陪伴”家庭，与15户独居老人结成了稳定的对子。志愿者的角色，也从偶尔上门的“访客”，逐渐变成了老人心中可以信赖的“亲人”。

信任建立后，服务如何持续、如何有效，是更深层次的课题。凯天社区将服务提炼为“五心”标准：每日问候是“暖心”，生活照料是“贴心”，文娱活动是“悦心”，应急响应是“安心”，倾听交流是“知心”。志愿者不仅要能缓解老人的腰痛，还需能在老人深夜突发不适时，迅速通过社区“绿

色通道”联系送医。为确保服务不掉线，社区构建了“1+1+1”联络体系：一位重点老人，对应一个志愿者家庭和一名社区网格员，三方形成闭环。印有三人电话的“便民联系卡”，被老人们亲切地称为“平安符”。“这是三道保险，把老人的平安牢牢拴住。”一位网格员说。

而专业的老年心理、应急救护培训，则让陪伴不止于聊天买菜，具备了缓解病痛、紧急送医的能力。志愿精神在这里实现了从自发到自觉、从情感驱动到专业支撑的升华。锦华路街道计划深化拓展的“小幺女·邻里呵护”志愿服务队伍，预示着这种有温度、可持续的“闺女式”模式将惠及更多家庭。

## 从“委队合一”到“巧匠品牌” 专业力量与社会需求的精准链接

同一天，在成都市双流区，国际志愿者日主题活动活动现场宛如一个专业服务的“暖心集市”。法律矛盾、水电气服务、应急救援、社会帮扶、青年志愿、消防安全——六大专业志愿服务专委会的展示与互动，构成了“委队合一”机制的生动注脚。

在应急救援展区，专业队员手把手教市民心肺复苏和紧急包扎；法律调解专委会的律师志愿者，耐心解答着关于财产纠纷、劳动权益的咨询；水电气服务专委会的志愿者，则细致讲解着家庭安全用电用气的常识，这种“委队合一”的模式，实

12月5日，第40个国际志愿者日，一种以“奉献、友爱、互助、进步”为内核的精神力量，在成都的街巷社区间汇聚、流淌、生发。志愿服务正以其多元、深入且充满智慧的形态，深度融入城市治理的肌理，温暖着这座超大型城市的每一个角落。



双流区着力培育的“巧匠”志愿服务品牌，更

是聚焦专业技能，整合全区技术能手、专业人才，形成了一支“召之即来、来之能战”的专业志愿生力军。这标志着成都的志愿服务正从传统的“人力密集型”向“专业技能型”拓展，为社会治理现代化提供了更丰富、更可靠的专业化补充力量。“‘委队合一’就是要让专业的人，在志愿服务的平台上，更精准地办专业的事。”双流区委社会工

作部相关负责人表示。

## 从“城市记忆”到“一家亲” 社群融合与身份认同的情感纽带

国际志愿者日不仅关于“给予”，也关乎“联结”与“认同”。国际志愿者日前夕，温江区“拾光温江情·共筑一家亲”城市记忆巡展现场，新老市民的对话拨动了共同的心弦。老照片中温江公园的老虎雕塑，将“老温江”杨洪英拉回童年，对比今昔巨变，感慨万千；而从东北迁来的“新市民”曲智红，则在广场舞微信群和邻里“帮瞅钢里”的托付中，找到了“人情味特别浓”的归属感。

达州人何茂文为一条江安河“跳槽”定居温江，社区书记在他母亲离世时上门吊唁的细节让他温暖不已；从程序员转型面包师的钱小龙，在北林区域的天星村，不仅找到了梦想的栖息地，更在村民免费提供土地种葱的支持下，创作出爆款“天星葱面包”，完成了从“外来者”到“天星人”的身份融入。

这场持续数月、覆盖400多个小区的“城市讲述”志愿服务行动，通过银龄、青年、白领、新市民四支宣讲团，推动市民从“听讲者”变为“讲述者”，从“旁观者”成为“共建者”，唤醒共同记忆，讲述各自故事，志愿服务在这里扮演了社群融合的催化剂。“城市讲述暨城市记忆巡展增进了市民情感，重塑了市民认同，让‘来了就是温江人’成了可感可触的城市温度。接下来，我们将持续开展

此类活动，促进新老市民更加了解温江的历史人文和发展变迁，持续增强新老市民的幸福感和归属感，引导居民‘在温江、知温江、爱温江’，进一步凝聚浓厚的‘温江一家亲’城市氛围，让温江人相知、相亲。”成都市温江区委社会工作部相关负责人表示。

## 从“非遗传承”到“洁美院落” 多元参与与基层治理的微观实践

在成都高新区西园街道，志愿服务的“风”吹向了更广泛的公共生活领域。尚锦社区里，“非遗传承·青花聚族情”活动让居民在协作制作青花瓷粘贴画中，感受文化魅力，增强社区凝聚力。檬



柏社区，“洁美院落，志愿同行”行动将志愿者变为环境卫生的清理者和文明养犬的劝导员，推动居民从治理“旁观者”转变为“参与者”。

尚雅社区发起的“新就业·心温暖”暖冬关怀行动，则将目光投向外卖骑手、快递员、环卫工人等城市劳动者，一份份“暖冬礼包”传递着社区的尊重与关爱，擦亮了“骑手友好型社区”的温情名片。这些活动看似细微，却精准呼应了文化传承、环境美化、邻里守望、关爱特殊群体的多元社区需求，是志愿服务嵌入基层治理末梢的生动实践。

从锦江区“闺女式陪伴”的细腻与体系化，到双流区“委队合一”的专业与精准；从温江区“城市讲述”促成的融合与认同，到成都高新区西园街道多元活动激发的参与和活力，今年国际志愿者日的成都图景，展现的正是志愿服务发展的多维度探索。现代城市的志愿服务，早已超越零散的好人好事，正在成为构建社会信任、提供专业补充、促进社区融合、激发治理参与的重要系统性力量。志愿精神以其特有的温度与韧性，回应着“老有所依、幼有所育、邻里相亲”的时代课题，也在日复一日的平凡坚守中，为公园城市的幸福底色，增添了最动人、最持久的一抹亮色。志愿精神，正深深扎根于成都的土壤，在城市发展的脉搏中，蓬勃生长。

