

社会与公益

SHEHUI YU GONGYI

Society & Public Welfare

聚焦社会建设·助力公益事业

Focus on Social Construction · Support Public Welfare Undertakings

2024

5月刊

总第156期

ISSN 1674-9758

CN 11-5944/C



推进城市节水，建设美丽城市

Promote Urban Water Conservation and Build Beautiful Cities



2024 年 5 月刊
总第 156 期
邮发代号：82-579



联系地址：
北京市东城区朝阳门内大街
225 号（邮编 100010）
北京市西城区百万庄北街 3
号（邮编 100037）

联系电话：
010-6830 0355/0356
6830 0357/0358
6830 0359/0360
6830 0361（传真）

读者服务部：
010-8398 8206/8208

网址：
www.swchina.org
www.spw.org.cn
投稿邮箱：
shegongren@163.com



Competent Unit 主管单位
中华人民共和国民政部
Ministry of Civil Affairs of the People's Republic of China

Organizer 主办单位
中国社会工作联合会
China Association of Social Workers

Director of the Academic Committee 学术委员会主任
魏礼群 WEI Liqun

Director of Editorial Board 编委会主任
陈存根 CHEN Cungen

Deputy Director of Editorial Board 编委会副主任
周惠 ZHOU Hui / 康鹏 KANG Peng / 王谦 WANG Qian
赵蓬奇 ZHAO Pengqi / 胡坚 HU Jian / 金莉 JIN Li

President / Chief Editor 社长 / 主编
崔强 CUI Qiang

Editor-in- chief 总编辑
刘正刚 LIU Zhenggang

Deputy Editor-in- chief 副总编辑
孙亚桥 SUN Yaqiao / 赵天谋 ZHAO Tianmou(执行主编) / 蒋鑫富 JIANG Xinfu

Vice President 副社长
王丽 WANG Li / 魏三军 WEI Sanjun

Associate Editor 副主编
田文旗 TIAN Wenqi

President's Assistant 社长助理
刘斌 LIU Bin

Council Vice Secretary-general 理事会副秘书长
殷鸿飞 YIN Hongfei / 贾培焱 JIA Peiyan

Editorial Office 编辑部
姜宝君 / 屈思源 / 白润红 / 彭俐 / 史策 / 高云天 / 刘倡 / 马明月
平萍 / 黄桂华 / 彭一超 / 翟海艳 / 李雪良 / 梁晶晶

Council Secretariat 《社会与公益》理事会秘书处
马强 / 马贵荣 / 王红 / 王保峰 / 王德立 / 王守红 / 王国权 / 王坚松 / 白浩扬 / 冯军伟 / 田瑞建
卢莎 / 邓富友 / 布宏雷 / 石恒平 / 闫新勇 / 刘玉平 / 刘汉良 / 刘建军 / 孙明 / 朱红艳 / 辛福
吴洁 / 吴春华 / 何书一 / 何宗尉 / 李卫华 / 李晓东 / 李迪 / 李建华 / 李斌 / 陈勇 / 陈承
谷学亮 / 杨航 / 邵佳 / 张鼎 / 张燕蕊 / 张冬 / 林莹 / 金亮 / 赵燕成 / 赵建革 / 赵容榴 / 徐志昌
高蕾 / 高云辉 / 郭保生 / 耿庆山 / 柴宏 / 秦一杰 / 黄玉海 / 黄洪松 / 曹耀文 / 鲁兵库 / 彭俊杰
联凡 / 惠熙玲 / 雷秋枫 / 雷彦敏 / 裴旭峰 / 臧忠燕 / 潘淑仪

Advertisement 广告
《社会与公益》杂志社有限公司

Designer 设计
武建和

Printing 印刷
北京新华印刷有限公司

出版单位：《社会与公益》杂志社有限公司
发行单位：《社会与公益》杂志社有限公司

广告发布登记：京朝字监广登字 20180004 号
Pricing 定价：RMB 30.00 元

声明：本刊转载部分文章的稿酬已按法律规定交由中国文字著作权协会转付，敬请作者与该协会联系领取。
地址：北京市西城区珠市口西大街 120 号 1 号楼 太丰惠中大厦 1027-1039，邮编：100050，
电话：010-65978917，传真：010-65978926，E-mail: wenzhuxie@126.com。

本刊数字版合作说明：社工中国网、中国知网、龙源期刊网、博看网。本刊同时进行数字发行，作者如无特别声明，即视为同意授权我刊及我刊合作网站信息网络传播授权。

法律顾问：北京市百伦律师事务所 杨志立律师

创刊时间：2010 年

Introductory Remark • 卷首语 |

健全新时代志愿服务体系 助力社会工作高质量发展

Building a Comprehensive Volunteer Service System for the New Era to Support the High-Quality Development of Social Work

习近平总书记对志愿服务事业高度重视，亲切关怀、亲自指导，主持审议通过关于志愿服务的重要文件，并在参观考察、座谈交流、批示回信时，多次对志愿服务作出重要指示、提出明确要求。今年 4 月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于健全新时代志愿服务体系的意见》（以下简称《意见》），对健全全面参与的志愿服务动员体系、健全精准高效的志愿服务供给体系、健全充满活力的志愿服务队伍组织体系、健全覆盖广泛的志愿服务阵地体系、健全特色鲜明的志愿文化体系、健全坚实有力的志愿服务支持保障体系以及构建志愿服务国际交流合作新格局等作出部署，并明确提出了 2035 年要达成的奋斗目标。《意见》的颁发和实施，必将助推新时代社会工作高质量发展。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视志愿服务事业，作出一系列重要部署。党的十九大和十九届四中、五中全会强调推进志愿服务制度化，健全志愿服务体系。党的二十大强调完善志愿服务制度和工作体系。多年来，广大志愿者、志愿服务组织在党的领导下，主动服务国家战略和百姓民生，积极参与社会治理和应急救援，倾力保障重大赛会和重要活动，成为社会主义现代化建设的重要力量，塑造了志愿服务的中国特色、中国风格，彰显了伟大的民族精神和时代精神。

新时代志愿服务，立足城乡基层，探索与社会治理、社会工作有机嵌入的路径模式。新时代志愿者，始终为了人民、依靠人民，把满足群众需求放在首位，突出群众主体地位，引导群众广泛参与，做好事、办实事、解难事，用真情暖人心、聚民心，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

新时代新征程，志愿服务将在强国建设、民族复兴伟业中发挥更大作用，即在推进中国式现代化中凝聚最广泛的社会力量；在促进全体人民共同富裕中厚植美好生活基础；在提升社会文明程度中塑形铸魂引领风尚；在推动社会治理和社会工作现代化中发挥特有优势。这要求我们在实际工作中更加注重社会工作与志愿服务工作的结合融合、互促互动，共同推进社会公益事业高质量发展。

特别报道 • Special Topic

- 01中共中央办公厅 国务院办公厅 关于健全新时代志愿服务体系的意见
- 04中央社会工作部有关负责人就《关于健全新时代志愿服务体系的意见》答记者问
文 / 新华社记者

要闻览读 • Important News

- 07民政部党组与中央纪委国家监委驻民政部纪检监察组召开 2024 年全面从严治党专题会商会议
- 08民政部举办领导干部党纪学习教育专题读书班

理论探索 • Theoretical Exploration

- 09涉老纠纷解决机制的困境与突破
The Dilemma and Breakthrough of the Dispute Resolution Mechanism for the Elderly
文 / 邢文清 By: XING Wenqing
- 13公立医院高质量发展背景下医务社会工作标准化建设实践与思考
Practice and Reflections on the Standardized Construction of Medical Social Work in the Context of High-Quality Development of Public Hospitals
文 / 王境 By: WANG Jing



- 16社会工作重塑农村拆迁老人乡土关系的路径分析——以南京市 S 村为例
Analysis of Social Work Paths to Reconstruct Rural Elderly Relations Post-Dismantlement: A Case Study of S Village in Nanjing
文 / 吴星星 孙睿 By: WU Xingxing / SUN Rui

- 20边疆地区慈善组织参与乡村治理的实践研究
Research on the Practice of Charity Organizations Participating in Rural Governance in Border Areas
文 / 穆热迪力·斯马依 王静鸽 By: MUREDILI Simayi / WANG Jingge

- 24大学生西部计划志愿者成长发展追踪研究
Tracking the Growth and Development of College Student Volunteers Serving in the Western Region
文 / 师俊华 宋双飞 By: SHI Junhua / SONG Shuangfei

- 28福建电力“双满意”爱心公益志愿服务质效分析
Quality and Efficiency Analysis of Fujian Electric Power's "Double Satisfaction" Charity Volunteer Services
文 / 郑超婧 林昌熔 刘海沧 杨剑 贺金徽 By: ZHENG Chaojing / LIN Changrong / LIU Haicang / YANG Jian / HE Jinhui

社工党建 • Social Work Party Building

- 31党建赋能 文化引领 深圳市江岭社区文化参与社区治理路径探索
Party Building Empowerment and Cultural Leadership: Exploring Community Governance in Jiangling Community, Shenzhen
文 / 刘佳 朱红艳 By: LIU Jia / ZHU Hongyan

基层风貌 • Style of the Grassroots

- 35江苏泰州市创新基层社会治理模式促进平安法治乡村建设
Innovating Grassroots Social Governance in Taizhou, Jiangsu to Promote Peaceful and Lawful Rural Construction
文 / 徐昕 By: XU Xin

- 37坚持“三个聚焦” 打造“三个慈善” 石嘴山市慈善总会积极探索慈善事业高质量发展新路径
Adhering to “Three Focuses” to Build “Three Charities”: Shizuishan Charity Association Actively Explores New Paths for High-Quality Development
文 / 蒋新录 By: JIANG Xinlu

- 40烟台 SOS 儿童村多元策略助力孤困儿童成长
Yantai SOS Children's Village Employs Diverse Strategies to Support the Growth Of Orphans and Vulnerable Children
文 / 王琦 王晓玲 刘琳 By: WANG Qi / WANG Xiaoling / LIU Lin

- 43播撒普法种子，护航健康成长
Sowing Seeds of Legal Awareness to Safeguard Healthy Growth
文 / 张美荣 By: ZHANG Meirong

- 45高桥社区“晚风学堂”点亮居民“夜生活”
Gaoqiao Community's "Evening School" Lights Up Residents' Nightlife
文 / 张可嘉 By: ZHANG Kejia

- 47青岛市金家岭街道社工站：“五个聚焦”激发社区志愿队伍自治新动能
Qingdao Jinjialing Street Social Work Station: “Five Focuses” Spark New Autonomous Energy in Community Volunteer Teams
文 / 李燕 丁园园 By: LI Yan / DING Yuanyuan

- 50安徽桐城新创举：“六尺巷工作法”
Anhui Tongcheng's Innovative Approach: The “Liuchixiang Work Method”
文 / 徐靖 By: XU Jing

爱心城市 • Compassionate Cities

- 53成都：做好城市体检，打造宜居韧性智慧城市
Chengdu: Conducting Urban Check-ups to Build a Livable, Resilient, and Smart City
文 / 王永战 游仪 By: WANG Yongzhan / YOU Yi
- 58宁波：激发主人翁意识，共建共享文明城
Ningbo: Inspiring a Sense of Ownership, Building a Shared Civilization Together
文 / 刘婧宇 By: LIU Jingyu



ESG 视角 • ESG Aspects

- (Environment 环境, Society 社会, Governance 治理)
- 61娃哈哈：企业 ESG 之典范
Wahaha: A Model for Corporate ESG
文 / 杭任 By: Hangren

人物故事 • People and Their Stories

- 64徐军：孤困儿童成长道路上的“引路人”
XU Jun: A Guiding Light for Children in Need
文 / 卢围泉 By: LU Weiquan

社区之星 • Model Social Workers

- 67 廖福来：有“福来”，群众“福”来
LIAO Fulai: Bringing “Happiness” to the Community
文 / 刘启红 By: LIU Qihong
- 69 汪运全：在平凡中坚守，在坚守中不凡
WANG Yunquan: Upholding the Extraordinary in the Ordinary
文 / 马洪婷 By: MA Hongting

五社联动 • The Five Powers of Community

- 71 靶向施策 专业支持 精准服务——深圳龙华创新社会工作“1+1+3”疑难个案支援服务模式
Targeted Measures, Professional Support, Precise Services: The “1+1+3” Difficult Case Support Model in Longhua, Shenzhen
文 / 冀晓瑞 雷金芳 By: JI Xiaorui / LEI Jinfang
- 74 关爱随迁老人 社工温暖相伴——东莞市石龙镇智网社工服务独居“老漂”个案
Caring for Migrant Elders: Social Workers’ Warm Companionship in Dongguan’s Shilong Town
文 / 余秋菊 By: SHE Qiuju
- 77 “五社联动”机制助推困境儿童服务长效发展——以塘厦镇社工站困境儿童关爱项目为例
The Five Powers of Community Promotes Long-Term Development of Services for Children in Difficult Situations: A Case Study of Tangxia Town Social Work Station
文 / 苏世昌 梁燕文 By: SU Shichang / LIANG Yanwen
- 80 “四色”关爱服务残疾人
“Four-Color” Care Service for People with Disabilities
文 / 王喻燕 丁庆 陈杭星 By: WANG Yuyan / DING Qing / CHEN Hangxing

社工茶舍 • Social Worker Tea House

- 83 以社区综合服务中心为服务载体协同社区治理实践研究——以东莞市 N 社区为例
Study on Coordinated Community Governance Using Community Integrated Service Centers: The Case of Community N in Dongguan City
文 / 叶耀华 吴庆妍 By: YE Yaohua / WU Qingyan
- 87 大学生志愿者在残障社会工作中的价值与困境——以残障儿童自主生活小组活动为例
The Value and Challenges of University Student Volunteers in Disability Social Work: A Case Study of an Independent Living Group for Disabled Children
文 / 马洪宁 白光 By: MA Hongning / BAI Guang
- 90 探析社会工作介入社区养犬治理难题
Analyzing the Role of Social Work in Addressing Community Dog Ownership Challenges
文 / 张玉玫 By: ZHANG Yumei

艺术长廊 • Art Gallery

- 潇洒流落 翰逸神飞
——中国书法家协会第七届理事王志安的书刻艺术
Elegant and Unrestrained: The Calligraphy Art of WANG Zhi’an, the 7th Director of the China Calligraphers Association
文 / 何朝波 By: HE Chaobo
- 雅俗共赏 吉瑞祥和
——知名女画家张国云印象
Elegance for All: The Artistic Impression of Renowned Female Painter ZHANG Guoyun
文 / 彭一超 By: PENG Yichao



中共中央办公厅 国务院办公厅 关于健全新时代志愿服务体系的意见

（2024 年 4 月 12 日）

志愿服务是社会文明进步的重要标志，是新时代党引导动员人民群众贡献智慧力量、创造美好生活、实现奋斗目标的生动实践。为推动志愿服务事业高质量发展，经党中央、国务院同意，现就健全新时代志愿服务体系提出如下意见。

一、总体要求

健全新时代志愿服务体系，要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中全会精神，坚持党的领导，坚持人民至上，坚持价值引领，坚持系统观念，坚持实践育人，坚持务实创新，培育和践行社会主义核心价值观，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，健全适应新时代要求、具有中国特色的志愿服务体系，推动建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，凝聚广大人民群众为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业而团结奋斗。

主要目标是：到 2035 年，基本形成系统完备、科学规范、协同高效的志愿服务制度和工作体系，志愿队伍素质过硬、管理规范，服务领域不断扩展，服务能力显著提升，助力经济社会发展作用更加突显；阵地网络覆盖广泛、布局合理，制度保障更加有力；志愿服务国际合作交流深入发展；志愿服务社会参与率、活跃度大幅提高，全社会责任意识、奉献意识普遍增强，志愿服务成为社会主义文化强国的重要标志。

二、健全全面参与的志愿服务动员体系

1. 发挥组织动员优势。强化思想政治动员，引导广大干部群众积极参与志愿服务。发挥基层党组织引领和党员带头作用，把志愿服务作为牢记初心

使命、践行党的群众路线的重要载体，落实在职党员到社区报到为群众服务的要求，组织开展党员志愿服务，倡导领导干部带头参与志愿服务。各级党政机关、事业单位、群团组织、国有企业、学校要完善制度安排，支持和组织所属党员、干部和团员、青年参与志愿服务，指导推动本领域本系统本单位志愿服务工作。

2. 拓宽社会动员渠道。鼓励混合所有制企业、非公有制企业以及新经济组织、新社会组织、新就业群体支持和参与志愿服务，履行社会责任。发挥行业协会商会优势作用，引导推动本行业本领域资源力量开展志愿服务。常态化动员群众就近就便参与城乡社区志愿服务，鼓励基层群众性自治组织搭建志愿者与社会组织、社会工作者合作平台，促进志愿服务融入基层社会治理。用好网络动员方式，实现线上线下互动。创新社会动员方式，让志愿服务人人可为、处处可为。

3. 提升应急动员能力。坚持平急结合，将志愿服务纳入重大突发事件应急管理体系，统筹部署实施。制定应急志愿服务预案，健全指挥调度机制，有效调配力量、组织救援、保障物资，做到依法有序参与、科学安全高效。扶持发展各类应急志愿服务队伍，持续提升应急救援能力。完善登记管理、应急值守、培训演练、安全保障、集结出动等制度，建立与国家和地方综合性、专业性队伍共训共练机制，强化应急协同效能。

三、健全精准高效的志愿服务供给体系

1. 丰富供给内容。把学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，广泛开展理论政策宣传宣讲志愿服务，让党的创新理论走进

千家万户。配合国家发展战略，深入推进乡村振兴、兴边富民、美丽中国建设、健康中国建设等领域志愿服务。聚焦百姓民生，积极组织济困解难、扶弱助残、扶老爱幼、救灾援助、卫生健康、支教助学、文化惠民等志愿服务。持续开展邻里守望、信访矛盾化解、普法宣传、流浪救助、心理疏导、平安建设等志愿服务，助力提升社会治理效能。着眼培育文明风尚，深入开展科普、文化、文艺、精神文明、文化遗产保护传承、体育健身、自然教育等志愿服务。以重要活动和大型赛会为依托，打造志愿服务品牌，营造良好秩序和人文环境，展示中国形象、弘扬中国精神。

2. 推进供需对接。坚持需求导向、目标导向、效果导向，准确把握群众急难愁盼，把满足需求与引领需求结合起来，优化服务方式，形成长效机制，实现志愿服务常态化、便利化、精准化。开展集中服务，抓住重要节庆节日等契机，组织内涵丰富、形式多样的普惠志愿服务。深化日常服务，依托群众身边站点，发挥窗口单位作用，开展长流水、不断线的志愿服务。做好结对服务，以“一老一小”、残疾人、农村留守儿童等群体为重点，采取个性化定制方式提供服务。推广菜单式服务，实现供需双向互动、精准匹配。

3. 提升服务质效。推进志愿服务项目化运行，打造主题鲜明、独具特色、群众欢迎的项目。建立项目库，持续推出服务清单。加强全流程质效管理，做好效果评估，改进服务内容、实施方法。深化志愿服务关爱行动，持续推进大学生志愿服务西部计划、春雨工程、文艺进万家、智惠行动、运动促健康、巾帼志愿阳光行动、志愿助残阳光行动、救在身边、银龄行动等，培育志愿服务品牌。

四、健全充满活力的志愿服务队伍组织体系

1. 壮大队伍力量。大力发展党员志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者、社区志愿者、职工志愿者、退役军人志愿者、学生志愿者、老年志愿者等队伍，鼓励他们以实际行动促进社会进步。推进各行各业志愿服务队伍建设，引导文化文艺志愿者、科技志愿者、平安志愿者、应急志愿者、助残志愿者、卫

生健康志愿者、法律志愿者、体育志愿者、生态环境志愿者等，利用专业特长为社会作贡献。发挥先进模范、乡土（返乡）人才、“五老”人员、新经济新业态从业人员、群众性活动骨干等的作用，支持组建群众身边的志愿服务队。汇聚社会各方面力量，建强新时代文明实践志愿服务队伍。

2. 加强组织建设。坚持引导发展和规范管理并重，指导志愿服务组织完善内部治理，依法依规依章程开展活动，提升社会公信力。完善志愿者招募、注册制度，制定行为准则、服务规范，明确权利义务。健全志愿服务组织孵化机制，指导支持其初始运作、发展成熟。完善志愿服务组织登记管理制度，支持符合条件的志愿服务组织依法登记。鼓励志同道合的志愿者组建团队，在基层党组织领导下，依托党群服务中心、新时代文明实践中心（所、站）、社会工作服务站等载体，有组织地开展服务。健全监督管理制度，完善动态管理和退出机制。加强各级各类志愿服务行业组织建设，履行好引领、联合、服务、促进职责。

3. 提高能力素质。组织志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者加强学习，提升政治素养，增进群众感情，掌握相关知识技能，提高服务水平。加大人才培养力度，造就一大批志愿者骨干、志愿服务管理人才。吸纳更多专业人才，发展专业性组织，提高志愿服务专业化程度。对需要专门知识、技能的志愿服务坚持先培训再上岗。实施分层分类培训，推进课程、教材、师资建设。组织志愿服务交流研讨、项目展示，推广经验、分享体验，促进共同提高。

五、健全覆盖广泛的志愿服务阵地体系

1. 完善站点布局。在社区综合服务设施中配置志愿服务站点，推动在新建住宅物业公共服务用房规划时设置志愿服务空间。在各类公共服务设施、窗口单位及其他公共场所因地制宜设立志愿服务站点，推进国家公园、国家文化公园及博物馆、纪念馆、科技馆等志愿服务全覆盖。鼓励企事业单位等根据实际开放公共资源，为志愿服务提供场所和条件。引导社会力量建设志愿服务特色站点、流动站点，

进一步拓展覆盖面。加强基层党组织统筹协调引领，发挥新时代文明实践中心（所、站）作用，整合辖区内各类志愿服务阵地，促进协同运行。

2. 提升服务功能。加强志愿服务站点标准化建设，做到有场所、有队伍、有项目、有设施、有制度、有标识，具备需求收集、项目发布、招募培训、活动组织、服务记录、宣传展示等功能，提供常态化服务。注重内涵式发展，丰富站点的精神内核、文化价值。鼓励结合实际探索创新，打造具有地域特色、行业特点的志愿服务站点。

3. 推进数字化建设。强化志愿服务与数字技术融合，实现志愿者注册、需求发掘、服务对接、调度实施、评价反馈、宣传推广等全流程数字赋能。规范有序推进志愿服务信息系统建设，完善数据归集、辅助决策、指挥管理等功能，统一技术标准、打通数据接口、实现互联互通。加强志愿者个人信息保护和网络安全防护。引导和规范网上志愿服务活动，利用互联网创新服务方式。

六、健全特色鲜明的志愿文化体系

1. 厚植志愿文化基础。加强志愿文化宣传阐释，传承中华优秀传统文化的道德精髓，弘扬革命文化和社会主义先进文化的崇高追求，把雷锋精神和志愿精神体现到志愿服务工作各方面，彰显中国特色志愿服务的时代价值和道德力量。深化理论和实践问题研究，构建中国特色志愿服务理论体系、话语体系，推进志愿服务学科建设。

2. 营造志愿文化氛围。创作志愿服务题材的文艺作品、文创产品、公益广告，通过建设主题公园、广场、雕塑等，扩大志愿文化传播。宣传志愿服务先进典型，讲好志愿服务故事，激励更多人崇德向善、见贤思齐。研究推动设立中国志愿者日。建立健全志愿者宣誓制度，推广志愿者誓词，规范使用志愿服务标识。

3. 增强志愿文化自觉。着眼培养时代新人、弘扬时代新风，推动志愿文化融入日常学习工作生活，形成我为人人、人人为我的社会共识。把志愿服务作为未成年人思想道德建设和大学生思想政治教育的重要内容，纳入学校教育教学和学生社会实践，

完善学生综合素质评价体系，增强青少年志愿服务意识。推动志愿服务融入社会规范，体现到市民公约、居民公约、村规民约、行业规章、团体章程之中。

七、健全坚实有力的志愿服务支持保障体系

1. 完善发展政策。各地区各有关部门根据经济社会发展情况，制定完善促进志愿服务事业发展的政策。统筹利用包括财政投入在内的现有资金渠道，依法通过政府购买服务等方式，支持志愿服务运营管理。有条件的地方可依法设立志愿服务发展基金。拓宽社会募捐渠道，鼓励企业、个人等进行公益性捐赠，按规定享受现行税收优惠政策。鼓励社会各方面为志愿服务组织发展运行、项目开发、业务交流、承接公共服务等提供支持。

2. 注重权益保障。坚持谁使用、谁招募、谁保障，为志愿者提供物资设备、安全保障及相应保险。完善志愿者保险产品和服务，加强志愿者保险的基础险种保障。真实、准确做好志愿服务信息记录、证明出具。尊重志愿者的劳动及其自主性，维护志愿者合法权益和对志愿服务组织及其活动的监督权利。

3. 强化激励褒奖。完善以精神激励为主的褒奖机制，健全星级认定制度，增强志愿者的成就感和荣誉感。鼓励采取服务积分、时间储蓄等方式，完善礼遇回馈和信用激励机制。把志愿服务作为相关评优评先的重要参考。公务员考录、企事业单位招聘时，注重了解志愿服务情况。

4. 提供法治支撑。积极推进志愿服务国家立法，推动有关部门制定实施细则。鼓励地方根据发展实际，加强和完善有关志愿服务地方立法。加强志愿服务标准和规范的研究制定。做好相关法律法规贯彻落实和宣传普及。依法查处损害志愿精神的违法行为，坚决打击以志愿服务为名从事非法活动，保证志愿服务事业健康有序发展。

八、构建志愿服务国际合作交流新格局

1. 积极稳妥推进。以共建“一带一路”国家等为重点开展国际志愿服务，实施国际志愿服务项目，讲好中国故事。鼓励国内志愿服务组（下转 04 页）

中央社会工作部有关负责人 就《关于健全新时代志愿服务体系的意见》 答记者问

□ 新华社记者

近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于健全新时代志愿服务体系的意见》（以下简称《意见》）。《意见》公开发布之际，中央社会工作部有关负责人就《意见》的有关情况回答了记者提问。

1. 问：请介绍《意见》出台的背景。

答：志愿服务是社会文明进步的重要标志。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视志愿服务事业，作出一系列重要部署。党的十九大和十九届四中、五中全会强调推进志愿服务制度化，健全志愿服务体系。党的二十大强调完善志愿服务制度和工作体系。习近平总书记对志愿服务事业亲切关怀、亲自指导，主持审议通过关于志

愿服务的重要文件，并在参观考察、座谈交流、批示回信时，多次对志愿服务作出重要指示、提出明确要求。各地各有关部门按照党中央决策部署和习近平总书记重要指示要求，完善制度机制，壮大队伍力量，丰富活动项目，加强阵地建设，推动志愿服务事业蓬勃发展，在中国式现代化进程中发挥越来越重要的作用。广大志愿者、志愿服务组织在党的领导下，主动服务国家战略和百姓民生，积极参与社会治理和应急救援，倾力保障重大赛会和重要活动，成为社会主义现代化建设的重要力量，塑造了志愿服务的中国特色、中国风格，彰显了伟大的民族精神和时代精神。

新时代新征程对志愿服务事业提出了新的更高

(上接 03 页) 织与相关组织、机构合作打造志愿服务项目，开展适宜的志愿服务活动。

2. 扩大国际影响。加强与国际性志愿者组织合作，积极参与双边多边志愿服务活动。鼓励中国志愿服务组织与联合国相关组织加强合作。健全国际志愿服务协调机制和管理制度，完善程序、明确规范、防控风险，引导志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者正确开展国际志愿服务活动。

九、加强组织领导

1. 提高政治站位。各级党委和政府要结合实际抓好本意见贯彻落实，将志愿服务纳入经济社会发展总体规划，加强谋划部署，健全长效机制，为志愿服务搭建更多平台、给予更多支持。健全评估体系，

把志愿服务作为衡量地区社会文明程度、社会治理水平的重要内容。

2. 强化党建引领。在志愿服务组织依规设立党的组织。注重从优秀青年志愿者中培养和发展党员。发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，把广大志愿者、志愿服务组织、志愿服务工作者凝聚在党的旗帜下。

3. 统筹协调推进。健全志愿服务领导体制和工作机制，在党委统一领导下，发挥志愿服务工作协调机制作用，形成党委社会工作部门牵头负责，各有关部门和群团组织履职尽责、联动高效的工作格局。加强统筹协调，整合各方面力量和资源，推动重点任务落实。

(新华社北京 4 月 22 日电)

要求，迫切需要在制度体系上进行全局谋划、系统设计，为我国志愿服务高质量发展提供制度保障。2022 年，中央宣传部、中央精神文明建设办公室组织起草了《意见》稿。2023 年，党中央组建中央社会工作部，划入全国志愿服务工作的统筹规划、协调指导、督促检查等职责。中央社会工作部深入贯彻落实党的二十大精神和《党和国家机构改革方案》，紧扣职责定位，对《意见》稿作了修改完善。报经党中央批准，以中央办公厅、国务院办公厅名义印发。《意见》是系统部署健全新时代志愿服务体系的第一份中央文件。《意见》的出台，充分体现了党中央对志愿服务的高度重视，对完善志愿服务制度和工作体系、促进志愿服务事业长远发展具有重要意义。

2. 问：《意见》的主要内容是什么？

答：《意见》全面贯彻习近平总书记关于志愿服务的重要论述和系列重要指示批示精神，着眼加强党中央对志愿服务的集中统一领导，深入把握中国特色志愿服务事业发展规律，把握新时代新征程对志愿服务的新要求，总结运用党的十八大以来志愿服务实践取得的经验成果，对推动我国志愿服务高质量发展作出全面系统部署。

《意见》主要包括 9 个部分。第一部分为总体要求，主要是提出健全新时代志愿服务体系的指导思想、基本原则和主要目标，明确新时代志愿服务事业高质量发展的工作思路和方法路径。第二部分为健全全面参与的志愿服务动员体系，从发挥组织动员优势、拓宽社会动员渠道、提升应急动员能力等 3 方面提出了要求，旨在发动群众参与志愿服务，提升我国志愿服务动员能力。第三部分为健全精准高效的志愿服务供给体系，明确了丰富供给内容、推进供需对接、提升服务质效等 3 方面任务，旨在拓展服务领域，加大供给力度，努力为群众提供更专业、更有效的服务。第四部分为健全充满活力的志愿服务队伍组织体系，提出了壮大队伍力量、加强组织建设、提高能力素质等 3 方面措施，旨在建设数量充足、领域广泛、构成多元、服务有力、规范有序的志愿服务队伍。第五部分为健全覆盖广泛的志愿服务阵地体系，对完善站点布局、提升服务

功能、推进数字化建设等 3 方面作出部署，旨在为促进志愿服务常态化、便利化、智能化提供有力支撑。第六部分为健全特色鲜明的志愿文化体系，提出了厚植志愿文化基础、营造志愿文化氛围、增强志愿文化自觉等 3 方面任务，旨在推动形成全社会踊跃参与志愿服务的浓厚氛围。第七部分为健全坚实有力的志愿服务支持保障体系，突出了完善发展政策、注重权益保障、强化激励褒奖、提供法治支撑等 4 方面工作，旨在形成全社会共同关心支持志愿服务的良好局面。第八部分就构建志愿服务国际合作交流新格局，提出了积极稳妥推进、扩大国际影响等 2 项具体举措，旨在促进国际志愿服务交流与合作，讲好中国故事，传播中华文化，展现新时代中国形象。第九部分强调加强组织领导，主要明确了提高政治站位、强化党建引领、统筹协调推进等 3 方面要求，强调切实加强志愿服务工作统筹协调，推动重点任务落地见效。

3. 问：如何理解新时代志愿服务体系的基本原则？

答：《意见》对健全新时代志愿服务体系提出了六条基本原则。一是坚持党的领导。就是要牢牢把握正确政治方向，把党的理论和路线方针政策贯彻落实到志愿服务全过程，不断增强党的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力，坚定不移走中国特色志愿服务之路。二是坚持人民至上。就是要始终为了人民、依靠人民，把满足群众需求放在首位，突出群众主体地位，引导群众广泛参与，做好事、办实事、解难事，用真情暖人心、聚民心，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。三是坚持价值引领。就是要弘扬传统美德、践行主流价值，学习雷锋精神，做真理的传播者、文明的播种者，把服务群众与宣传群众、引领群众结合起来，传递真善美、传播正能量，更好培育时代新风新貌。四是坚持系统观念。就是要围绕中心、服务大局，统筹各部门各单位、各行业各领域资源力量，统筹线上线下、平时急时志愿服务建设，促进均衡可持续发展，增强综合效益和整体效能。五是坚持实践育人。就是要着眼促进人的全面发展，引导人们弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，积极投身

新时代志愿服务，在服务他人、奉献社会、报效祖国中提升人生境界，不断培育担当民族复兴大任的时代新人。六是坚持务实创新。就是要紧跟时代步伐，把握志愿服务发展规律，充分发挥广大志愿者和志愿服务组织的主动性、创造性，创新体制机制和方式方法，探索各具特色、富有活力的路径模式，扎实推进、务求实效。

4. 问：志愿服务的使命任务是什么？

答：新时代新征程，志愿服务将在强国建设、民族复兴伟业中发挥更大作用。一是在推进中国式现代化中凝聚最广泛的社会力量。激励人们心怀大爱和梦想，焕发历史主动精神和创造伟力，从自己做起、从身边做起、从点滴做起，积极投身现代化建设实践，自觉为创造美好生活奋斗实干，以每个人的光和热汇聚起实现中华民族伟大复兴的澎湃动能。二是在促进全体人民共同富裕中厚植美好生活基础。秉持自愿、无偿、公益、利他的理念，在发挥政府职能和市场机制作用的同时，引导支持有意愿有能力的个人、企业、社会组织积极参与公益事业，增加多元供给，兜牢民生底线，让人们物质生活更高品质、精神世界更加丰盈。三是在提升社会文明程度中塑形铸魂引领风尚。紧紧抓住培育和践行社会主义核心价值观这个根本，引导人们在为他人送温暖、为社会作贡献的过程中坚定理想信念、涵养道德情操，做有大爱大德大情怀的人，同时用自身的善行义举影响他人、带动社会，让文明之花在祖国大地处处绽放。四是在推动社会治理现代化中发挥优势。立足城乡基层，探索与社会治理有机嵌入的路径模式，充分动员广大群众加入志愿者队伍，自主管理自身事务，协同参与公共事务，共同提供社会服务，以共建推进共治，以共治促进共享，不断提升社会治理效能。

5. 问：贯彻落实文件精神，推动志愿服务事业高质量发展，当前应突出哪些重点？

答：首先要抓好《意见》精神的学习宣传工作，通过多种形式进行全面、深入、系统的宣传，营造全社会关心、支持志愿服务的良好氛围。与此同时，要以规范化、组织化、专业化、常态化为重点，抓

好五项工作任务，促进志愿服务提质增效、深入发展。

一是推进志愿服务法治建设。志愿服务法纳入十四届全国人大常委会立法规划，这是志愿服务领域的一件大事。今年将全面梳理志愿服务发展情况，分行业分领域开展专题调研，做好志愿服务立法的基础性研究，努力凝聚部门共识、专家共识、社会共识，争取尽早形成较为成熟的法律文本。

二是健全志愿服务工作协调机制。志愿服务涉及各领域各方面，是一项综合性、系统性很强的工作。要强化协同配合，建立健全志愿服务工作协调机制，在党委统一领导下，形成党委社会工作部门牵头负责，各有关部门和群团组织履职尽责、联动高效的工作格局，汇聚推进志愿服务工作的强大合力。

三是建好用好志愿者队伍。目前我国注册志愿者达 2.36 亿人，关键要提高参与率、活跃度。下一步将坚持党建引领，充分发挥基层党组织引领和党员带头作用，探索“党建+志愿”服务模式，健全党员志愿服务机制，把“居民所需”与“党员所长”紧密结合起来，让党旗高高飘扬在志愿服务第一线。增加志愿服务优质项目供给，拓宽基层参与渠道，让广大志愿者都能有机会服务国家战略、服务百姓民生、服务社会治理。分层分类开展志愿者培训，提升专业技能，推广经验做法，提高服务水平。

四是支持重点领域志愿服务做深做实。大力支持与群众生产生活密切相关的文化体育、教育科技、卫生健康、养老助残、应急救援等领域志愿服务发展和品牌建设，稳步推进国际志愿服务。建设志愿服务和社会工作服务联动融合机制，今年拟选择一批基础较好的社区开展试点，与信访矛盾化解、基层治理、“两企三新”党建等工作充分结合，打造“社工+志愿”工作模式。

五是完善志愿服务激励保障。完善以精神激励为主的褒奖机制，继续开展志愿服务“四个 100”先进典型宣传推选活动，支持各行业各领域开展形式多样的志愿服务展示交流活动，广泛宣传志愿服务先进人物和典型事迹，增强志愿者的成就感和荣誉感。加强志愿服务信息系统建设，统一技术标准、打通数据接口、实现互联互通。

（新华社北京 4 月 22 日电）

民政部党组与中央纪委国家监委驻民政部纪检监察组召开 2024 年全面从严治党专题会商会议

4 月 30 日，民政部党组与中央纪委国家监委驻民政部纪检监察组召开 2024 年全面从严治党专题会商会议。会议坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的二十大和二十届二中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记关于党的自我革命的重要思想，坚决落实二十届中央纪委三次全会决策部署，坚持“两个责任”同题共答、同向发力，纵深推进民政部全面从严治党、党风廉政建设和反腐败工作，为新时代新征程民政事业高质量发展提供坚强保障。民政部党组书记、部长陆治原主持会议并讲话；部党组成员、副部长、机关党委书记唐承沛代表部党组通报了 2023 年度落实全面从严治党主体责任情况；驻部纪检监察组有关负责同志通报了民政部全面从严治党工作中存在的短板弱项，提出意见建议；部党组成员出席会议并发言。

会议指出，民政部首先是政治机关，必须把政治建设摆在首位，坚持不懈用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，始终在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致。要强化思想政治引领，巩固拓展主题教育成果，深入学习贯彻习近平总书记关于党的自我革命的重要思想、习近平总书记关于民政工作的重要论述，引导党员干部不断筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵。要紧盯习近平总书记重要指示批示这个第一政治要件，完善全过程办理机制，推进制度创新，加大政策供给，健全解决问题、推动工作的长效机制。要聚焦推进中国式现代化这个最大政治，切实以新时代新征程民政事业高质量发展为强国建设、民族复兴伟业贡献力量。要扎实开展党纪学习教育，紧扣目标要求，周密部署安排，以上率下强化组织领导，加强纪律建设，推动党员干部学纪、知纪、明纪、守纪。

会议强调，要坚持以严的基调强化正风肃纪反腐。紧盯关键少数、关键领域、薄弱环节，强化政治监督，做实日常监督，坚决查处违反党的政治纪律、政治规矩以及利用职务、影响力或打着民政部招牌谋取个人利益等问题，坚决防止党员干部被腐蚀“围猎”。强化标本兼治、系统施治，加强廉洁风险隐患动态监测，举一反三健全相关制度，完善严管体系。持续深化中央巡视整改和中央审计发现问题专项治理，稳妥有序推进内部巡视和部管社会组织巡察。深入开展民政领域群众身边不正之风和腐败问题整治，不断增强群众的获得感、幸福感、安全感。严格落实中央八项规定精神，驰而不息纠治“四风”顽疾，重拳纠治形式主义、官僚主义，持续落实过紧日子要求，深入开展作风改进提升行动，推动直属机关“严真细实快”工作作风加快养成，不断巩固积极健康、风清气正、干事创业的政治生态。

会议强调，要牢牢牵住责任制这个“牛鼻子”，层层压紧压实各级党组织、纪检组织和领导干部的管党治党政治责任。部党组进一步完善与驻部纪检监察组定期会商、重要情况通报、线索联合排查、联合监督执纪等工作机制，推动“两个责任”同向发力、一贯到底。加强各类监督贯通协调，完善监督衔接工作机制，加大信息沟通、线索移交、成果共享力度，提升整体监督效能。着力加强机关纪委建设，巩固深化纪检干部队伍教育整顿成果，不断提升机关纪检工作规范化法治化正规化水平。

民政部办公厅（国际合作司）、机关党委（人事司）、机关纪委负责同志列席会议。



民政部举办领导干部党纪学习教育专题读书班

4月28日至29日，民政部举办领导干部党纪学习教育专题读书班，深入学习贯彻习近平总书记关于党纪学习教育的重要讲话和重要指示精神，集中学习新修订的《中国共产党纪律处分条例》（以下简称《条例》），交流体会认识，研究推进党纪学习教育走深走实的思路举措，为新时代民政事业高质量发展和服务中国式现代化提供坚强纪律作风保障。民政部党组书记、部长陆治原主持并讲话，部党组成员参加学习并作交流研讨。

本次读书班围绕深入学习领会习近平总书记关于党纪学习教育的重要讲话和重要指示精神特别是新修订的《条例》，将集中和个人自学、专家辅导、分组研讨、中心组学习等方式相结合，并邀请中央纪委国家监委第二监督检查室有关负责同志做《条例》辅导解读。

陆治原在讲话中指出，在全党开展党纪学习教育，是以习近平同志为核心的党中央作出的重大决策部署，是坚决维护党的团结统一、坚定不移推进全面从严治党、以党纪锻造忠诚干净担当队伍的有力举措。民政部直属机关各级党组织和党员干部要切实提高政治站位，深刻认识党中央开展党纪学习教育的重大意义，深化对加强党的纪律建设的认识，增强学习贯彻《条例》的政治自觉思想自觉行动自觉。

陆治原强调，要紧紧围绕党纪学习教育的目标要求，准确把握《条例》的核心要义和实践要求，学深悟透、入脑入心。紧扣《条例》修订内容，深入学习领会关于严明政治纪律和政治规矩、加强全方位管理和经常性监督、引导激励党员干部担当作

为、坚持党性党风党纪一起抓、促进执纪执法衔接贯通的纪律规范和措施举措，全面掌握党的各项纪律底线和执纪依据，用党规党纪校正思想和行动，真正使学习党纪的过程成为增强纪律意识、提高党性修养的过程。

陆治原要求，要推动党纪学习教育在民政系统不断走深走实，确保《条例》不折不扣贯彻执行。要抓住学习重点，原原本本、逐章逐条学习《条例》，全面准确掌握“六项纪律”的主旨要义和规定要求。要坚持问题导向，引导党员干部自觉对照《条例》各项规定，检视不足和问题，从思想上重视、从纪律上清楚，将遵纪守规内化为言行准则。要注重实际效果，主要负责同志要切实担负起第一责任人责任，突出抓好“关键少数”、重点对象的学习，进一步强化正风肃纪反腐，坚持两手抓、两促进，把开展党纪学习教育同贯彻落实党中央决策部署、推动民政工作结合起来，把“严真细实快”的作风要求贯穿始终，切实把党纪学习教育成效转化为民政事业高质量发展成果。

中央纪委国家监委驻民政部纪检监察组负责同志，民政部各司（局）主要负责同志、中国老龄协会负责同志，各直属单位主要负责同志，以及各单位纪检组织负责同志参加专题读书班。



涉老纠纷解决机制的困境与突破

The Dilemma and Breakthrough of the Dispute Resolution Mechanism for the Elderly

□ 邢文清 By: XING Wenqing

我国社会纠纷解决机制呈现出多元化特征。在社会治理的语境下，我国纠纷解决采用综合性、多元化的解决方式，且注重对纠纷的预防。《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》指出，要坚持和完善共建共治共享的社会治理制度，推进社会治理的现代化。2021年，《关于加强诉源治理推动矛盾纠纷源头化解的意见》提出，强调完善预防性法律制度，在法治建设过程中把非诉讼纠纷解决机制前置。随着老龄化时代的到来，涉老纠纷解决机制的构建在社会治理中具有现实意义。

一、涉老纠纷的特点

涉老纠纷是指涉及60岁以上老年人的纠纷案件。由于当事人是老年群体，涉老纠纷案件具有独特性。通过对北京、上海、江苏、四川等地区公开的典型案例以及涉老案件审判工作情况通报进行研究，涉老纠纷呈现出案件类型多元化、案件处理复杂化以及纠纷解决综合化等特点。

类型多元化是指，涉老纠纷案件涉及领域广

泛，且随着互联网技术的进步与发展，纠纷所涉领域具有扩大的趋势。根据江苏法院涉老案件审判工作情况通报，在民事和刑事领域，案件均呈现出多元化的色彩。例如在民事领域，除了民间借贷纠纷、离婚纠纷之外，因网络购物而产生的纠纷日益增多；在刑事领域，以老年人为犯罪对象的罪名多集中在诈骗罪，生产、销售假药罪等。老年人掌握的物质财富增加，但囿于掌握的科技信息有限，尤其是对迅速发展的互联网技术的应对乏力，其往往难以识破骗局，从而陷入纠纷。随着社会的发展，老年群体需面对愈加复杂的社会生活，这更加剧了涉老纠纷的复杂性，使其整体上呈现出类型多元化的特征。

其次，涉老案纠纷案件具有案件处理复杂化的特征。一方面，老年人尤其是高龄老人由于能力缺乏，在诉讼能力以及真实意愿表达上存在缺陷，成为法院在审理案件时的着重点。例如，北京市朝阳区人民法院发布的涉老典型案例中，曾指出高龄老人高度依赖儿女照顾，容易被子女裹挟参加诉讼，因此要审查其真实意愿表示。另一方面，老年人的心理问题加剧了涉老案件处理的复杂性。家事纠纷案件

家庭成员间的紧张对立对老年人的心理健康产生了重大影响。

最后，涉老纠纷具有解决综合化的特征。在多元化纠纷解决的背景下，涉老纠纷的解决并不依靠单个部门，而是多部门全流程相互配合。在初级阶段，涉老纠纷一般在内部就能得到解决，如此要充分利用基层群众自治的优势，发挥社区、基层人民调解组织化解矛盾纠纷的作用；在矛盾升级阶段，当事人选择诉讼解决纠纷，在诉讼的全过程中要相互协调配合。法院要准确识别涉老纠纷案件，对属于刑事案件的纠纷及时移交，切实维护老年人合法权益，在职责范围内应保障适格老年人及时获得法律援助的帮助。例如在陈桂林民间借贷纠纷一案中，江苏省海安市人民法院依照相关规定，对不属于经济纠纷而属于经济犯罪的案件及时移交公安机关，实质维护了老年人合法权益。

综上所述，处理涉老纠纷时，只有正确分析老案件的特点，才能在社会治理过程中构建出适老化的纠纷解决机制，实质性地解决涉老纠纷。

二、涉老纠纷的处理现状

涉老纠纷的妥善解决，在应对老龄化问题上具有现实意义。《最高人民法院关于为实施积极应对人口老龄化国家战略提供司法服务和保障的意见》2022 年发布，自此各地法院开始积极探索涉老纠纷的解决机制。通过调研分析，我国涉老纠纷的处理现状可以总结为以下四个方面：

（一）制定涉老纠纷解决的规定

不少地区高度重视对涉老纠纷的解决，制定了有关涉老纠纷解决的规定，指导实践中法院的司法活动。例如，上海市静安区人民法院制定且不断更新有关涉老民事案件审判的规定，根据实践中总结的经验和智慧，创新涉老案件的解决，规范法院的司法活动。四川省在 2022 年发布了《关于进一步加强适老型诉讼服务机制建设的通知》（以下简称《通知》），出台 8 项适老型诉讼服务措施，指导各地区法院对诉讼服务机制进行适老化改造。北京市朝阳区在 2022 年 8 月出台了《北京市朝阳区人民法院老年人权益保障案件工作规定》，总结涉老案件的

经验，创新涉老的工作机制。通过制定相关文件，我国涉老纠纷的解决更具规范性，在注重经验积累的同时，创新纠纷解决机制。

（二）改造涉老纠纷的诉讼过程

实践中不少法院都注意到对诉讼过程进行适老化改造，在立案、审判和执行过程中均有创新举措。在立案阶段，考虑到老年人的身体状况以及对法律知识的熟悉程度，法院对老年人立案开辟了“绿色通道”。例如，静安区人民法院对老年人采取了免预约立案的支持，对于没有委托律师作代理人的老年人，无需经过网上预约便能现场立案。在审判过程中，部分法院意识到老年人存在沟通障碍，使用通俗易懂的语言指导其行使诉讼权利，并且针对出行不便的老年人，法院能够依托信息化设备便利开庭。例如四川省绵阳市安州法院借助“智慧法院”，通过网上开庭的方式便利老年人参与诉讼活动。在执行阶段，法院重视涉老案件的执行效果，以上海市静安区人民法院为代表的法院进行调查回访，注重判后效果的追踪。无论是立案、审判还是执行，目前适老化的改造在诉讼的全流程均有所体现。

（三）设立涉老纠纷的程序保障

为了便利老年人参与诉讼，除了对诉讼活动进行适老化改造之外，涉老纠纷解决中还在程序上为老年人参与诉讼提供了保障。考虑到老年人独自参与诉讼活动面临的困难，实践中朝阳区亚运村法庭建立了陪同诉讼人机制，辅助老年人参与诉讼活动，补强其较弱的诉讼能力。除此之外，实践中还出现了法院增设志愿者的情况，借助志愿者的工作更加及时有效地回应老年人咨询，帮助其解决纠纷。

（四）增添适老化的配套措施

考虑到老年人的身体状况，实践中法院也进行了相应的配套措施完善，体现了对老年群体的关怀。通过对适老化诉讼服务改造地区进行调研，这些地区均增添了便利老年人的配套服务措施。例如，为了能够方便老年人了解情况，法院配置了老花镜方便其阅读文字；在老年人身体健康方面，法院配备了轮椅、AED 等装置，朝阳区亚运村法庭更是与附近的社区建立了医疗应急响应合作机制，时刻关注老年人的身体状况。

三、涉老纠纷的实践困境

虽然部分法院在处理涉老问题上探索出一套比较成熟的经验模式，但整体上我国涉老纠纷仍存在着较多困境。

其一，纠纷解决机制整体滞后。纠纷解决机制一方面存在经验积累不足的问题，另一方面在涉老纠纷宣传上较为滞后。对于前者，大多数法院仍然处于初期的探索阶段，在经验总结上滞后；后者则表现在社会对于适老化纠纷解决的关注度不够。调研中不少老人表示并未听过适老化专业法庭，也不曾了解针对老年人设置的便利性保障措施。这表明我国在涉老纠纷的宣传上力度不够。理论上的经验缺乏以及实践中的较少宣传，使得我国涉老纠纷解决机制整体呈现滞后的状态。

其二，前端解决机制关注不够。社会治理呈现多元化，诉讼解决与非诉讼解决相互协调。基层作为矛盾发生的初始地，贴近居民生活的优势使得其能更早更快地发现纠纷，并且基层处在纠纷解决的前端，对于纠纷的化解、避免矛盾的升级以及预防纠纷的产生发挥着重要作用。

其三，涉老诉讼保障不足。在诉讼准备环节，

在已有的适老化改革措施的基础上，涉老纠纷机制应进一步完善，重视前端机制的作用发挥，设置专业化法庭并加以实质化的改进，在顺应社会多元化治理的时代背景下，探索涉老纠纷多元化的解决路径。

Based on the existing elderly-oriented reform measures, the elderly dispute resolution mechanism should be further improved. Emphasis should be placed on the role of front-end mechanisms, with the establishment of specialized courts and substantial improvements. In line with the era of diversified social governance, exploring multiple paths for resolving elderly disputes is essential.

老年人获得的诉讼支持不足。在调研过程中，部分老年人提到制约诉讼解决的一大原因是经济条件：老年人无力承担诉讼费用，难以通过诉讼的方式解决困难。涉老纠纷的处理存在实践与理论割裂的局面：尽管《中华人民共和国法律援助法》具有相关规定，能为老年人提供法律援助，但实践中仍然大量存在老年人无力诉讼的问题。在诉讼活动中，尽管部分地区设立了适老化专业法庭，但除了形式上的适老化改造之外仍然需要实质性的适老化支持，例如法官是否具备审理涉老案件的经验。

总而言之，虽然各地区进行改革，但涉老纠纷的处理机制整体滞后。法院注重对诉讼服务进行适老化改造，却忽视了纠纷的前端解决机制在涉老纠纷中的关键性作用。整体上适老化专业法庭构建较少，且在实质解决涉老纠纷的问题上仍有不足。

四、涉老纠纷的完善思路

基于实践中涉老纠纷解决现状的困境分析，对其完善路径既要从思想出发，树立良好的尊老风尚，也要落实在实践，注重涉老纠纷解决机制构造的全面化和实质化，能实质性地解决涉老纠纷。

（一）思想上树立尊老风尚

人口的老龄化不仅需要社会的适老化改造，更要加强尊老的思想教育。在日常生活中，以社区为代表的基层群众自治组织可通过传播优秀传统文化等方式加强尊老宣传，形成良好风尚。在调解和诉讼过程中，相关人员也要将思想宣传贯彻始终，尤其是涉及赡养等问题的家事案件，相关人员要通过思想宣传提高纠纷调解的成功率。

（二）关注老年人心理健康

老年人对子女具有高度依赖性，保持家庭成员之间良好的关系，消除家庭成员矛盾对立在涉老纠纷解决中具有现实意义。在涉老纠纷中，不仅要实现纠纷的解决，更要在解决的过程中关注老年人的心理健康，及时对老年人进行心理疏导。近些年来，涉老离婚案件逐渐增多，这体现了部分老年人在退休之后难以适应，情绪波动较大。因此，要及时有效地关注老年人的心理健康，防止纠纷升级。

（三）重视纠纷的前端治理

涉老纠纷的解决应高度关注前端治理。涉老纠纷的前端治理是指，依靠基层群众自治组织及时应对老年人的纠纷，加强涉老纠纷的诉源治理，防止矛盾升级。很多情况下，诉讼并不是解决纠纷最有利的方式。尤其是涉及家庭成员内部矛盾的涉老纠纷，老年人倾向选择非诉讼解决，社区便发挥着重要作用。社区是老年人及其家庭成员居住的场所，社区的工作人员深入群众内部，能够及时了解纠纷发生，提供更具针对性和有效性的处理方案，实质性化解矛盾。依靠基层群众进行前端治理，就地化解矛盾，在新时代社会治理中具有治理优势，在涉老纠纷解决中发挥重要作用。除此之外，也要充分发挥前端治理对矛盾的预防作用。基层组织可以通过开展活动、举办讲座等方式，向老年人进行普法教育，或者是帮助老年人建立良好的家庭环境，在前端预防矛盾的产生。

（四）诉讼服务的实质性改造

除了重视纠纷解决的前端机制之外，也要发挥好司法的保障性作用。随着现代社会越来越专业化发展，司法需要对社会发展过程中的突出问题作出回应。要进一步完善涉老纠纷的诉讼服务改造，实质化地解决涉老纠纷。其一，设立适老化专业法庭。除了提供适老服务之外，法院有必要设立专业法庭，专门审理涉老纠纷。《最高人民法院关于深化人民法院司法体制综合配套改革的意见——人民法院第五个五年改革纲要（2019—2023）》明确提出“加强专业化审判机制建设”。随着审判专业化进程持续推进，涉老案件也逐渐被纳入这一进程当中。通过设立专业化的法庭，涉老案件能够得到集中有效地审理。其二，增强专业化审理。构建专业化的法庭，要选任有丰富经验的法官处理涉老纠纷，并且要加强在案件中的经验总结。坚持问题导向，主动化解纠纷难题，实质性解决涉老难题。例如，针对老年人起诉难的问题，基层法院应当主动与法

律援助机构、律协等建立良好的沟通机制，及时为起诉难的老年人提供法律援助；朝阳区亚运村法庭针对老年人的涉老监护案件进行探索，引入了家事调查制度以及监护通报制度，既能促进社区履行监督职责，又能及时解决老年人监护问题；还有的法院探索出了针对赡养案件的“双优先”原则，为维护老年人权益，对涉老案件优先审理，优先执行。可见，仅对涉老案件进行形式上的适老化改革是不够的，法院还需要在实际审理中增强其专业性，边审理边探索，总结出一条能实质化解决涉老纠纷的路径。

（五）各地注重经验总结

涉老纠纷的解决要形成一条既具有当地特色，又具有普适性的道路，各地区在探索涉老纠纷解决路径时要注重经验的总结，合理借鉴其他地区较为成熟的经验，并结合本地特色加以完善。作为率先探索建设老年法庭的上海市静安区人民法院在经验总结方面走在前列，其自2010年起开始发布涉老民事案件年度审判白皮书，不仅注重对涉老案件的特点以及不同的案件类型进行分析，还对下一步完善方向提出建议。其他地区的法院可以借鉴上海静安区人民法院的工作方式，及时对本地区的涉老纠纷作出总结及完善建议。加强经验总结不仅能促进本地区涉老纠纷的解决，还能为其他地区的完善发展提供借鉴的模板，整体上促进我国涉老纠纷解决路径的构建。

为应对老龄化社会带来的问题，司法领域基于老年人纠纷的特点作出相应的改革措施。通过调研分析，实践中涉老案件仍存在较多困境亟待解决。在已有的适老化改革措施的基础上，涉老纠纷机制应进一步完善，重视前端机制的作用发挥，设置专业化法庭并加以实质化的改进，在顺应社会多元化治理的时代背景下，探索涉老纠纷多元化的解决路径。

（作者系中国政法大学研究生）

公立医院高质量发展背景下 医务社会工作标准化建设实践与思考

Practice and Reflections on the Standardized Construction of Medical Social Work in the Context of High-Quality Development of Public Hospitals

□ 王境 By: WANG Jing

标准化是制定、实施和不断完善标准的过程，是各行业发展的技术引领和基础支撑。卫生标准化工作是实施“健康中国”战略的重要技术支撑，是健康工作科学规范和提质增效的主要手段。对于医院而言，实施标准化建设可优化和规范各项工作流程、服务方法及运行秩序，确保工作顺利开展。江苏省肿瘤医院是江苏省服务业标准化建设试点单位，项目建设取得了显著的成果。

本文以江苏省肿瘤医院医务社会工作标准化试点建设为例，主要围绕标准化工作机制建立、标准体系建设、标准制定、标准组织实施等内容，开展医务社会工作标准化试点，总结试点做法和成效，为其他医院标准化建设提供参考。

一、研究背景

2000年，上海东方医院成立国内第一个医务社会工作部，医务社会工作走上了快速发展的道路。经过近二十年发展，医务社会工作在我国蓬勃发展，取得可喜成绩，也积累了一定的实务经验。但是，目前我国医务社会工作仍处于初始阶段，发展仍不够平衡，专业人才和专业机构不多，服务质量控制缺乏统一的标准，存在医院所需要的服务水平和医务社工提供的服务质量相脱节等问题，需要进一步加强标准化问题的研究。

2021年，中共中央、国务院印发《国家标准化发展纲要》，其中提出重点健全和推广社会工作领

域技术标准，使发展成果更多更公平地惠及全体人民，进一步强调了社会工作在推进基本公共服务标准化建设中的作用，指明了社会工作标准化的发展方向。2021年7月，国家标准化管理委员会批准重组成立了“全国慈善事业和社会工作标准化技术委员会”，这将有力地推进我国慈善事业和社会工作标准化建设。

在“健康中国”的大背景下，立足于医疗卫生领域，着力完善社会工作标准化体系，认真研究社会工作的规律和特点，总结提炼社会工作的经验和做法，加强标准研究、起草、宣贯和实施力度，将医务社会工作引导到更加规范有序的发展轨道上，医务社会工作的标准化建设势在必行。

二、医务社会工作标准化建设思路

（一）深入部署，为标准化建设奠定基础

1. 统一思想、形成合力。医务社会工作标准化试点建设是一项庞大的工程，涉及服务通用基础，服务提供标准以及服务保障标准等各个方面，内容及流程繁杂，需要对日常工作进行全新的梳理，建立沟通协调机制，落实责任，密切配合，形成合力。标准化试点任务下达后，江苏省肿瘤医院召开了标准化启动大会，解读工作内容，细化工作任务，明确工作节点。启动大会的召开，调动了全院积极参与标准化试点建设的决心，为今后工作的顺利开展提供了有力的思想保障。

2. 健全机构，明确分工。成立了标准化工作领导小组及试点工作办公室，配备了专兼职人员，明确了小组成员的职责分工，加强了标准化建设工作的领导，为试点建设提供了坚实的人力、物力、财力保障，确保工作高效推进。

3. 加强培训，组建创标队伍。标准化工作的培训分为标准化基础知识培训、标准文本编写培训、标准实施培训等。任命多名业务骨干为标准化专兼职人员；采取“走出去、请进来”的方法，开展多层次、多形式的标准化培训，多次聘请标准化专家到中心授课，并选派骨干人才到标准化开展较好的地区及企业参观学习。通过多方式、多渠道地培训，为试点建设提供了有力的人员保障。

4. 全员参与，编制特色标准。全体标准化专兼职人员从挖掘医院优势、突出特色的角度出发，积极参与到标准的编制工作。经调研、起草、讨论、征求意见、专家审核等程序，在标准化试点阶段，制定了包含志愿服务、患者服务、社会链接、服务质量控制、服务评价与改进等 73 项特色服务标准。编制的标准类别齐全，确保覆盖健康体检服务全过程，标准内容科学规范、适用性强，明确了管理要求和期望，为标准与服务的深度融合提供了理论基础。

（二）突出重点，全面系统构建标准体系

1. 动员分工，资料收集。标准化体系构建是标准化建设的一项核心工作，是开展标准化工作的前提。构建医务社会工作服务标准体系，目的是为了医院能更好地实施规范化管理，让患者及家属享受到高效的服务。根据就诊患者、住院患者需求及各部门调研结果，收集现行的相关国家标准、行业标准、地方标准及法律法规，在此基础上，医院召开标准编制动员会议，明确编写工作的时间节点、具体任务和标准要求，并就具体编写工作进行任务分工。

2. 广泛讨论，研讨交流。如何从医务社会工作服务实际出发，结合标准化原理提出合理、完整、科学、协调的标准体系，是医务社会工作服务标准化建设的重点和难点。标准化工作小组首先对医务社工的工作内容进行全面梳理，在此基础上，明确管理目标和要求、优化流程、梳理文件、研制标准，形成标准体系初步框架。再经过标准化专家、医院领导及一线医务社工反复讨论，充分征求意见，修

卫生标准化工作是实施“健康中国”战略的重要技术支撑，是健康工作科学规范和提质增效的主要手段。对于医院而言，实施标准化建设可优化和规范各项工作流程、服务方法及运行秩序，确保工作顺利开展。

Health standardization is a crucial technical support for implementing the “Healthy China” strategy and a key means of scientific regulation and quality improvement in health work. For hospitals, implementing standardized construction can optimize and regulate various work processes, service methods, and operational orders, ensuring smooth operations.

订不符合实际服务流程。把符合单位实际且运行成熟的制度，全部以标准的形式固定下来，并在标准的制定中优化流程，精简环节，高效服务。

3. 标准编写，完善审定。医务社会工作服务体系按标准体系框架、实施细则的相关要求以提高医务社会工作标准化管理水平为核心，对主要工作任务予以分化细化，根据标准制定具体时间进度安排，有效开展各项活动。标准化工作领导小组组织编写人员召开专题研讨会，统一思想，明确思路，准确把握标准要素内在联系，遵循标准化工作规律，结合医务社会工作服务特点，构建涵盖服务通用基础、服务保障、服务提供、岗位标准四大子体系的医务社会工作服务综合标准体系。

其中，服务通用基础标准体系包括标准化导则、术语和缩略语、符号与标志等分类标准。服务提供标准体系包括患者咨询、便民服务、出院服务、小组活动、医护患沟通。大病救助、公益慈善等分类标准。服务保障标准体系包括环境、安全与应急、财务管理、设施设备及用品、人力资源等分类标准。岗位标准包括管理层岗位、操作层等标准。

（三）注重实施，推动标准持续改进

1. 强化宣贯培训。标准的编写最终是为了实施。在标准的实施中，严格贯彻实施现行国家标准、行

业标准，在系统中引用标准，参考卫生、民政系统等服务标准，将宣贯、培训放在突出位置，我院及时召开标准实施动员大会，多次举办标准实施培训会。通过宣传栏，电子显示屏等多渠道全面公开标准内容。邀请标准化领域专家开展针对性指导，保证标准真正落实到实际工作中。

2. 加强监督检查。编制《标准实施检查工作计划》，通过自检、复检、稽查等多种方式对标准实施情况进行检查，并对标准实施过程中发现的问题及时提出建议，对标准化建设试点工作中形成的经验予以总结。

3. 推动持续改进。在实际推广过程中，标准的实施和持续改进充分运用“PDCA”的工作模式，有序推进，严格执行，及时改进，进一步提升服务能力和服务效率，为医务社工服务模式的建立提供扎实的基础。同时，从文明性、功能性、时间性、价值性等多个维度科学编制《患者满意度调查表》，对患者及家属的满意程度进行满意度调查，形成满意度调查报告。通过标准化建设活动，规范各环节具体服务行为。通过监测—反馈—改进，使各岗位、各环节的服务流程更加人性化、科学化，进一步夯实管理服务基础，提升医院管理服务“软实力”。

三、医务社会工作标准化建设思考与启示

（一）人才培养和学科建设凸显成效

标准化试点建设期间，以实现“以标准引领质量提升”为目标，深化人才培养和学科建设机制。作为江苏省社会工作协会医务社会工作专委会主委会，集中优势资源，以点带面，点面结合，推动医务社工可持续发展。邀请省内外专家组织开展医务社工培训，先后主办多次省级、国家级培训班。加强各大委员单位交流沟通，助力正准备筹建的医院社会工作部。同时，加强与北京、上海、深圳等地区的交流合作，推动江苏省医务社会工作的本土化、规范化、专业化；进行医务社会工作团体标准宣贯和培训，以精品课程讲授、学者学员互动、线上线下结合的方式，提高服务质量，普及医务社会工作专业知识及技能。

医院以院校深入融合，资源共享共赢为导向，

充分利用高校教研资源，开展社会工作督导及实习生带教工作，与南京大学、东南大学、南京工程学院、江苏第二师范学院等多所高校共建实践基地，接受具有专业社会工作背景的学生在院内实习。已制订《肿瘤医院医务社会工作服务指南》团体标准，参与《安宁疗护医务社会工作服务指南》团体标准的制定，总结实务经验，夯实专业基础。2022 年我院增补为中国社会工作教育协会医务社会工作专委会理事单位，并成为全国首批 24 个中国医务社会工作人才教育培训基地之一，通过搭建医疗机构、高校、社会组织交流合作的平台，实现“产学研”一体建设和同步发展，共同推动共同医务社会工作人才梯队培养及建设，推进医疗改革的可持续性创新发展。

（二）管理规范性进一步彰显

通过标准化的创建，医务社工团队以“生物—社会—心理”模式为综合介入病患就医过程，从临床个案服务到社区健康促进延伸，协同志愿服务伙伴，建立起涵盖个案服务、团体服务、患者服务、大病救助以及志愿者服务五大业务模块的社会服务体系。贴合工作实际，便于操作执行的制度规范，职责更加清晰，服务更加协调，运行保障体系，医务社工将标准化的工作理念和方法融入日常工作中，“科学化+标准化+人性化”医务社会工作服务模式得到了进一步巩固和提高。

（三）患者满意度进一步提升

随着医务社工服务与标准化工作深度融合，标准化效果不断显现。编制《患者满意度调查表》，对患者及家属的满意程度进行测量，认真听取患者的满意程度及改进意见，整理汇总患者提出的意见和建议，分析查找存在问题，挖掘驱动因素，创新服务举措。医务社工采取“走出去，请进来”的形式，在院内组织开展医患互助小组、正念减压等活动，增进医患关系，缓解医务人员工作压力。利用腊八节、春节、元宵节等传统节日开展为患者送祝福、送健康、送慰问主题服务。医院还加入南京市慈善总会，定期走进社区、敬老院、特殊学校等地进行义诊，慰问表演，向广大市民朋友宣传科学防治肿瘤知识，提倡健康生活理念。国考满意度评价从标准建设前 77% 提升至 85%，树立行业标杆，形成了具有行业特点与优势的“江苏医务社工”服务品牌。（下转 16 页）

社会工作重塑农村拆迁老人乡土关系的路径分析——以南京市 S 村为例

Analysis of Social Work Paths to Reconstruct Rural Elderly Relations Post-Dismantlement: A Case Study of S Village in Nanjing

□ 吴星星 / 孙睿 By: WU Xingxing / SUN Rui

一、问题提出

随着中国城镇化的步伐不断加快，大规模的农村土地被征用，进而催生了大量被征地农民。农村拆迁老人作为这一特殊社会变迁中的弱势群体，他们不仅面临着原有生产、生活方式的彻底改变，社交网络也发生了解构与重组，产生了巨大的心理压力。在这个过程中，乡土关系的支持力度成为他们适应城市生活的重要影响因素。

南京市 S 村作为城镇化进程中的一个缩影，老人在新旧环境交替的过程中，往往会经历一段迷茫

和阵痛期，拆迁老人的生活状态与适应问题具有一定代表性。

本文通过深入分析社会工作重塑 S 村拆迁老人乡土关系的过程，探讨缓解农村拆迁老人心理压力的路径，也期望能为相关政策的制定和实施提供参考，以更好地应对城镇化进程导致的社会问题，促进社会和谐与稳定。

二、文献综述

目前学术界对乡土关系的定义尚不统一，有学

四、结语

江苏省肿瘤医院紧抓医务社会工作标准化试点建设作为立足点，分析政策形势坚守已有工作，并着眼卫生福利改革开拓创新工作空间，通过标准化试点建设，构建了“结构规范、标准协调、覆盖完整、运行有效”的服务标准体系，医院从服务质量、人才培养、学科发展、患者满意度、社会影响力各个方面得到了提升，实现了服务方法规范化、服务过程程序化、服务质量目标化，并最终达到提高医务社会工作服务质量和增进效益的目的。

（作者单位：江苏省肿瘤医院）

者提出乡土关系或乡土性社会关系，是指农村社会中与农业及典型的农村生活相关联的社会关系。当前以乡土关系为主题的研究主要集中于以下两个方面：一方面，探讨关系、乡土伦理等非制度性因素引起的乡村治理转型与农村社会变革。罗必良认为中国传统人情具有“隐性契约”的性质，以“人情契约—运行机制—治理转型”为分析线索，揭示人情关系的乡村治理功能与转型逻辑。蒲实、孙文营更将人情关系作为乡村治理中难以回避的问题，提出受市场经济的冲击，传统的人情关系不断异化，将在一定程度上影响农村社会的现代化进程。另一方面，探讨人口流动带来的身份转变和关系解构引起的城市融入与社会适应问题。李向军认为失地农民在征地过程中产生的身份认同危机，其根本原因是乡土关系的突然终结，他们游离于城市和农村之间，难以实现自我认知一致性。黄志强认为在乡土

社会中，除血缘关系以外，最重要的社会关系是农民在地缘关系上建立的同乡关系，农民在城市务工的时间越长，对农村传统、生活习惯、村规等认同更坚定，融入城市生活可能面临更多的困难。

目前学者研究对象多聚焦农民工、随迁老人等，且应用社会工作方法重建老人乡土关系的实务较少。同时农村老人在农村生活时间较长，对农村生活的认同更加坚定，老人离开农村进入城市生活，较难从先赋社会关系中得到包括精神、物质、认知等在内的一系列支持。基于此，社会工作者希望通过重塑农村拆迁老人的乡土关系，完善其社会支持网络，发挥乡土关系的支持功能。

三、S 村拆迁老人社会环境现状

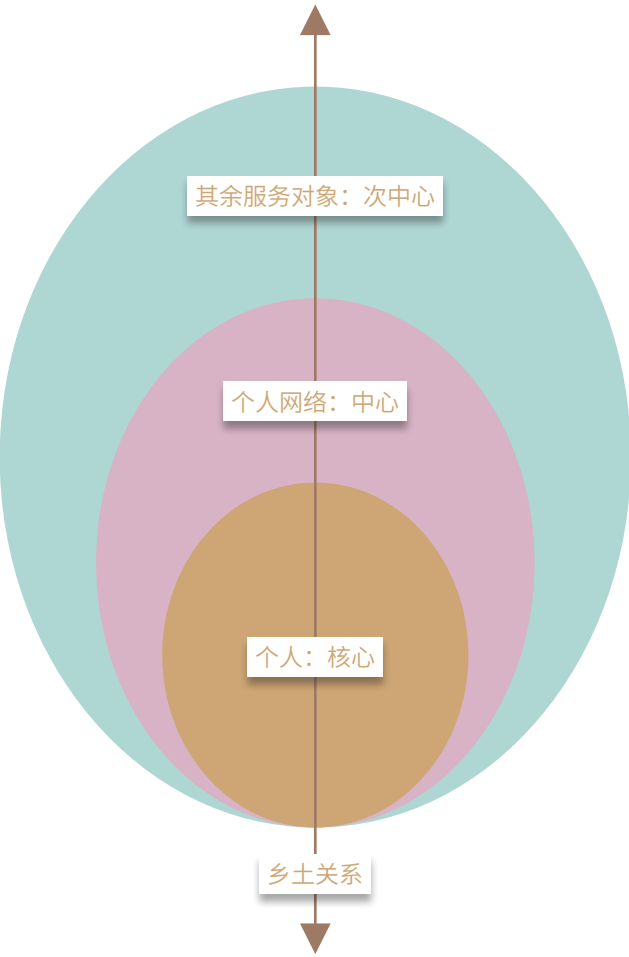
本文以由原 S 村拆迁到新 S 村生活的 80 位老人为研究对象，社会工作者在进入社区前收集并分析了他们的社区环境资料。

从物理环境来看，原 S 村地理位置优越，环境优美，曾被评为全国优秀先进村，服务对象生活便利，还有一定的娱乐休闲设施。而新 S 村在南京市新开发的城区，社区相关配套设施诸如医院、大型超市、学校等尚不完善，社区活动广场建设处于起步阶段，休闲娱乐设施较少。

从社会关系网络来看，在原 S 村老人在社区内基于血缘、地缘关系产生的乡土关系较为紧密，生活上的困难可以借助邻里的帮助解决；新 S 村属于城市社区，人际交往注重私密性，老人在新环境内社会交往较少，获得帮助的可能性低。

从社会的体制和组织环境来看，原 S 村注重老人的社会参与，老人发现村内管理问题，可以及时反馈并得到妥善处理；在新 S 村，老人依然属于原 S 村管辖，新 S 村对老人缺乏关注，因而服务对象难以切实参与到新 S 村的社区事务。

从服务对象对环境的主观认知来看，老人拆迁后更怀念原 S 村的生活习惯，认同农村的生活传统，进入新社区后老人经常返回拆迁地，社会工作者访谈发现 5 名老人每天回村，18 名老人平均每周回村一次，41 名老人每月 1 次回村，其余老人则等子女



空闲时间回村,部分老人在拆迁后的房屋前后种菜。

对社区环境资料进行综合分析,S村拆迁老人进入城市社区以后,其社会关系网络呈现出“外部闭合,内部松散”的显著特征。大部分老人表达出更愿意与同属于原S村的交往倾向。但是原有联结强度下降,关系疏远,导致服务对象无法维持之前的社会交往,又兼处于拆迁迁移初期,服务对象无法协商多地方的依恋和地方归属,表现出对迁出地强烈的归属感和怀念。

四、社会工作重塑农村拆迁老人乡土关系路径

根据社会支持网络理论社会工作者发挥资源经纪人的角色,通过走访、访谈、观察社区环境方式了解拆迁老人的需求、现存人际关系,识别社区中的服务资源,应用个人网络工作、自助群体、组织网络联系工作以及社区网络工作的四个介入层次重塑拆迁老人乡土关系。

(一) 拓展个人网络

社会工作者动员拆迁老人提供支持,通过“三中心”建立个人支持网络。社会工作者以服务对象中的马奶奶为核心带动其中心网络服务对象,又以此部分中心网络服务对象辐射其次中心服务对象,社会工作者顺利进入服务对象的乡土关系网络,具体辐射过程如图所示。社会工作者对80名服务对象进行分类服务,为他们的日常生活提供了诸多便利。通过这些活动,服务对象之间有了接触的机会,个人网络得到了延伸和弥合。

1. 社区关键人物为核心

社会工作者接触S村拆迁老人发现,拆迁所带来的焦虑不安导致服务对象对社会工作者较为排斥,在服务开展初期,服务对象存在参与意愿不高、口头答应参加活动却临时变卦等问题。

社会工作者发现老人的活动参与消极问题后,社会工作者链接社区书记,联系拆迁老人中声望较高的马奶奶,马奶奶进入新S村后减少了与同乡的联系,社会关系网局限于兄弟姐妹。社会工作者定期上门走访、开展马奶奶的亲友联络会,进入其关系网络。

2. 关键人物辐射的网络为中心

社会工作者以马奶奶为核心,协助她拓展其个人关系网络,动员马奶奶的亲友发挥作用。由于拆迁后的老年居民部分跟随政府安置到统一居住小区,但大部分分散居住,社会工作者难以在短时间内与全部服务对象建立联系。社会工作者观察发现老人在闲余时间经常会坐在小区门口聊天,由此增加了与服务对象的接触机会。

进入网络初期,社会工作者定期开展社区活动制作社区资源图,了解、丰富社区地图,促进服务对象分享社区信息,使用社区环境资源;鼓励马奶奶承担通知老人活动参加时间地点等工作,初步恢复马奶奶的乡贤功能。

3. 服务对象弱连接为次中心

社会工作者以马奶奶辐射网络为中心,与其他服务对象联系,进而了解所有服务对象的需求,为其建档立册,以便后期服务。为满足服务对象的医疗保障需求,社会工作者邀请马奶奶一同对花名册上的独居、残疾、高龄等特殊服务对象进行家访,快速收集有关低社会交往的服务对象信息,并协调医疗资源,对高龄、半失能等不便出门的服务对象提供上门义诊、针对性的健康管理等服务,方便社会工作者及其社区着重关注有特殊疾病的服务对象。

(二) 建立互助群体

尽管拆迁弱化了S村村民之间的关系,但是乡土关系作为服务对象的先赋性社会关系,使得服务

南京市S村作为城镇化进程中的一个缩影,老人在新旧环境交替的过程中,往往会经历一段迷茫和阵痛期,拆迁老人的生活状态与适应问题具有一定代表性。

S Village in Nanjing, as a microcosm of urbanization, shows that elderly residents often experience confusion and pain during the transition between old and new environments. The living conditions and adaptation issues of elderly people displaced by dismantlement are representative of broader challenges.

对象带有内群体交往倾向,是服务对象在城市社区重建社会关系网络的基础。因此,社会工作者通过构建服务对象之间的关系联结,恢复社会支持功能,增强他们城市身份认同。

1. 建立联系形成长期陪伴关系

为满足服务对象归属感为主的情感类资源需要,社会工作者组织服务对象在传统节日回到原S村,开展包饺子、做月饼、重阳喝茶敲背等社区活动,向S村告别。随着原S村的完全拆除,社会工作者在保留节日庆祝活动的基础上,将活动地点转移到了新社区。此外,社会工作者还成立了摄影小组,定期举办两地“流动照相馆”活动,邀请服务对象穿上军装拍摄S村和新社区的照片。这些文化活动象征着乡土文化网络的情感符号,在服务前期激发了拆迁老人的参与热情,强化了服务对象之间的情感联系。

2. 内化城市资源

服务对象处于进入城市社区的初期,具备熟悉城市环境的需求,因此社会工作者开展了“城市生活宝典”主题活动。以社区学习教育为平台,组织服务对象学习使用智能化手机,满足城市日常生活的需求。此外,社会工作者通过带领服务对象乘坐城市公共交通工具,熟悉城市交通,从而更好地融入城市场域。

3. 转变休闲娱乐方式

为强化服务对象之间的关系联结,社会工作者开展了多样化的邻里同乐会小组。根据服务对象的喜好,社会工作者开展各具特色的小组活动,例如,“巧工”小组,组织服务对象制作扇子等手工艺品;“文化消消乐”小组,开展唱歌、绘画等广场活动,每逢国庆佳节,组织服务对象进行演出活动,借助社区多样休闲活动的开展协助服务对象了解并学习新环境中的休闲娱乐文化,适应城市生活。

(三) 构建网络体系

拆迁老人“熟人关系网络”受到冲击,社区工作者可以通过调动社区各方面的资源,协调各方面的关系,整合社区力量,积极推动社会支持网络体系的构建。

拆迁老人现有的社会支持主要来自于血缘、地缘关系的“熟人关系网络”,提供了较强的工具性

和情感支持,来自政府、社会组织的支持力量较为薄弱,拆迁后老人的社会支持强度降低,老人向亲属和朋友的求助模式无法适应城市生活环境,急需转变。

通过引进社会组织,开展拆迁老人精神关爱的项目实践,针对老人开展社区教育活动、文化活动,普及城市生活知识,促进拆迁老人交流沟通,提高城市适应技能;针对有需求的困境老人开展邻里互助、关爱慰问活动,深化老年群体之间的交流融合;链接社会资源,培育一批志愿者领袖,提高拆迁老人适应能力,搭建共享资源平台,助力老人社区参与可持续发展。从社会组织参与机制、整合社区资源、激发社区活力建设等方面开展项目运作,建立社区能力系统、内外支持网络系统。

(四) 开展社区网络工作

社会工作者通过建立个人关系网络与互助群体,恢复服务对象社会支持功能,借助资源共享平台组建农村拆迁老人志愿者服务队,把个人关系网络融入社区网络,使个人获得社区层次的支持性资源。

社会工作者挖掘社区活动中热心老人,鼓励其加入志愿者队伍。通过与服务对象访谈了解到老人过去的职位有电工、理发师等,社会工作者根据服务对象职业、特长开展一系列的志愿者骨干培训活动,从而培养他们的志愿服务能力。

以马奶奶为领袖,志愿者平均每周至少一次进入特殊老人家中,开展上门服务,关注困境老人的健康安全。将志愿者与困境老人对接,通过日常的上门走访,动态监测并记录困境老人的生活状况、开展家门口义诊服务、燃气用电安全检查等活动,利用拆迁老人内部人力资源提供社会支持,促进拆迁老人间自助互助,挖掘老人的价值和加强社区支持网络的建设。

五、结语

社会工作者依据社会支持网络理论,借助社区内部乡贤,带动其中心网络,进入服务对象의乡土关系网络,并通过“三中心”“四个介入层次”促进拆迁老人的城市适应,仍然存在局限,有待在未来实务过程中进一步探索。第一,共享(下转20页)

边疆地区慈善组织参与乡村治理的实践研究

Research on the Practice of Charity Organizations Participating in Rural Governance in Border Areas

□ 穆热迪力·斯马依 / 王静鸽 By: MUREDILI Simayi / WANG Jingge

慈善组织作为公益慈善事业的载体，在践行第三次分配、助力乡村振兴、参与社会治理等方面发挥着重要作用。在边疆地区，各类公益慈善组织也是参与乡村治理的主体之一，在调节社会矛盾、改善社会福祉等方面作用明显，其优势在于拥有广泛的社会参与度。本文以新疆喀什市慈善会作为地方治理典型，梳理其在助残、助学、救灾、推动农村自治等方面的主要做法，总结慈善组织参与乡村治理的经验模式，分析现实情况的制约因素，提出对策建议，使慈善组织成为边疆地区社会治理中社会协同的重要力量。

一、研究缘起

党的二十大报告强调，要引导、支持有意愿有能力的企业、社会组织和个人积极参与公益慈善事业。公益慈善日渐成为中国特色社会主义事业的重要组成部分，慈善组织作为公益慈善事业的载体，成为促进社会公正、践行第三次分配、助力乡村振

兴、参与社会治理、增进社会和谐稳定的重要力量。党和政府鼓励社会各界积极参与公益慈善活动，通过法律保障、政策引导和支持，推动形成多元化的慈善体系，不断完善我国慈善领域法治建设、营造良好慈善社会氛围，推动慈善事业高质量发展。

位于新疆西南部的古城喀什是中国最西部的边陲城市。喀什是偏远的边疆地区，经济发展水平缓慢，社会弱势群体占比较大，民生服务需求显著，在党和政府的统一领导下，喀什市慈善会在帮扶弱势群体、整合社会资源、实施临时救助、参与乡村治理等方面发挥了显著作用。喀什市慈善会于2007年5月在喀什市民政局登记成立，是由社会各界热心慈善事业的公民、团体及企业组成的地方性、具有公募资质和法人资格的公益性非营利慈善组织。业务范围包括筹募善款、赈灾救助、扶贫济困、慈善救助、公益援助，交流合作。自成立以来，喀什市慈善会在农村地区广泛开展了扶贫、安老、助孤、助学、助残等慈善工作，长期开展“慈善超市”“幸福家园”等各类慈善项目，募集慈善款物折合人民币千万余元，数以万计的困难

了良好信任关系，将原本关系疏远的同乡又紧密联系在了一起。笔者希望在未来社会工作实务中，关注到因城市化改造而发生迁移的老人需求，同时可以借助老人的先赋关系，解决其城市生活上的障碍。

（作者系江苏师范大学公共管理与社会学院硕士研究生）

（上接19页）资源平台在社会工作者退出后能否持续发生作用有待考证；第二，社会工作者虽尽可能满足服务对象的个性化需求，但由于资源、时间或其他限制因素，依托项目开展的服务无法满足个别服务对象的特殊需求。

总体而言，社会工作者运用社会支持网络理论的方法和技巧增强了服务对象之间的互动频率，建立

群众得到了不同形式的救助。

在实践中，各类公益慈善组织是参与乡村治理的主体，在调节社会矛盾、改善社会福祉等方面作用明显，其优势在于拥有广泛的社会参与度。因此，解决现有体制中慈善组织资源在社会治理中的“供求”不对应的状况，通过提升慈善组织参与基层社会治理能力，使慈善组织成为社会治理中社会协同的一方社会力量。新疆喀什市慈善会作为边疆地区乡村治理实践典型，提供了很好的分析样本。

二、喀什市慈善会参与乡村治理的实践

（一）捐建慈善超市，激发群众内生动力
“慈善超市”项目是喀什市慈善会参与脱贫攻坚同乡村振兴有效衔接的典型项目。该项目旨在探索村民自治+慈善超市的乡村自治模式，通过捐建村级慈善超市，搭建村级慈善互助平台。慈善超市由村“两委”班子主导，推行村民自我教育、自我管理、自我服务积分制管理。组建村民超市经营管理小组，以户为单位按月从民族团结、住户安全、稳定就业、庭院整洁、学法用法等重点进行评价打分，并对村民个人参与村级组织和社会活动进行打分，把村的作用、户的责任、人的主体三者结合起来。村民各家各户通过积累积分在慈善超市兑换相应物品，以此引导村民主动参与村级事务、整治庭院、

本文以新疆喀什市慈善会作为地方治理典型，梳理其在助残、助学、救灾、推动农村自治等方面的主要做法，总结慈善组织参与乡村治理的经验模式，分析现实情况的制约因素，提出对策建议，使慈善组织成为边疆地区社会治理中社会协同的重要力量。

This paper uses the Kashgar Charity Association in Xinjiang as a typical example of local governance. It reviews its main practices in assisting the disabled, supporting education, disaster relief, and promoting rural autonomy. The paper summarizes the experience and models of charity organizations participating in rural governance, analyzes the limiting factors in reality, and proposes countermeasures to make charity organizations an important force in social collaboration for social governance in border areas.

文明乡风建设，建立群众参与乡村治理的长效机制。项目初步捐建13家慈善超市，推广以表现换积分、以积分换物品的自助式帮扶，引导群众破除“等、靠、要”观念，大力弘扬勤劳致富、勤俭持家、敬老爱幼、诚信友善等美德思想。“慈善超市”项目实施以来，不断探索创新，规范场地建设，增添慈善元素，细化完善兑换、监督等机制，先后接待各级党政机关及社会各界参访团20余次，同时也吸引了更多的爱心人士加入奉献爱心的队伍中来。

（二）筹集温暖包，关爱儿童健康成长
慈善会充分运用“互联网+公益”，在99公益日期间发起“壹基金”温暖包筹款，已连续实施7年。壹基金温暖包项目是慈善会关爱困难家庭儿童，落实未成年人保护的具体行动之一，温暖包从发起筹募、到卸车分拣、调研儿童、启动发放，每一道流程都有众多志愿者参与。7年来，慈善会全体成员、志愿者之家、石榴花开、新丝路等公益团队不畏严寒、不辞辛苦奔走在喀什发放温暖包10503个，价值383万余元，受益儿童10503名。温暖包项目为喀什农村困境儿童送去了来自社会各界的温暖，也为爱心人士参与公益慈善提供了机会，有效扩大了公益慈善的影响力。此外，慈善会还积极与壹基金对接筹建儿童服务站，在村（社区）建立儿童安全友好的活动空间、配备功能多样的设施设备，设立服务专岗，开展民族团结、卫生教育、心理支持和综合发展等

服务,丰富乡村教育资源,促进儿童身心健康发展。

(三) 捐赠旧衣物回收箱, 共建绿色环保家园
喀什市慈善会与中华慈善总会充分对接, 探索实施“旧衣物捐赠公益慈善项目”, 拓宽群众参与慈善渠道。在 19 个乡镇街道投放回收箱 318 个, 回收并利用旧衣服、废纸、旧书籍、旧生活用品等一些还有用处的物品, 大力提倡“节约、环保、再利用”理念, 宣传新型环保方法, 促进资源利用、垃圾分类, 回收所得全部用于贫困家庭先心病儿童救助。

(四) 汇聚慈善力量, 助力乡村振兴
慈善会充分发挥自身优势, 积极链接社会爱心资源, 从村容村貌、基础设施、安全生产等方面助力乡村振兴。一是结合实际情况, 为荒地乡、英吾斯坦乡捐赠水泥、美化道路两侧墙面、修缮百姓舞台及文化广场, 大力开展人居环境整治, 助农增收, 项目实施后惠及村民 3000 余人, 助力村民朋友共创美好家园。二是关注健康饮水。慈善会联合爱心企业开展“净水公益行健康进基层”活动, 捐赠净水器价值 28.74 万元, 惠及上万人, 通过净水器的安装确保了村民的健康饮水, 倡导绿色健康生活理念。三是投身乡村建设, 共创美好家园。慈善会领导深入荒地乡、乃镇、色满乡等乡镇调研, 根据实际需求, 提供办公、生活设施设备支持, 亮化村内道路, 捐赠收割机助力村民夏收, 修缮百姓大舞台, 捐赠建筑材料帮助开展人居环境整治, 积极参加消费助农, 惠及村民 2300 余人。四是用好定向捐赠资金, 协同阿瓦提乡各村开展安全生产检查, 其中为 380 户困难家庭发放一氧化碳报警器, 杜绝发生一氧化碳中毒事件, 保障群众安全温暖过冬。

三、边疆地区慈善组织参与乡村治理的制约因素

(一) 政府与慈善组织缺乏良性互动
近年来, 我国慈善事业已深入人们生活场景的方方面面, 全国慈善组织数量也在不断增加, 但依旧存在地域分布不均、专业化程度不高问题。边疆地区慈善事业发展较为落后, 相关部门领导对新时代慈善公益活动 and 慈善组织的定位不清晰, 仍然以传统“献爱心”的视角看待, 对慈善组织主旨以及要义理解不到位。在参与乡村治理的过程中, 虽

方向一致, 但慈善组织和基层政府部门往往很难平等对话和良性互动, 在开展项目过程中需较多考虑相关领导的意见, 导致慈善项目效果可能与原定的目标发生偏差。

(二) 群众对慈善组织存在认知偏差
一方面, 在边疆地区现代公益慈善对农村群众来说还是个新鲜事, 村民们对慈善组织感到陌生, 一些村民存在着“不明白为什么要帮助自己? 既不是政府人员, 也和自己没有什么亲缘关系”等类似的想法, 受这些想法的影响, 村民们不太容易敞开心扉, 慈善组织各项活动也就没法更好地开展。另一方面, 慈善组织很难与当地村民形成“专业关系”, 一些村民往往会把慈善组织与政府混为一谈, 容易把慈善组织当作可以为他们解决一切困难的“政府”, 会对慈善组织提出更多的要求。由于农村群众对公益慈善慈善事业不太理解, 从而影响了慈善组织在乡村治理中的角色。

(三) 慈善组织专业人才短缺
慈善组织自身组织架构不完善, 一些慈善组织甚至没有专职工作人员。从规范化建设的角度, 慈善组织在基础事务管理、财务管理、法律保障、项目管理等方面都应有专业人员进行管理, 但目前大多组织在经费方面很难保障, 无法引进更多专职人员。同时, 慈善组织参与乡村治理的过程中根据本地实际需要, 需要各方面专业人才支撑。就当前喀什市的情况来看, 喀什市慈善会内部在应急管理、心理学、医疗卫生、慈善公益、社会工作等专业背景的人才缺口较大, 制约了慈善服务的专业性和慈善项目的持续性, 也限制了慈善组织参与乡村治理的规模和深度。

(四) 慈善文化氛围营造不足
一方面慈善文化传播渠道有限, 目前大多依靠慈善组织的自媒体进行推广宣传, 覆盖面和认可度有限, 且宣传方式缺乏创新, 一般群众接受度不高; 另一方面慈善事业发展基础薄弱, 广大村民慈善意识较为淡薄, 慈善氛围营造需要较长的过程。

四、边疆地区慈善组织参与乡村治理的优化路径

(一) 重塑慈善组织的功能角色

一是喀什市慈善会要协调好自身角色。通过沟通政府与市场、政府与社会、社会与市场, 形成以政府、企事业单位、慈善组织和农民为主要对象的新的利益整合关系。借助“五社联动”机制, 利用乡镇社工站平台, 扮演好资源链接者的角色。通过帮助弱势群体改善他们的生活条件, 充当村民、市场和政府三者之间的互动中介。

二是要做公共事业的提供者, 乡村治理有序有效的实施离不开慈善组织在公共服务层面的持续发力。要扎根农村, 才能更清楚地了解农村社区村民的实际需求, 更易接近慈善项目服务对象, 精准且及时地回应来自村民及弱势群体的需求, 及时做出回应。

三是要做社会价值的捍卫者和引导者。慈善组织在乡村治理中扮演了促进各方合作、协调不同利益、传递社会价值观的角色。其任务不仅是提供物质帮助, 更在于构建一个价值观多元而和谐的社区环境。通过与当地居民、政府机构以及其他利益相关方的合作, 慈善组织可以促使不同利益方在价值观念上达成共识, 从而推动乡村治理更加平衡和可持续发展。

(二) 完善慈善组织的参与机制
一是形成多元主体协商对话机制。搭建多元主体参与交流、对话、协商的平台, 目的在于将利益相关者组织在一起协调对话, 构建多元治理主体间的信任联结机制。政府不仅要扮演监管者和资源提供者的角色, 更要成为慈善组织和社区的合作伙伴, 通过定期对话机制, 确保政府能够深入了解慈善组织在基层治理中的实际需求和挑战。

二是责任共担, 理清多元主体权责边界。责任的共同履行是应对当前治理困境的关键保障, 是推动农村利益相关者的共同愿景转变为社会现实的基本路径。科学合理的权责划分和激励措施更有利于群众参与通过慈善组织参与乡村治理。

三是加大政府购买公益慈善项目。要建立健全政府购买慈善项目机制, 以“清单化”的方式规定政府购买服务的形式、内容和期限, 加大资金保障, 设立奖励机制, 激发慈善组织参与乡村治理的热情, 提高慈善组织承接政府职能主动性。

(三) 提升慈善组织的参与能力
一是依托互联网开放包容、互联互通、共享共

赢的内在特征, 以及流程再造、体系共生的外在效果, 使其成为提升慈善组织参与乡村治理能力的有效路径。将信息公开平台、大数据慈善供需匹配、数字化慈善全流程监管、电子化慈善活动留痕等逐步完善。建立健全地方慈善领域管理信息化机制, 使公共资源和慈善资源协同发力, 鼓励各类慈善组织充分聚集社会资源, 提升整体资源配置效率。

二是培养公益慈善人才, 打造慈善服务品牌。政府通过政策保障积极引导社会工作、法律、公益慈善等专业人才从事公益慈善行业, 进一步规范内部管理, 尤其加强对筹款、传播方面的人才培养, 提高慈善服务的专业性。与援疆的深圳、上海等先进地区的知名慈善组织加强战略合作, 推动本地慈善项目实现品牌化、连锁化、精品化的发展。加大与高校(科研院所) 的深度合作, 借助其丰富的理论和研究资源, 共同探索社会组织参与基层治理的创新模式。

三是创新互联网传播, 引导新兴力量参与慈善事业。鼓励慈善组织和项目为大学生提供更多的公益实践机会, 通过实际参与, 培养更多年轻人对慈善事业的兴趣和责任感, 为乡村治理注入新鲜力量; 通过引导各行业、各年龄段的人群参与互联网募捐, 实现慈善事业的全方位发展。

(四) 加大公益慈善文化传播力度
一是政府部门应加大对慈善文化的宣传倡导, 争取更多官方渠道传播公益故事, 宣传慈善人物, 让人人向善、人人公益成为一种社会风尚。慈善组织自身需进一步搭建多渠道的宣传平台, 让群众以喜闻乐见的方式了解公益慈善政策法规、公益活动信息以及公益项目成效, 吸引更多社会力量积极参与慈善事业, 为乡村治理贡献力量。

二是将公益慈善融入社会主义核心价值观, 挖掘和发扬悠久的乡村慈善文化。通过持续灌输互利互惠、互帮互助、睦邻友好的优秀传统, 激发乡村内在价值观在每位成员心中生根发芽, 营造良好的公益慈善氛围。

三是融合多元文化, 共同塑造乡村共治的合力。培育乡村慈善文化需要各族群众携手前行, 边疆地区是多民族多元文化共存, 在多元文化相互交融的大熔炉中, 各民族的一致行动、共同的价值共识和协同治理将会随着文化的深度交融而日(下转 24 页)

大学生西部计划志愿者成长发展追踪研究

Tracking the Growth and Development of College Student Volunteers Serving in the Western Region

□ 师俊华 / 宋双飞 By: SHI Junhua / SONG Shuangfei

2023 年是大学生志愿服务西部计划实施 20 周年。该计划 20 年已累计招募派遣 50 余万名大学生志愿者，到西部 2000 多个县（市、区、旗）开展基层服务，其对于高校毕业生成长成才具有十分重要的作用。根据皮书数据库对“大学生志愿服务西部计划”总体性评价统计结果表明，其中认为“有利于大学生成长成才”占比 11.6%。西部计划实施以来综合成效明显，已成为有效的就业促进工程、人才流动工程、协力振兴工程和实践育人工程，引导着一批批大学生将个人命运与国家发展有机结合，到祖国和人民最需要的地方去受锻炼、长才干，在

西部基层实践中坚定理想信念、锤炼意志品格、升华志愿情怀。

一、研究背景

西部计划实施 20 年来，一方面为西部地区提供了智力和人才支撑，一定程度上促进西部地区经济社会发展，另一方面也缓解了大学生就业压力。习近平总书记强调，要充分激发广大青年在中国式现代化建设中挺膺担当。总书记对新时代青年工作充分肯定，引发广大西部计划、研究生支教团志愿者积极反响。

（上接 23 页）益增强。在慈善的引推下，各族人民交往交流交融，互帮互学互鉴，共同描绘乡村治理的美好画卷。

参考文献

- [1] 雷振扬，徐风姣. 当代中国民族地区慈善事业发展述论 [J]. 中南民族大学学报 (人文社会科学版), 2023, 43(12): 101-108+208.
- [2] 李松耕. 慈善组织参与乡村治理研究 [D]. 中共重庆市委党校, 2022.
- [3] 益西达瓦. 做好共同富裕目标下困难帮扶兜紧兜牢民生保障底线 [J]. 中国民政, 2023(01): 19-21.
- [4] 王帆宇. 社会组织参与社会治理: 现实困境与优化策略 [J]. 湖北社会科学, 2018(05): 38-45.

[5] 隆艳红，牛菊玲. 慈善组织参与突发公共事件应急治理的路径 [J]. 领导科学论坛, 2023(01): 76-79.

[6] 赵风. 慈善组织的多元治理研究 [D]. 南京农业大学, 2019.

[7] 王伟进，王雄军. 我国社会组织参与社会治理的进展与问题 [J]. 国家治理, 2018(35): 3-17.

（作者：穆热迪力·斯马依，喀什大学政法学院讲师、社会工作师；王静鸽，喀什大学政法学院讲师、社会工作师）

本文得到以下项目支持：喀什大学校内课题“喀什市参与式社区治理的意义及可行性研究”的阶段性成果，编号：（2021）1752；喀什大学 2023 年教研改课题“新疆社会工作专业人才培养队伍建设研究”的阶段性成果。

新时代的大学生志愿者，在学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想中把握青春航向，主动到西部基层助力乡村振兴，在基层实践中展现青春作为。他们把青春融进基层，让“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神在西部基层蔚然成风，在全面建设社会主义现代化国家的伟大实践中汇聚青春力量。

二、大学生西部计划志愿者成长发展问题现状

西部计划是党和国家长期支持和发展的一项重要战略工程，是集人才建设、协力振兴、促进就业于一体的重要项目，其实施 20 年来，管理体系逐渐完善、成熟。但不可否认，在具体实践过程中依然存在问题和不足，进而掣肘大学生志愿者成长成才。

（一）志愿者自身综合能力不强导致服务质量不高

服务初期角色转换慢。大学生志愿者在加入西部计划后，由于缺乏实践经验和专业知识，往往需要一定的时间来适应自己的身份转变。项目办可通过提供系统的培训和指导及实践锻炼的机会，帮助志愿者尽快适应角色。

缺乏分类专业培训。志愿者所服务的西部地区面临着复杂的社会、经济和环境问题，需要志愿者具备一定的专业知识和技能。然而，现行的培训机制往往过于模式化，缺乏对志愿者的个性化分层培训。

培训形式大于实践。志愿者培训形式多为动员讲话、报告和讲座等“例行”培训，培训内容过于注重理论，而缺乏实践的衔接和引导、忽视实践操作和案例分析等实际训练，志愿者的综合能力则难以得到有效的锻炼和提升。

（二）激励机制不完善导致工作内生动力不足

关于志愿者的法律法规不健全。目前，志愿者工作的法律法规体系尚不完善，缺乏明确的权益保障和激励机制，他们的工作受到不确定性的影响，缺乏对项目的信任和归属感。

物质激励与精神激励统一机制不完善。目前，对志愿者的激励主要集中在物质层面，如津贴、补贴等，而对于精神层面的激励关注较少。志愿者在服务中追求的更重要的是获得自我实现的机会和内心的满足感。

志愿者绩效考核机制不全面。当前的绩效考核主要以工作成果和量化指标为主，且对于志愿者的绩效考核评定主体较为单一，主要是服务单位及领导对志愿者的评估，而缺乏志愿者自身、工作同事及服务受众等多主体评价模式。

（三）职业规划不清晰导致职业迷茫和困惑

职业规划设计不清晰，表现为志愿者对未来职业发展方向缺乏明确的认知。他们将志愿服务视为一种短期过渡，没有将其与个人长期职业发展相结合，对志愿活动的价值和意义缺乏深刻地理解。

部分志愿者参与志愿服务动机不纯粹、缺乏志愿精神，倾向于追求最大利益和最好回报，这就避免出现服务工作“不走心”、效率不高的情况。

志愿者就业观念未转变，基层就业和创业意识不强。部分志愿者缺乏投身基层就业创业的积极性，这一固化的就业观念限制志愿者对职业发展广度和多样性的认知，导致选择相对狭隘。

（四）归属感不强，内在情感认同不足

人文关怀不到位，情感归属不强。学者苏效杰指出，在关系需要层面对志愿者人文关怀不到位，当前各级项目办与志愿者之间存在双向交流反馈机制不健全、常态化志愿者慰问制度不完善的问题。

项目宣传机制不健全，社会认可度不高。当前线上宣传渠道未充分发挥作用，缺乏有效的社交媒体策略和内容推送，导致宣传覆盖范围有限，社会对该计划的认可度不高。

人岗匹配度低，志愿者自我价值难以实现。志愿者的兴趣专长与服务岗位不契合，且多承担临时性工作，他们调侃自己为“西部计划用砖”，这无法充分发挥志愿者自身的专业能力，影响志愿者服务积极性。

三、大学生西部计划志愿者成长发展对策研究

（一）优化培养机制，提升志愿者综合发展能力

党的二十大报告提出为党育人、为国育才，西部计划项目作为实践育人工程、国家重大人才工程，其在大学生价值理念引领、综合素质提升及就业引导方面发挥着举足轻重的作用。通过增强大学生思想引导、针对性培训、岗位实践，进而优化其培养

机制，实现育人实效性。

一是坚持思想引领，提高志愿者政治站位。以党校教师为主，同时选聘政治素质过硬、理论水平较高的领导干部、专家学者等形成兼职教师师资库。坚持专兼结合，全面加强对西部计划工作的重要指示批示精神、党的二十大精神等的学习。引领西部计划志愿者树立坚定的政治信念，自觉做习近平新时代中国特色社会主义思想的坚定信仰者和忠实实践者，增强青年的政治自觉、思想自觉和行动自觉。

二是开展分层培训，培养志愿者专业素质。面向新进志愿者，结合市情、县情、工作方法、业务知识、岗位要求开展岗前系统培训；面向技能专长型志愿者，结合志愿者的兴趣与专业，择优开展农村电商、直播带货、支农支教等定制化培训，构建全覆盖、全链条志愿者培育体系；面向已在岗服务志愿者，岗位中期培训坚持按需培训的原则，跟踪了解志愿者的实际工作，针对志愿者未来成长发展的方向进行引导。

三是做实岗位锻炼，增强志愿者工作本领。基层是青年干部成长的“大熔炉”“大课堂”，将西部计划工作与乡村振兴紧密结合，注重选派西部计划志愿者参与基层教育、网络电商、各地扶贫办等岗位培养，强化提升志愿者实践和服务能力。发挥大学生思想活、学习能力强的特点，把培养乡土技能人才与西部计划志愿者能力提升结合起来，并积极向企业推荐优秀大学生就地稳岗就业。

（二）完善激励体系，激发志愿者内生工作动力
进一步完善大学生西部计划工作激励体系，增强激励保障机制的系统性、针对性。主要从法律保障层面、内部激励与外部激励、考核评价机制等多方面调动志愿者工作积极性。总体上建成保障、激励、评价“三位一体”的长效激励机制，进而保障项目持续发展、大学生成长成才。

一是完善相关法律法规。相关部门应出台完善的法规和规章，详细规定志愿者和组织的权益和义务，以避免志愿服务中出现损害志愿者权益的事件发生。完善西部计划志愿者相关法律法规，在法律层面赋予志愿者一定地位将进一步激发其内生工作动力。

二是重视内在精神激励。首先，利用团属新媒

体矩阵做好志愿者先进事迹的典型选树工作，积极向各级团属媒体投稿推荐。比如在“西部志愿汇”“中国青年志愿者”等有一定影响力的微信公众号就朋辈榜样的志愿风采发表推文，扩大志愿文化传播。其次，将志愿者服务所在地团支部纳入各级“活力团支部”“先进团支部”评选对象，并给予一定名额倾斜，进而增进志愿者对其服务工作及服务所在地认同感。

三是细化绩效考核机制。为有效激发大学生西部计划志愿者的工作动力和提升其服务质量，促使志愿者的成长发展，考核机制需要详细界定志愿者工作的各个方面，实现全方位多主体评定。其中，全方位评定应包括志愿者工作积极性、内容完成度、服务对象满意度、活动参与度等方面，多主体评定应涵盖自我评价、同事评价、单位领导评价和服务对象评价。通过自评、同事间的互评和领导的定期评价，全面、准确了解志愿者在各方面的工作质量和表现，为他们的个人成长和发展提供有效的指导和支持，进一步提升志愿者工作实效性，以细化志愿者绩效考核为抓手、构建长效激励机制。

（三）促进多方联动，拓宽西部计划志愿者出路
通过政府、高校、社会和志愿者自身多方联动、协同发力，以建立更加完善的政策体系和合作机制，

要下大功夫建立系统的志愿者信息库，按需求匹配岗位。同时，可实施志愿者岗位培训和定期评估，及时调整岗位。这有助于志愿者在西部扎下根，推动大学生西部计划志愿者成长发展。

A significant effort is needed to establish a systematic volunteer information database to match positions according to demand. Additionally, implementing volunteer job training and regular evaluations, with timely adjustments to positions, can help volunteers take root in the western region and promote the growth and development of college student volunteers serving in the western region.

为志愿者提供更多的就业机会和发展平台，从而实现志愿者就业发展的目标，推动志愿服务事业的持续发展。

一是政府坚持多措并举，疏通志愿者就业创业渠道。首先，提供就业政策支持，制定相关政策措施，为服务期满志愿者提供就业创业的激励措施，包括税收减免、贷款支持和创业补贴等。其次，设立专门的就业创业指导培训机构，为志愿者提供一对一的职业规划、就业指导和简历制作等方面的指导。最后，开展西部计划志愿者专场招聘会，组织企业与志愿者进行面对面的交流与招聘，为企事业单位和志愿者搭建招聘求职双向互动平台。

二是高校延长服务链条，建立志愿者就业跟踪体系。高校应坚持“扶上马、送一程、关爱一生”的育人情怀，一方面，延长服务链条，对接就业需求。例如宁夏某高校将服务期满未就业志愿者纳入当年毕业生就业工作统筹安排，把服务期满志愿者当作“应届生”培养，做好服务学生的“最后一公里”。另一方面，建立志愿者就业成长跟踪体系，跟踪跟进志愿者的成长和发展情况。

三是社会强化舆论引导，扩大志愿者就业发展机会。一方面，在全社会营造尊重关爱志愿者的浓厚氛围。社会媒体、新闻媒体等主流媒介可以加大宣传力度。另一方面，加大就业资源倾斜力度。包括政策支持、多方合作关系建立和就业服务等方面的措施，促进志愿者更好融入就业市场，营造一个支持志愿者成长发展的环境。最后大学生自身转变就业观念，树立正确的就业观、成才观。调动自我在基层就业、创业的积极性，形成正确的就业观念、成才观念，充分了解投身西部基层地区就业的重要意义。

（四）满足多元需求，深化志愿者内在情感认同
要加强人文关怀，增强情感归属感。各级项目办可建立常态化志愿者探访、慰问制度，而不仅限于节假日的走访慰问、交流座谈，以提供更多的人文关怀。构建志愿者—项目办双向交流反馈机制，鼓励志愿者通过一定交流渠道积极表达自己的心声和意见，发挥各地“青年之家”“12355 青年之声”等团组织作用，开设“留言栏”。同时，各项目办、服务单位应做到及时反馈和回应，让志愿者感受到政府的关怀，增强志愿者的集体感及对服务的认同感。

要融合线上线下宣传机制，提高社会认可度。一方面，线上宣传机制可以通过社交媒体平台、官方网站和网络社区等渠道，开展项目宣传活动；另一方面，线下宣传机制即组织志愿者展示活动，如参与相关论坛和展会等活动，拓展与其他志愿者组织和跨界合作的机会，提升项目的知名度和社会影响力。综合利用多媒体方式进行宣传，既能够扩大宣传覆盖面，也能够提升社会对大学生西部计划及志愿者的认可度，推动项目的发展和影响力。

最后，提升人岗匹配度，促进自我价值实现。要下大功夫建立系统的志愿者信息库，按需求匹配岗位。同时，可实施志愿者岗位培训和定期评估，及时调整岗位。这有助于志愿者在西部扎下根，推动大学生西部计划志愿者成长发展。

参考文献：

- [1] 中国青年网. 西部志愿二十载 奋楫扬帆再出发 [EB/OL].[2023-10-23]https://xibu.youth.cn/gzdt/gddt/202310/t20231023_14862550.htm.
 - [2] 皮书数据库. “大学生志愿服务西部计划”总体评价调查结果统计 [EB/OL].[2014-9]<https://www.pishu.com.cn/>.
 - [3] 中华人民共和国教育部. 2023 届高校毕业生预计达 1158 万人 [EB/OL].[2022-11-18]http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s5147/202211/t20221118_995344.html?authkey=boxdr3.
 - [4] 新华网. 同团中央新一届领导班子成员集体谈话习近平这样强调 [EB/OL].[2023-6-27]http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2023-06/27/c_1129720238.htm.
 - [5] 苏效杰. 兵团南疆师市对西部计划志愿者的管理优化研究 [D]. 新疆大学，2021.
 - [6] 罗正义. 大学生西部计划志愿者在地化认同研究 [D]. 上海师范大学，2021.
- （作者：师俊华，陕西科技大学马克思主义学院副教授、硕士生导师；宋双飞，陕西科技大学马克思主义学院硕士研究生）
- 本文得到以下项目支持：2022 年陕西省青年志愿者协会志愿服务课题研究项目“大学生西部计划志愿者成长发展追踪研究”（SYVAKTZ202202）。

福建电力“双满意”爱心公益志愿服务质效分析

Quality and Efficiency Analysis of Fujian Electric Power’s “Double Satisfaction” Charity Volunteer Services

□ 郑超婧 / 林昌熔 / 刘海沧 / 杨剑 / 贺金徽

By: ZHENG Chaojing / LIN Changrong / LIU Haicang YANG Jian / HE Jinhui

国网福建省电力有限公司，充分发挥福建“三多两地”优势和三明全国群众性精神文明创建活动发源地优势，立足三明供电公司的实际情况，统筹公司系统各类青年志愿服务和爱心公益资源等各方因素，提出构建“双满意”爱心公益联盟机制，旨在更好发挥政治引领作用，打造全国范围具有较大影响力的志愿服务品牌，推动精神文明建设向更高层次、更高水平迈进。

一、现状及不足

（一）志愿服务组织多管齐下，但集群效应不强
公司高度重视志愿服务建设，但志愿服务的组织分散于党建部、宣传部、营销部以及工会、团委等不同部门，管理上各负其责，未能形成较好的集群效应，比如各类公益服务设施用途和志愿服务项目方向、类型较为分散，重点不够突出，工作合力还不凸显。

（二）志愿服务项目创新多样，但品牌整合不够
省内各地公司结合自身实际，组建了莆田公司“电力义修哥”、南平公司“光耀武夷·电力义工”、泉州公司“海丝之光·电网志工”、厦门公司光明志愿服务联盟等知名的志愿者服务队，形成了“让电传递爱”“电亮微心愿”“电力爱心课堂”“用电延伸服务”等爱心公益和志愿服务品牌。但立足全省站位，具有福建特色的志愿服务品牌还有待加强整合，“双满意”品牌矩阵还未形成，亟需培育

出在全国范围内有形有效、具有较大影响力的志愿服务项目。

（三）志愿服务呈现标准不一，统一识别体系建设不足

从硬件载体看，公司系统各类爱心公益和志愿服务站点较多，主要有新时代文明实践基地（站点）、国家电网志愿服务驿站、电力爱心超市、电力爱心教室、各类爱心公益和志愿服务站点等实践平台，且由不同部门或各单位按照国网公司或属地文明办、团市委等要求建设，呈现不同的服务场景，标准不统一。在实践中，以电力公司名义所构建的志愿服务载体空间较多，容易出现内容交叉、功能重合、识别复杂等问题。

（四）志愿服务内涵建设不够，对志愿服务的质量控制不足

从实际情况看，有的基层一线对志愿服务的认识仅停留在浅层，对内涵把握不精准、不到位，有的志愿服务内容与上级要求和实际需求不匹配，甚至出现以本职工作的服务内容作为志愿服务的个别现象。一些服务站点日常维护力量较为薄弱，以被动服务游客、学生、村民为主，主动开展爱心公益活动较少，爱心公益和志愿服务受众感知度不高。

二、解决思路

强化“一体化”领导。加强党的领导和党的建设，充分发挥党组织作用，紧扣“党建引领+堡垒聚力

实施青年志愿服务和爱心公益活动载体化设计、项目化管理、品牌化建设，建成公司系统统一的青年志愿服务和爱心公益联盟，整合软硬件资源，打造具有较大影响力的青年志愿和爱心公益品牌，推动创建活动常态化长效化。

Implementing the design of youth volunteer services and charity activities as structured projects, managing them as projects, and building them as brands can establish a unified youth volunteer service and charity alliance within the company. By integrating soft and hard resources, a highly influential youth volunteer and charity brand can be created, promoting the normalization and long-term effectiveness of these activities.

+多元协同+志愿服务”要求，坚持党建引领为主线、堡垒聚力为重点、志愿服务为载体、多元协同为方法，一体统筹志愿服务建设。

实施“融合式”运行。统筹党建与业务工作，将志愿服务体系主动融入“旗帜领航·新时代红色堡垒”工程，助力构建“三型两化”体系，引导将志愿服务与党的建设、与业务发展、与服务职工群众相融合，提升工作效应。

注重“品牌化”建设。实施青年志愿服务和爱心公益活动载体化设计、项目化管理、品牌化建设，建成公司系统统一的青年志愿服务和爱心公益联盟，整合软硬件资源，打造具有较大影响力的青年志愿和爱心公益品牌，推动创建活动常态化长效化。

坚持“实效性”导向。突出精准施策和常态化管理，综合运用好公司已有的党建工作抓手、服务职工载体和各类资源，瞄准公司职工、广大群众的实际需求，强化关怀、关心、关爱力度，让广大职工群众增加获得感、提升幸福感，将开展志愿服务工作转换为推动基层治理的内生动力，增强爱心公益联盟工作实效。

三、提升方案研究

（一）打造“四位一体”的组织协调机制
明确公司党委是“双满意”爱心公益联盟的领导力量，在此基础上形成“四位一体”的组织协调机制，即以公司各级团组织为主要工作力量，负责

召集“双满意”爱心公益联盟建设联席会议，提出具体实施方案，协调、组织、推进爱心公益活动机制创新和品牌塑造。党建部、宣传部、营销部等部门结合自身工作实际，按分工负责、通力协作，积极配合，凝聚“四位一体”的组织协调力量，确保取得实效。

在“四位一体”的组织协调机制下，推动“三级联创”的活动形式，发挥“公司党委—党支部—党员”的党建引领作用，推动“市公司品牌项目—县公司特色项目—一线自选项目”的活动，建成公司系统统一的青年志愿服务和爱心公益联盟，重在打造若干青年志愿服务特色站点和爱心公益活动示范点。

（二）规范“四个一”的项目内容
组建一支队伍。规范志愿服务的队伍结构，统一冠以“双满意”爱心公益联盟的服务队，各县区公司命名为“双满意”+特色项目爱心公益联盟服务队。统筹志愿服务的人员结构，鼓励各个部门建设具有特色的党员志愿服务队+青年志愿服务队+巾帼志愿服务队+劳模工作室（知名工匠工作室）志愿服务队。

关注一类人群。重点实施“点亮心灯”志愿服务项目，以各类服务站点为基地，因地制宜针对独居老人、失独老人、农村留守儿童、城中村务工人员子女、自闭症等特殊罕见病症患者等需要被重点关注的人群，开展诚心、贴心、暖心的“三心”志愿服务。

党建赋能 文化引领 深圳市江岭社区文化参与社区治理 路径探索

Party Building Empowerment and Cultural Leadership: Exploring Community Governance in Jiangling Community, Shenzhen

□ 刘佳 / 朱红艳 By: LIU Jia / ZHU Hongyan

在我国，无论是城市社区还是农村社区，都面临着社区共同体、社区凝聚力和社区培育的重塑等议题，尤其是深圳这座飞速发展的现代化城市。随着大量劳动力和外来文化流入，外来人口对家乡固有文化的坚持和对深圳本土文化的不了解，以及本地居民对外来人口行为习惯和价值观念的不理解甚至排斥现象，由此产生的社会问题使得深圳城市社区趋向于陌生化与疏离化。因此，现代基层社区的建设与治理成为新时代背景下不可避免的现实议题。

社区治理强调要引导居民自下而上参与到社区公共事务、社区建设中去，并在参与中凝聚居民力量，培养认同感和归属感，期待通过引入社区独特文化来解决社区融入问题，从而促进社区和谐稳定，同时也能够推动社区产业的发展。深圳市马峦街道江岭社区通过引入社会工作的理念与方法开展社区文化参与社区治理实践探索，取得了不错的效果。

一、江岭社区概况及社区文化基层治理基础与条件

（一）江岭社区治理社会背景

党的二十大报告中提出：“完善社会治理体系，提升社会治理效能，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”；还提出：“增强文化自信，发展社会主义先进文化，弘扬革命文化，传承中华优秀传统文化，满足人民日益增长的精神文化需求。”据此，马峦街道提出了马峦党建示范带，江岭社区以本土红色资源为基础，提出打造红色江岭特色党建品牌，以解决社区融入问题，营造和谐的氛围，实现社区的稳定与发展。

明确一个计划。各联盟成员站点根据服务对象特点，结合法定节假日安排、重要节日、纪念日等制定爱心公益和青年志愿服务二十四节气表，向社会和服务对象公布，以严格的计划管理推进爱心公益和青年志愿服务常态化、长效化。

打造一个示范。重点打造三明市将乐县常口村国家电网志愿服务驿站，定期开展针对常口村留守老人的陪伴、义诊等关心关怀志愿服务，有机嵌入常口村“住村工作法”“夜谈会”等农村工作经验做法，探索爱心公益和志愿服务与乡村振兴、基层社区治理的融入融合。

（三）探索“四方联动”的品牌建设

品牌联盟。成立“双满意”爱心公益联盟，融入乡村振兴和基层社区治理，硬件上整合公司系统各类服务站点，统一挂牌授予“‘双满意’爱心公益联盟成员”，软件上整合“让电传递爱”“电亮微心愿”“电力爱心课堂”“用电延伸服务”“一束光”等品牌，成为联盟子品牌。对内，整合各类爱心公益和志愿服务硬件设施和品牌的管理部門和公司系统各单位；对外向社会各界开放，吸收其他志愿服务组织、设施和品牌加入，预留在全国范围内推广的可能。

力量联合。充分发挥一体化建设的组织优势，鼓励实施“五项目”：策划实施“红色文化薪火传”理论宣讲服务、“电力政策宣传轻骑兵”服务、“光明助学小课堂”服务、“点亮心灯”助困服务、“社区近邻好帮手”互助服务等。特别是鼓励和支持“小而专”“小而美”的志愿服务品牌探索，鼓励全国层次、国网公司层次的优秀共产党员、劳模、青年工匠等开设志愿服务工作室，与业务专业紧密结合，培育特色的活动品牌。

功能联动。整合新时代文明实践基地、国家电网志愿服务驿站、电力爱心超市、电力爱心教室等各类爱心公益和志愿服务站点等硬件设施，特别要明确新时代文明实践基地和志愿服务驿站的区分。例如，新时代文明实践基地作为公司文明实践的重

大载体，只授予若干个具有重要影响力的志愿服务驿站，经过评估后再进行挂牌。重点打造“光明驿站”——国家电网志愿服务驿站示范窗口，体现“宣传功能+服务功能+展示功能+示范功能”，统一设计形象标识、工作内容、服务标准、空间结构等。目前，三明市已经建设了24小时智能便民服务“光明驿站”，提供自助便民服务，让市民感受到家的温暖。但是三明的特色尚未完全凸显出来，需要设计属于三明特色的驿站内容。从省内公司看，龙岩公司的“古田之光”志愿服务驿站，着重突出服务驿站的红色精神、红色文化的熏陶和传播。从省外公司看，国网杭州供电公司建设“红船·光明驿站”、国网青岛供电公司建设“党建+电力彩虹驿站”、国网张掖临泽供电公司建设“连心桥·光明驿站”、国网甘南供电公司在基层一线建设“格桑花·光明驿站”，这种充满地域文化特色的建设思路值得借鉴和参考。

服务连心。开展多元化、多形式的电力延伸服务，与属地社区共同打造“近邻暖灯驿站”社区志愿服务实践站，统筹建设电力爱心超市、电力爱心教室等各类爱心公益和志愿服务站点等。借助各大供电所等基层单位，因地制宜建设志愿服务实践点，为广大群众提供饮水、充电、阅读、留守儿童伴读、敬老助残等服务。

（四）建立“四同三融三比”的长效机制

总结基层实践工作经验，不断丰富、完善公司“双满意”爱心公益联盟机制，推动机制创新，固化工作经验，在全市公司范围内组织实施推广。一是“四同”推进。逐步形成“认同理念、共同谋划、协同推进、一同考评”的良好氛围。二是“三融”方式。志愿服务与党员教育活动相融合、志愿服务与业务工作相融合、志愿服务与考评考核相融合。三是推进“三比”考评，比组织有力、比品牌亮点、比实际成效。

（作者单位：国网福建省电力有限公司三明供电公司党委党建部）

（二）江岭社区治理生态基础

江岭社区位于坪山区中心地带，东连沙壙社区，西接坪环社区，北临坪山社区，南至马峦社区，积 13.36 平方公里。其中山森面积 10.2 平方公里，近 70% 土地属生态控制范围，辖区内赤坳水库及红花岭水库，是深圳市重点地质生态管理与整治地区。红花岭路是红花岭水库区主要抢险救灾通道，以其生态资源和自然环境闻名，是居民群众休闲健身主要绿道。

（三）江岭社区治理文化基础

江岭社区是革命老区，历史文化底蕴深厚，拥有东江纵队纪念馆、曾生故居、曾氏祠堂等红色地标与珍贵的历史保护文物。同时社区本土居民为客家人，客家文化浓厚。社区中有 7 个居民小组和比亚迪汽车工业有限公司，社区企业分布较广泛，外来务工人员的比重大，同时务工人员的流动性较大。辖区常住人口总数约 3.3 万人，其中本地人口近 2000 人。因此江岭社区是一个红色文化、客家文化与现代文化交融的社区。

二、江岭社区文化治理的探索路径

（一）思想文化探索路径：加强党建引领，打造共建共治共享基层党建格局

江岭社区是一个人口流动性比较大的城中村，社区居民普遍为外来务工人员，平时忙于工作，对于社区公共管理的参与度不高、积极性不足，社区共建共治效果不理想，社区居民缺乏归属感、幸福感。这一系列问题要求社区党委需要发挥基层的核心领导作用，积极宣扬习近平新时代中国特色社会主义思想、社会主义核心价值观等正能量思想观念，营造一种积极向上的社区氛围，不断加强引导社区组织发展，挖掘社区能人、带动党员参与，促进小团体内部认同感的产生，实现自组织的良性运作。江岭社区党委积极组织社区各党支部每季度定期开展党课学习，发动社区有专项特长的党员加入社区能人队伍，为辖区居民提供公益服务，如退休党员教师，利用寒暑假时间为孩子提供作业辅导、客家美食手艺的党员为社区居民开展客家传统美食学习交流活 动、老党员给社区居民开展红色文化宣讲等，极大程度上给社区居民渲染了社区积极正面的文化氛围。

（二）环境文化探索路径：规划公共空间，打造红色文化体验带

江岭社区以江岭路直线贯通南北区域，主要社区文化资产都集中在江岭路线上，北起东纵纪念馆、曾生故居、前进报社等革命教育基地资源；中部有江岭文化广场、美食街、香江工业园、香园世居等文化阵地，南至侨之家文化广场、赤坳水库、红花岭水库休闲生态保护区，自然资源、红色资源丰富。为了充分整合社区各类资源，2022 年社区党委通过组织人大代表，居民代表、企业代表等多方开展民生微实事征集会，会议决定以江岭路为红色干线，充分发掘沿途红色文化传承阵地价值，打造红色江岭文化长廊体验带。

（三）社区力量探索路径：培育社区志愿队伍，充实江岭文化宣传力量

1. 成立红色党建队，为社区发展提供核心引导

党的二十大报告指出，“深入群众、深入基层，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题”。江岭社区以两委成员为主力，充分吸引社区

马峦街道提出了马峦党建示范带，江岭社区以本土红色资源为基础，提出打造红色江岭特色党建品牌，以解决社区融入问题，营造和谐的氛围，实现社区的稳定与发展。

The Maluan Subdistrict has proposed the Maluan Party Building Demonstration Belt, with the Jiangling Community using its local red resources to create a unique “Red Jiangling” party building brand. This initiative aims to solve community integration issues, foster a harmonious atmosphere, and achieve community stability and development.

党员加入，发挥社区党委领导核心作用，强化队伍政治作用，明确工作职责，积极推进“一线工作法”，组织社区党员队伍直接联系群众，服务群众，与群众面对面零距离交流，了解社情民意、宣传党的政策、沟通党群感情，着力解决居民急难愁盼实际问题；做到真正、全面、广泛、立体地听到群众呼声，问需于民，问计于民，完善机制，更好的服务人民群众。2023 年，通过一线工作法，回应居民诉求 500 余宗，更精准、更快速、更有效的回应了居民诉求，打通社区治理的“最后一公里”。

2. 培育江岭导赏员，为文化传承提供人力支持

社工发动党员亲子及社会力量参与红色文化传承，探索推出江岭红色志愿导赏员培育计划，通过线下集中授课、实地训练等方式对导赏员进行培训，打造江岭特色“红色导赏”名片，为江岭高质量发展增添红色文化底蕴。2023 年，江岭社区培育出 2 支导赏队伍（少儿及党员各一支），共 20 人，并在 2023 年中为社区居民提供 5 场次的导赏服务，同时也为后续文化的传承提供人力保障。

3. 打造能人队伍，为社区服务提供人才保障

社工通过整合各方资源，联动社区范围内的能人巧匠，深入挖掘他们的特长、专长、爱好，按党群服务阵地需求，为不同的群众居民提供志愿服务，真正做到来自于民，回归于民，用生命影响生命。江岭社区成功组建一支 30 人的能人志愿队伍，为社区居民提供乒乓球培训、篮球公益课程、书法公益课程、传统手工教学工作坊等各式利民便民服务共 20 场次，提升了社区居民参与社区治理的参与度，也提升了社区居民对社区的归属感。

4. 发动社区志愿关爱力量，为社区兜底服务提供后盾

在社区党委的支持与指导下，社工通过联动社区党员志愿者参与，根据社区特殊家庭需求，成立“慢飞天使”江岭社区特殊家庭关爱工作室，为社区特殊家庭提供心理辅导及系列活动和课程，缓解特殊儿童及其家庭照料者精神、心理压力，让照料者习得技能，让特殊孩子兴趣得到扩展，潜能得到挖掘，提升自信心，实现自我社会价值；截止到 2023 年，该项目共开展活动 30 余场次，服务达 1500 余人次，项目的成功开展让辖区特殊家庭感受到了稳稳的幸福，项目组组建的微信交流平台氛围良好，积极正向，已有骨干家长主动分享资源、政策及育儿经验等目前交流群在有序运作中；项目的开展也带来了较好的社会影响力，截至目前，项目的媒体报道有 16 篇，据不完全统计交流群口头感谢 30 余次，锦旗一面。

（四）文化治理探索路径：传承本土文化，打造文化共同体

江岭社区是革命老区，具有浓厚的红色文化底蕴，东纵纪念馆、曾生故居、香园世居等是江岭社区宝贵的红色资源阵地，曾生的革命事迹是江岭人民代代相传的精神宝藏，为进一步激活江岭社区的红色文化基因，在社区党委的支持下，社工通过开展“激活基因，赋能江岭”江岭社区红色文化传承项目，以“红人为引擎、红事为韵律、红队伍为传承、红阵地为体验”为主题来开展红色文化的传承系列服务，联动企业、学校、社区各单位等一同加入，吸引社区党员、长者、儿童青少年、居民共同参与。

截止到 2023 年，共开展活动 30 场次，服务达 1000 余人次。通过项目，让更多的居民了解和认识江岭的文化和资源，同时提高居民参与传承红色文化的积极性，不断丰富居民的精神文明生活，达到文化传承保育的效果。2023 年此项目也被评为

“坪山区最佳创意党群类项目”。

社会工作介入社区治理的核心在于搭建社区公共服务平台，培育和发展社区社会组织，将社区、社工、志愿者、社会组织、社会慈善力量五者紧密有效连接在一起，激发组织的活力，提高社会工作专业水平，促进社区居民参与，整合资源，形成协同效应。

三、社区文化参与社区治理的问题及反思

（一）社区居民参与社区文化治理意识较弱

由于外来居民和本地居民关注点与需求不一，存在很大的差异性。外来务工人员会更多关注就业、消费、子女教育和养老等息息相关的民生问题，而不是社区治理与发展；本地居民则希望外来务工人员能够共同参与社区治理，为社区发展做贡献。双方关系存在疏离、排斥状态，有可能因各地域的文化不相容而产生生活需求的矛盾，社区的和谐稳定进而受到影响。因此，在社区党委的引导下，通过党群服务中心平台，社区力量推动，以社区文化为契机，打造一种共同的文化共同体，使得大家对社区有归属感，实现和谐稳定与发展。

（二）社区自组织稳定持续发展有难题

江岭社区范围内有 6 个自组织队伍，队伍成员包含了大量的外来务工人员，流动性与稳定性较差。这部分群体需求主要是熟悉环境、挖掘和培养兴趣爱好和增进社区融入，组织发展周期长；自组织成员间由于地域差异、文化差异等造成的强异质性，自组织融入难；再加上自组织不是内生自发地形成，它的可持续发展容易受组织领导者的人事更替或专业社工的退场等因素的影响。因此，推动社区治理永续发展，社区社会组织领袖的领导能力以及成员的团体意识培养，即赋权增能仍然是社区治理的一个长期议题。

（三）社工共治多方利益的平衡和协调难度大

社区治理的一个重要问题就是如何协调、平衡各个利益相关者的利益。不同的居民、企业等都会有各自的利益诉求，这些诉求有时候是相互矛盾的。比如，在文化治理中的文物保护，有些居民因为认为文物（房子）是自己私有的，纳入文物保护管理自身财产会受到损失，对工作的配合和支持大打折扣；也有些企业，政府需要进行城市文化保护的工作，推动城市的发展可能会产生搬迁问题；社区文化治理推进时需要平衡这些利益，使利益相关者都能够得到相对公平的利益分配，通过构建公正、公平、透明和尊重的社区治理机制，增强社区自治能力，加强制度、政策的完善。只有这样社区治理才能更好地服务于人民，推动社区的发展。

江苏泰州市创新基层社会治理模式促进平安法治乡村建设

Innovating Grassroots Social Governance in Taizhou, Jiangsu to Promote Peaceful and Lawful Rural Construction

□ 徐昕 By: XU Xin

近年来，泰州市以创建全国市域社会治理现代化试点合格城市为契机，以网格化治理、精准化服务、法治化保障为重点，持续推进平安法治乡村建设，乡村治理能力和水平实现新提升。去年，该市顺利通过全国市域社会治理现代化试点合格城市验收，验收成绩在全国名列前茅。

为了总结经验，近期，东南大学中国特色社会主义发展研究院对泰州市创新基层社会治理模式、促进平安法治乡村建设情况进行了调研。调研中，我们感到泰州创新基层社会治理模式对于推进平安法治乡村有一定的借鉴意义。

一、聚焦强基层重基础，深化拓展网格化治理

网格化治理是基层社会治理的重要抓手，也是重要基础。从 2018 年起，泰州大力实施“精网微格”工程，推进社会治理重心下移、资源下沉。

一是细分网格单元。坚持“规模适度、实战实用”原则，全市共划分 7066 个综合网格、215 个专属网格、3.38 万个“微网格”。同时，配齐了 2543 个城市网格全部配备专职网格员，与城乡社区工作者同工同酬。专门设立泰州网格学院、网格实训基地、高校网格化服务管理中心。市财政每年 6000 万元专项资金用于网格奖补一季一验收、一季一奖补。

二是融合共治力量。扎实开展“网格+”系列活动，推动网格力量与物业管理、数字化城管、12345 热线、监管执法、应急管理、公共服务等领域的治理力量交互动、协同合作。全面推进警网

融合，820 个警格、939 名社区民警和 18 名辅警对应到网格，形成警务力量与网格 力量融合互补的叠加效应。创树形成“我的网格我的家”“警网有约”等一批特色品牌，泰州市网格知晓率连续三年位居全省第一。

三是完善“巡办分离”机制。持续开展“敲门行动”“铁脚板走万家”等活动，推进网格基础信息核查“清仓见底”“祥泰网格”建设，一方面让网格员回归发现问题、上报问题的主责主业，另一方面倒逼属地、属事职能部门主动担当履职，推动形成协同高效的“网格报告、镇街吹哨、部门报到”联勤联动模式。

四是强化数据赋能。统一研发应用“泰治理”网格化平台，纵向贯通市县乡村网格；横向打通 12345 政务服务热线、110 非 警务平台数据通道，真正让数据多跑路、群众少跑腿。同时，按照“一格一群、一户一人”原则，建立 14015 个、130 多万人参与的网格居民服务群，确保第一时间受理、回应群众诉求。

二、聚焦强源头重实效，落细落实精准化服务

坚持和发展新时代“枫桥经验”“浦江经验”，尽可能为群众提供精准高效的调解服务，最大限度将社会矛盾纠纷化解在基层、解决在萌芽，推进乡村平安法治建设，加大社会矛盾的调解处理，让群众感受到平安建设就在身边，就在眼前。

一是实行“清零式”管理。创新“三张清单”

和“一个工作指引”，即风险防控责任清单、风险清单、负面清单和绩效评价工作指引；明晰了17项具体责任、13项支撑举措、38项具体任务和10类否决情形。全市率先制定了“无黑城市”的创建体系，创新开展以“六安”即家安、路安、校安、业安、食安、医安和“六无”即无越级上访和群体性事件、无黑恶势力和刑事犯罪、无安全责任事故、无邪教活动、无涉毒案件、无特殊人群漏管失控为主要内容的“六六创安工程”，不断巩固提升平安乡村建设成果。全市群众安全感连续多年位居全省前列。

二是强化“一站式”解纷。以“只进一扇门、最多跑一地”为目标，率先出台《创建平安基层法治乡村的指导意见》，全面推进市县乡村四级矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设，充分整合人民来访接待中心、公共法律服务中心、非诉讼服务中心、社会治理综合指挥中心、12345政务服务便民热线等平台资源，创新建立“闭环管理、分层化解、全程公开”机制，构建“线上自选+线下调解”模式，实现矛盾纠纷“一窗式受理、一站式调处、一揽子解决”的基层治理新模式，探索“多元化”参与的治理新路径。同时，大力发展行业性、专业性调解组织，在医疗、道路交通、征地拆迁、消费维权等14个行业领域全面建立专业调解组织。通过政府购买服务、志愿服务等方式，培植了一批能承接矛盾调解功能的社会组织。泰州市还邀请“人大代表”、“政协委员”、乡贤“五老”、退休政法干警、律师等参与矛盾化解，提升了化解效果，我市矛盾纠纷调解率、解决率已连续3年保持全省第一。

三、聚焦强法治重普法，加快推进法治化进程

充分发挥法治固根本、稳预期、利长远的保障作用，系统推进严格执法、公正司法、全民守法，不断提升法治建设水平，不断提高群众的法治意识。

一是加强普法宣传。以实施“八五”普法规划为抓手，以“法律咨询”进社区为载体，组织开展宪法宣“124行动”、普法志愿服“71行动”等系列普法宣传教育活动，实行“零距离”普法，点对点“送法普法”，通过谁执法谁普法的普法方式，

为群众提供精准、便捷、多样的法律服务，推动形成“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的良好氛围。

二是深化法治乡村建设。深化民主法治示范村(社区)创建，大力培育乡村“法律明白人”“法护人生”“法进家庭”“法润村居”等普法专项行动，加强睦邻点、议事亭、网格驿站等协商阵地的建设。全市创成国家级民主法治示范村(社区)14个，省级民主法治示范村(社区)创成率达46%以上。

三是创建法治示范点。推动“宪法宣传周”“民法典宣传月”系列主题法治文化活动，打造“梅乡·法韵”法治文化品牌，创建成40个省级法治文化建设示范点，实现全市公共法律服务中心全覆盖，并以法治文化的形式走进基层，走进乡村为群众提供平安法制宣传文艺宣传教育。同时，大力弘扬见义勇为精神，先后表彰见义勇为好市民121人、先进模范个人27名，营造了崇德向善的浓厚氛围，为持续推进乡村治理走深走实，真正拍出成效，让群众满意，建设“强富美高”新泰州，创造更加平安稳定、和谐善治的法治乡村而努力拼搏。

(作者系东南大学中国特色社会主义发展研究院研究员)

近年来，泰州市以创建全国市域社会治理现代化试点合格城市为契机，以网格化治理、精准化服务、法治化保障为重点，持续推进平安法治乡村建设，乡村治理能力和水平实现新提升。

In recent years, Taizhou has taken the opportunity to create a model city for modernized social governance at the city level nationwide. It has focused on grid governance, precise services, and legal guarantees to continuously promote peaceful and lawful rural construction, enhancing rural governance capabilities and standards.



Adhering to “Three Focuses” to Build “Three Charities”: Shizuishan Charity Association Actively Explores New Paths for High-Quality Development

□ 蒋新录 By: JIANG Xinlu

近年来，石嘴山市坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记视察宁夏重要讲话指示批示精神和关于促进慈善事业发展的指示精神，全面贯彻落实民政部和自治区大力发展公益慈善事业的部署要求，紧紧围绕全市中心工作，以“扶贫济困、帮困解难”为宗旨，在慈善事业制度保障、培育扶持慈善组织、精准实施慈善项目、弘扬公益慈善文化等方面持续用力，慈善工作在倡导良好社会风尚、促进社会和谐、维护社会公平、推动经济发展作出了积极贡献。一是推动慈善工作体系化。全市慈善组织力量不断壮大，形成以市、县(区)两级慈善(总)会为主体，以各类公益慈善组织为依托，以志愿服务、社会工作等服务机构为纽带的多元组织体系。建立市级统筹、县(区)指导、乡镇(街道)参与、村(社区)配合的慈善工作“四级服务”体系。构建“慈善+社工+志愿”联动机制，引导鼓励9.5万名注册志

愿者和456名持证社工人才积极参与公益慈善服务。近年来，开展各类志愿服务活动5000余场次，服务群众20余万人次。二是推动资源集聚长效化。多渠道募集善款，不断扩充慈善资金规模，为公益慈善事业发展提供资金保障。近五年来，石嘴山市各类慈善组织、社会组织接收爱心企业、爱心人士捐赠款物价值近8000万元，支出7200余万元，慈善工作在脱贫攻坚、疫情防控、乡村振兴、应急救援、助医助学等方面发挥了重要作用。三是推进慈善救助项目化。以“抓项目、创品牌、树形象”为思路，用好用足用活慈善资源，着力打造石嘴山特色慈善品牌。近年来，组织实施公益慈善项目近50个，投入慈善资金1500余万元，打造了一批有特色、叫得响的慈善品牌。四是推动走访慰问常态化。在元旦、春节等重大节假日期间，全市各级党政机关、事业单位、爱心企业(个人)、社会组织开展走访慰问活动。近五年来，石嘴山市慰问困境儿童、低保户、

特困人员、困难老党员、困难职工、环卫工人等困难群体累计达 8.4 万人次，发放慰问资金和物资共计 5564 万元。

石嘴山市慈善总会作为市级枢纽型慈善组织，严格按照“法治化、规范化、专业化”发展要求，广泛传播慈善文化、多方募集慈善资金、积极开拓帮扶领域，在规范管理、实效救助、宣传引导上力求突破，组织实施了一批有成效、有影响、能推广的慈善项目样板，有效发挥了第三次分配作用。

一、以提升公信力为基础，聚焦规范管理，着力打造“阳光慈善”。总会始终坚持把公开透明落实到慈善资源的募集、管理和使用全过程，主动接受行政、社会监督，让慈善在阳光下运行。一是严格依法活动。严格按照《慈善法》等法律法规、章程开展活动，配备专职财会人员，实行独立建账、独立会计核算，完善救助审批及资金季度审查等制度，做到依法行善、依规行善。二是主动公开公示。利用“慈善中国”平台，加强对日常信息公开和公开募捐备案，并对财务会计报告、慈善项目实施和年报情况及时公开。申请救助以家庭或个人为单位，

逐级上报，并在网站和微信公众号等平台进行公示，做到严格管理、公开透明。三是自觉接受监督。接受审计、财政等职能部门监管和审计，设立慈善监督热线和监督信箱，接受群众的投诉和举报。建立媒体信息通报机制，充分发挥舆论监督、促进作用。总会在全区社会组织评估中获评 4A 等级，并获得公益性社会组织捐赠税前扣除资格。

二、以提升影响力为根本，聚焦救助实效，着力建设“暖心慈善”。总会坚持项目和活动同步推进，传统和多元融合互补，创新慈善项目，不断提升慈善价值和影响力。一是多渠道、多形式加强善款募集。通过深入机关、企事业单位、社会团体等开展募集善款工作，通过爱心企业冠名、定向捐赠资金、专项募捐款物等方式，广泛动员社会各界参与慈善事业，汇聚慈善资源。六年来，共接收爱心企业及个人捐赠善款 1828 万元。二是项目化、规范化推进慈善项目。总会持续关注民生保障、关心弱势群体，聚焦“慈善+助医、助学、助老、助困”救助形式，以“慈爱小屋”“慈善助学”“情暖矿工尘肺病救助”“生命之光血液透析救助”“慈善幸福家园”

石嘴山市慈善总会将以学习宣传贯彻新修改的《慈善法》为契机，进一步把牢慈善政治方向，围绕发挥慈善第三次分配作用，积极拓展募捐渠道、优化慈善项目，提升救助实效、营造慈善氛围，为助力石嘴山市慈善事业高质量发展贡献力量。

The Shizuishan Charity Association aims to leverage the newly revised Charity Law to further solidify the political direction of charity work. By emphasizing the role of charity in the third distribution, expanding fundraising channels, optimizing charity projects, enhancing the effectiveness of assistance, and fostering a charitable atmosphere, the association contributes to the high-quality development of Shizuishan's charity sector.

五类慈善项目为抓手，着力打造石嘴山特色慈善品牌，群众幸福感可及。近年来，累计投入项目资金 660 万元，受益群众达 1.35 万人次。其中，“情暖矿工”和“生命之光”助医项目，累计救助尘肺病患者和低保家庭血液透析患者 460 余人次，受到患者及其家属和社会各界的广泛认可。三是精准性、针对性开展慈善活动。先后开展“百年感党恩，慈善救助情”“慈善拥军，关爱老兵”“嘉龙嘉诚献真情，慈善救助暖万家”等一系列慈善活动，营造“人人参与慈善”良好社会风尚，激发向上向善正能量。累计投入活动资金 500 余万元，慰问困难老人、残疾人、环卫工人、困难老党员、困难退役军人及军烈家属等困难群体 2.32 万人次。四是快反应、高效率践行“应急慈善”。疫情期间，市慈善总会在实战中探索建立快速有效的“应急慈善”工作机制，及时成立专项募捐领导小组，先后发布抗疫款物募集公告和倡议书。按照市疫情指挥部统筹安排，为全市疫情防控重点部门和重点人群拨付专项抗疫资金，发放防疫物资和慰问品，疫情期间募集的 515 万元款物全部用于疫情防控，做到专款专用，充分发挥慈善组织在应对重大突发公共卫生事件中的作用，以实际行动为我市疫情防控贡献了慈善力量。

三、以提升感召力为导向，聚焦宣传引导，着力构建“全民慈善”。总会大力弘扬慈善文化，传播慈善精神，带动和影响社会各界参与慈善事业，

扩大慈善影响力，提升慈善感召力。一是营造慈善浓厚氛围。利用每年《慈善法》颁布实施周年和“中华慈善日”庆祝活动，在人员密集的广场、公园开展慈善集中宣传。在《慈善公益报》《石嘴山日报》《石嘴山慈善》等平台累计发表和推送信息简报超 100 篇，点击量突破 10000 人次。开展“慈善文化进校园”活动，为 6 所小学发放《慈善读本》2000 本，以慈善为主题组织绘画、演讲和知识竞赛 21 场比赛，参与活动近 6000 人次。二是强化典型示范引领。推选一批热心慈善事业的爱心企业和个人参评慈善奖项，持续扩大慈善影响力。在第三届“宁夏慈善奖”评选中，石嘴山市 5 家爱心企业和 3 名个人分别荣获先进集体和先进个人荣誉称号；石嘴山银行股份有限公司先后荣获“中华慈善事业突出贡献奖”和中华慈善总会 2020 年度“爱心企业”荣誉称号；宁夏金顺集团有限公司董事长哈学军荣获“中华慈善奖”。

慈善事业是一项崇高而伟大的事业，也是一项常做常新、永无止境的民生事业。石嘴山市慈善总会将以学习宣传贯彻新修改的《慈善法》为契机，进一步把牢慈善政治方向，围绕发挥慈善第三次分配作用，积极拓展募捐渠道、优化慈善项目，提升救助实效、营造慈善氛围，为助力石嘴山市慈善事业高质量发展贡献力量。



△ 石嘴山市“慈善文化进校园”活动。



烟台 SOS 儿童村多元策略 助力孤困儿童成长

Yantai SOS Children's Village Employs Diverse Strategies
to Support the Growth of Orphans and Vulnerable
Children

□ 王琦 / 王晓玲 / 刘琳 By: WANG Qi / WANG Xiaoling / LIU Lin

初到儿童村时，小h（化名）在老家已被“散养”多年，蓬头垢面，指甲缝里满是泥垢。同龄孩子已经能用英语日常交流，而他却连拼音都不会，眼神躲闪却藏着渴望。而这，也是多数孩子来到儿童村的初始状态。十多年后，22岁的小h凭借自己精湛的厨艺获得了大酒店厨师的 offer，并向青岛峰会国宴总指挥总厨师长唐卓拜师。此时的他落落大方，眼神自信而坚定，对未来充满希望。

小h的成长之路，是儿童村众多孩子的一个缩影。坐落于烟台市福山区的中国烟台 SOS 儿童村，是一所对孤儿实行家庭式养育的儿童福利机构，也是中国 SOS 儿童村在全国建村最早的正SOS 儿童村之一。自 1986 年建村以来，已抚养 448 名身心健康的孤困儿童，目前 375 名孩子走上社会，就业率达 100%。他们在军队、医疗、教育、司法等各行各业努力工作、奋力拼搏，成为儿童村的骄傲。烟台 SOS 儿童村始终坚持“一切为了孩子”的服务宗旨，在孤困儿童福利保障和就业服务方面深入探索，充分利用政府、机构、社会等多方资源，助力孤困儿童职业生涯规划和发展，推动孩子们积极融入社会并回馈社会。

孤困儿童升学择业面临挑战

由于原生家庭及所处环境等因素的影响，孤困儿童形成了敏感、内向等性格特点，自我认同度较低。他们当中许多人正处于升学、就业的抉择关口，却不知道自己想做什么，该做什么。孤困儿童对自己的兴趣、爱好、个性、能力不了解，对职业生涯无概念，对将来职业无思考，对相关职业和涉及专业更无深入研究。在升学选专业和就业选职业时迷茫又盲目，非常不利于自身的未来发展。

小h能顺利找到自己热爱的工作并非偶然，他在成长中也经历了迷茫与自我怀疑的过程。为了帮助小h学会辩证看待自己的性格和处事方法，儿童村通过引入社会工作理论，开展个案工作、小组工作等，让小h从腼腆不善表达中看到自己体贴细腻、行动力强的优点，树立了自信。通过曼陀罗绘画、心理测评、情绪宣泄、青春期生理等身心疏导活动，帮助小h更加了解自己的身心状况并学会调整情绪，提高了抗挫能力。此外，通过书法、国画、钢琴、古筝、二胡、篮球、棒球、羽毛球等课余辅导，小h有机会尝试各种兴趣爱好，丰富了自己的生活。

在儿童村，有很多像小h一样的孩子，尽管他们有着不同的故事和背景，但在这里，他们找到了家的温暖和归属。岁月流逝，开朗活泼的孩子们也会因为长大后终将离村独立生活而惶恐。为了帮助孩子们更好地应对未来的挑战，在儿童村的努力下，孩子们得到了身心、技能的全面发展，他们就像小h一样，展现出了令人欣喜的进步和变化，为未来的生活奠定了坚实的基础。

多元策略促进孤困儿童成长

孤困儿童就业问题一直是社会关注的焦点。这些孩子由于家庭背景、经济条件等原因，面临着比其他孩子更大的就业困难。因此，儿童村通过多元策略，从“机构引导+企业支持”两个方面着力，为孤困儿童提供有效的就业支持和帮助。

在机构引导方面，为了帮助孩子们更好地融入社会，促进孩子们的就业技能培养，保障高质量的充分就业，儿童村重点开展了两方面工作：首先，由社会工作者组建支持孩子们的职业生涯规划小组，帮助他们选择适合自己的专业；其次，开展职业生涯规划探索活动，协助孩子了解外在的职业世界，指导孩子升学填报志愿。

在企业支持方面，儿童村与社会爱心企业合作，提供职业培训、赴技能学校学习、提供就业实习岗位。通过邀请不同领域的专业人士来村分享职业特点、工作经验和未来发展趋势，让孩子们对各行各业有了更加深入的了解。此外，合作的爱心企业还为孩子们创造了实习锻炼的机会。

社工赋能孤困儿童职业小组

2023 年暑期，儿童村的两名社工为 13 名暑假在村 10-17 岁儿童，以初中高职孩子为主，还有 2 名小学生，开展了七次名为“我的未来我做主”的职业生涯规划小组活动，加上小组开组前的准备工作，共历时近 2 个月，旨在帮助服务对象能够更加了解自我、了解职业及职业生涯规划，提高职业规划意识，明确职业目标，提升职业规划能力。

在小组活动正式开始前，通过平时工作中与组

员们的接触和沟通交流，以及调查问卷，社工了解到，急需开展职业生涯规划活动的原因有二：

一是改善自我认知的需要。初中阶段是青少年身心发展的重要时期，更是职业探索的黄金期，这一时期青少年身心状态发生着巨大的变化，他们对世界充满好奇，渴望探索内心世界，自我意识逐渐觉醒。对青少年的职业规划引导能让他们全面认识自我，发现自己的兴趣、性格、能力所在，在探索职业兴趣的过程中树立职业规划意识，并不断增强职业规划能力，从而避免他们在面临职业选择时处于迷茫状态。

二是对未成年人开展职业生涯辅导教育的需要。目前学校里职业生涯规划教育缺失，没有开设相应的课程，服务对象缺乏正确的职业规划引导。由此导致很多人在学习上动力不足，学习成绩较差，对未来没有目标，厌学辍学心理严重。对那些即将升学和踏入社会的学生来说，他们缺乏对自我和职业的认识，不清楚自己想要干什么，职业意识较为淡薄，抱着走一步看一步的心态。

社工运用小组工作方法，借助小组的凝聚力帮助对自身认识和未来职业规划比较迷茫的组员，加强自我认知，从霍兰德职业性向理论角度探索自己的职业兴趣，进一步探索职业价值观，提高自己对未来职业规划的意识 and 能力，从而更积极的投身到目前的学习中。

评估问卷显示，小组成员满意度较高，90% 的组员都认为活动是有效的，对自己产生了帮助，在认识自我的同时也提升了职业规划的意识，能准确定位自己，并合理制定目标。

小组成员的家庭妈妈和村内工作人员也表示，组员在参加小组活动之后，最大的变化是在学习方面和主动性方面，他们学习动力明显提升，作业完成度和认真程度有所提高，会主动制定目标，主动谈自己的理想职业，对未来的生活充满向往，而非原来的迷茫状态，小组工作的开展给组员带来了积极的影响。

职业生涯规划小组活动培养了组员们对自身兴趣与潜力的觉察，提升自信心和抗逆力，发展了人际交往和团队协作的技巧与能力，对未来生涯方向以及可能性进行初步探索与选择。在此基础上，儿

童村通过开展职业生涯规划探索活动，协助孩子们了解外在的职业工作世界，包括职业分类、薪资、晋升通道，发展前景等，帮助孤困儿童提升生涯规划的能力与意识，把握职业发展方向。

联手爱心企业，助力孤困儿童成长

每个儿童都有自己独特的才能和兴趣，烟台 SOS 儿童村始终以“扬特长、健身心”为核心目标，为儿童提供多样化的学习机会和资源，增强他们的自信心和自尊心，促进他们的全面发展。为促进就业技能培养，强化实践育人，儿童村与社会爱心企业联手，积极与各行业精英合作，开展 360 行面对面系列活动。孩子们利用寒暑假时间参加多乐士 YouthCan 育才计划涂刷技能培训、德国汉高美发培训、金龙鱼烹饪班等活动。此外，金龙鱼慈善公益基金会、LG Display 有限公司、德尔福柴油系统(烟台)有限公司、烟台喜来登大酒店、中外运敦豪有限公

司、多乐士母公司阿克苏诺贝尔等多家企业与儿童村建立长期的合作关系，为孩子们提供研学、实习、就业岗位，打开迈入社会的大门，为人生道路多添一种职业选择。

小 h 就是受益者之一，在他初中毕业时参加了由中国烹饪协会和金龙鱼慈善公益基金会发起的“金龙鱼烹饪班”公益项目。在这个培训班中，小 h 如鱼得水，崭露头角，赢得了一份安身立命的职业选择，最终踏入“烹饪”行业发展。

在“让每个孩子拥有有爱的家”的理念下，烟台 SOS 儿童村在党和政府的关怀下，通过多元化策略，为需要帮助的孤困儿童提供了温暖的家和全面的教育机会，帮助孤困儿童看见职业的未来，为他们铺设一条通往成功的道路。离村孩子的就业率达到 100%，这一数字的背后，是孩子们勤奋学习、努力实践的成果，也是儿童村在职业教育与就业培养方面探索成效的最好证明。

(作者单位：烟台 SOS 儿童村)

烟台 SOS 儿童村始终坚持“一切为了孩子”的服务宗旨，在孤困儿童福利保障和就业服务方面深入探索，充分利用政府、机构、社会等多方资源，助力孤困儿童职业生涯规划和发展，推动孩子们积极融入社会并回馈社会。

Yantai SOS Children's Village adheres to its mission of “everything for the children,” delving deeply into welfare protection and employment services for orphans and vulnerable children. Leveraging resources from the government, institutions, and society, it aids these children in their career planning and development, encouraging them to actively integrate into and contribute back to society.



△ 参加“我的未来我做主”职业生涯规划小组。



播撒普法种子，护航健康成长

Sowing Seeds of Legal Awareness to Safeguard Healthy Growth

□ 张美荣 By: ZHANG Meirong

“我志愿加入中新镇未成年人保护工作站普法宣传小天使志愿服务队，遵守宪法和法律，并忠实履行普法宣传的职责，知法、懂法、遵法、守法，力所能及地协助社工做普法宣传服务，宣誓人……”广州市中新镇未成年人保护工作站（以下简称“中新未保站”）在中新镇公共服务办（民政组）和第十一届广州市社会组织公益创投的大力支持下，联合中新镇“双百工程”社工服务站（以下简称“中新社工站”），开展了为期 6 节次的模仿法庭成长小组，活动在普法宣传小天使阵阵庄严的宣誓声中落下帷幕。

开展模拟法庭，沉浸式体验庭审现场

中新镇属于典型的城乡接合部，现有 38 个村居，辖区常住未成年人数约为 28830 人，未成年人处于身体和知识增长快速发展的阶段，对于法律知识的学习有强烈的需求。联动检察院、司法所、学校开展模拟法庭，采取“以案说法、以案学法”的形式，为未成年人讲解校园常见犯罪类型、诱发学生犯罪的原因以及如何预防犯罪等内容，加深青少年对违法犯罪的行为和后果的认识和理解，引导广大青少

年切实增强自我保护意识，做对自己、对家庭负责任的人。中新未保站通过资料收集、联动增城区人民检察院，就模拟法庭的流程、人员安排、脚本选择等一系列内容进行了学习，确保了模拟法庭小组的顺利开展。

小组前期，社工引导未成年人相互认识、增强小组归属感、招募法学专业志愿者带领未成年人学习《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国未成年人保护法》《家庭教育促进法》相关知识，一定程度上进行了法律知识“扫盲”，增强了未成年人法律意识。小组中期，工作人员带领未成年人学习模拟法庭的流程和注意事项、引导未成年人对未成年人犯罪脚本的学习和演练，穿上了书记员、诉讼代理人、法警等衣服，切实地感受到了庭审现场的威慑力，让孩子们对法律树起了敬畏之心，真实地体验了一把庭审过程，在孩子们的心中洒下了法律的种子。小组后期，为了巩固未成年人所得，并力所能及地做些法律宣传工作，社工邀请有兴趣的组员加入未保站普法宣传小天使志愿服务队，鼓励孩子们在普法宣传上尽自己的一份力。

为增强未成年人的法律意识，他们还开展了普法大篷车“六进”服务及立体化宣传，努力让未成

为增强未成年人的法律意识，他们还开展了普法大篷车“六进”服务及立体化宣传，努力让未成年人知法懂法敬法守法；同时，筹备录制音频、视频等，形成“普法大喇叭”宣教模式，加强法律知识的普及与宣传。

To enhance legal awareness among minors, efforts include launching a legal awareness caravan providing “six-entry” services and multi-dimensional promotion. This initiative aims to educate minors on understanding, respecting, and abiding by the law. Preparations are also underway to record audio and video, creating a “legal megaphone” model to bolster the dissemination and promotion of legal knowledge.

年人知法懂法敬法守法；同时，筹备录制音频、视频等，形成“普法大喇叭”宣教模式，加强法律知识的普及与宣传。

普法大篷车，六进服务

中新社工联动增城区人民检察院、司法所、高校志愿者等力量开展普法大篷车“六进”服务，即进学校、进村居、进家庭、进个人、进阵地、进站点等“六进”服务，通过有趣的普法知识有奖问答、普法课堂、普法班会、普法社区宣传摊位等形式，努力让未成年人知法懂法敬法守法，目前已开展普法大篷车活动超过 30 场，服务超过 4000 人次，普法大篷车开进了 4 所学校、22 个村居、4 个护苗加油站、200 个以上困境未成年人家庭，让未成年人在良好的法律氛围下健康成长。

征集普法作品，提升未成年人普法意识

中新社工在 2023 年 12 月 25 日至 2024 年 1 月 12 日期间联动辖区 3 所中学开展第一期普法作品征

集大赛，未成年人积极地参与到作品征集中，最终征集到 114 幅包括手抄报、绘画、书法形式的作品，通过活动参与让未成年人在活动过程中通过资料搜集、活动参与促进了法律知识和意识的提升。同时，为进一步扩大未成年人普法宣传的影响力度，中新社工在 2024 年 4 月 22 日联动 3 所小学、2 所中学开展了第二期普法作品征集大赛，征集世界截至 5 月中旬，届时中新社工会联系相关学校进行作品回收和获奖结果公布等工作。

为进一步增强普法宣传力度，拓宽服务影响力，让更多的未成年人学习到更多的法律知识，中新社工计划以未成年人喜闻乐见的形式，在 5 月底邀请检察官、律师的专业力量，录制普法视频、音频，在学校、村居、护苗加油站、公交车等场所播放，让法治观念深入未成年人的心，给未成年人成长营造良好的成长氛围。

在未来的未保工作中，中新未保站、中新社工站将保持高度的专业敏感度和服务水平，进一步丰富普法宣教形式，加强资源整合力度，营造良好的普法学法守法氛围，助力未成年人向阳成长。

（作者单位：广州市大德社会工作服务中心）



“大家看看我手上这件衬衫，谁能告诉我，怎样折叠才能既节省空间又不易起皱？”近日，来自浙江工商职业技术学院的袁娅娅老师举起一件衬衫，微笑着询问在座的居民们。这是宁波市海曙区高桥镇高桥社区公益夜校上的一个情景。

公益夜校吹起文化新风

夜幕低垂，华灯初上，宁波市海曙区高桥镇高桥社区的居民们开启了专属于他们的公益夜校课程——“晚风学堂”。在高桥社区，知识与技能交织的晚风，轻轻吹拂着每个热爱学习的心灵，更在忙碌的生活中吹起了一阵文化新风。

本次晚风学堂课程的主题“‘益’起魔法收纳”，激起了社区居民的浓厚兴趣。袁老师首先介绍了收纳整理的基本原则——断舍离。她强调，在收纳之前，必须学会舍弃不必要的物品，让生活空间更加简洁、有序。老师详细讲解了如何通过审视物品的使用频率和价值，来决定它们的去留，从而帮助居民们建立起科学的收纳观念。“断舍离，不是一场悲伤的告别，而是与自己又一次的欢喜相遇！”老师的一番话语引起了居民们的深思。

紧接着，袁老师转向了衣橱收纳整理技巧的介绍，向居民们亲自示范如何快速而整齐地折叠衣物，她边做边说：“像这样对折，然后再这样翻折，看，是不是既整齐又节省空间？”大家围着导师，争相提问、交流心得。有居民说：“我以前总觉得收纳就是简单地放东西，今天才知道原来有这么多讲究。”还有居民表示：“这课程太实用了，我家衣柜终于可以整整齐齐了！”

课程设置独具特色

自开课以来，高桥社区公益“晚风学堂”，以其独特的课程设置和不收任何费用的公益属性，为社区居民带来了前所未有的体验。

此前的拳击课程，让居民们在挥洒汗水中释放一天的压力，不仅提升了身体素质，更让内心变得坚韧而有力；咖啡制作课程，则是一场关于生活美学的探索，咖



◁ 高桥社区“晚风学堂”咖啡课。



◁ 高桥社区“‘益’起魔法收纳”晚风课堂。

咖啡豆的挑选与研磨、咖啡机的使用、拉花技巧等，每一个环节都透露着对品质生活的追求。而本次收纳整理课，更是将实用性与趣味性相结合，赢得了居民的喜爱和赞誉。

“晚风学堂”是高桥社区的一次重要尝试，不仅提供了学习的平台，更铺设了一个情感交流、心灵放松的港湾。

在这里，居民们卸下工作的疲惫……正如一股清新的晚风，吹拂着高桥社区每个人的心田，丰富了辖区居民的业余生活。

下一步，“晚风学堂”将引入家庭教育、情感沟通、形体艺术等更多精彩纷呈的“家门口”课程，让夜晚的高桥社区更加璀璨夺目。

（作者单位：宁波市海曙区高桥镇高桥社区党群服务中心）

自开课以来，高桥社区公益“晚风学堂”，以其独特的课程设置和不收任何费用的公益属性，为社区居民带来了前所未有的体验。

Since its inception, the Gaoqiao Community's charitable “Evening School,” with its unique curriculum and free-of-charge policy, has brought an unprecedented experience to the community residents.



青岛市金家岭街道社工站：“五个聚焦”激发社区志愿队伍自治新动能

□ 李燕 / 丁园园 By: LI Yan / DING Yuanyuan

Qingdao Jinjialing Street Social Work Station: “Five Focuses” Spark New Autonomous Energy in Community Volunteer Teams

“我觉得咱们小区应该安装一些扶手，这样方便社区的老人和残疾人”“李大哥说得对，咱们小区老年人多，特别需要进行一些改造和更新，让老年人生活更便利”“是的是的，这个我赞同，前几天咱们社区老人还向我反馈来着”……在书香门第社区邻里中心，书香茶YI社的志愿者们围绕社区扶手改造议题热烈地讨论着，青岛市崂山区金家岭街道社工站驻站社工对讨论情况进行记录和整理，助力社区志愿队伍有序参与协商治理。

为畅通志愿者参与渠道，促进社区志愿队伍自治化建设，提高社区志愿队伍“在地化”优势，助力推动共建共治共享的社区服务体系建设，提高居民生活幸福指数，金家岭街道社工站探索出“五个聚焦”渐进式工作法，走开“队伍培育+队伍赋能+队伍服务+队伍自治”的规范化、自治化、专业化发展路径，提高社区志愿队伍为民服务效能，激发具有崂山区特色的社区志愿队伍自治新动能。

聚焦共性兴趣，畅通志愿队伍参与载体

结合辖区各社区特点和属性，金家岭街道社工站通过走访座谈的形式，梳理完善辖区各社区居民需求清单，明确社区队伍建设方向，并结合辖区居民共性爱好和兴趣，运用社区、小组、个案三大社会工作方法，组织开展趣味运动会、茶艺培训、

舞蹈赋能、居民面对面等多维度特色活动，提高社区居民参与水平，激发社区居民互动活力，夯实社区队伍，挖掘有时间、有精力、有活力的居民骨干，引导其组建文化类、倡导类、帮扶类的社区志愿服务队伍，构建完善社区志愿队伍矩阵，有效畅通社区居民及志愿者参与载体，助力强化社区参与力。

聚焦共性话题，畅通志愿队伍互动载体

结合辖区各社区居民构成和群体类型，该社工站充分发挥不同社区志愿队伍的特点和优势，引导和组织社区志愿者围绕职业发展、婚姻关系、亲子教育等维度，以社区邻里中心为载体，组织开展职业成长记、教育讲座、心理疏导等沙龙式、沉浸式服务活动，促进社区队伍成员互动互助，强化社区队伍的凝聚力和向心力。同时，根据各志愿队伍的成员构成，筛选有担当、有能力、有意愿的成员代表，推选出队长、副队长等，完善社区志愿队伍组织框架，有效促进社区志愿队伍规范化建设，助力强化社区互动凝聚力。

聚焦共性需求，畅通志愿队伍协同载体

结合社区居民多维度生活需求，该社工站聚焦辖区低保家庭、高龄老人、空巢老人等特殊群体，运用社区队伍赋能技术，加强社区志愿队伍在入户探访、资源整合、活动策划等方面的专业能力，有效推动志愿队伍专业化发展，并积极推动“社会工作者+社区志愿者”双向融合，通过引导社区队伍开展“圆梦微心愿”系列活动、



◁ 金家岭街道社工站联合劲松八路社区巾帼志愿队开展妇女节趣味运动会活动。

在书香门第社区邻里中心，书香茶YI社的志愿者们围绕社区扶手改造议题热烈地讨论着，青岛市崂山区金家岭街道社工站驻站社工对讨论情况进行记录和整理，助力社区志愿队伍有序参与协商治理。

At the Shuxiangmendi Community Neighborhood Center, volunteers from the Shuxiang Tea Art Group passionately discuss community handrail improvements. Social workers stationed at the Qingdao Laoshan District Jinjialing Street Social Work Station document and organize the discussions, aiding the structured participation of the community volunteer team in consultative governance.

金家岭街道社工站挖掘在家庭教育方面有权威的专家志愿者，在山水名园社区开展家庭教育专题讲座。

高龄老人结对帮扶、空巢老人生活陪伴等系列活动，有效满足特殊群体个性化生活需求，构建社区志愿队伍为民服务技巧，助力强化社区队伍服务力。

聚焦共性问题，畅通志愿队伍协商载体

结合社区治理中的痛点难点堵点问题，该社工站在梳理社区议事清单的基础上，以党建引领为核心，以社区志愿队伍为载体，以协商议事为主线，以解决问题为目标，积极搭建社区协商议事平台，组织开展志愿队伍赋能成长工作坊，运用“专题培训+情景模拟”的形式，赋能提高社区志愿队伍协商议事能力，并整合地区公益慈善服务资源，引导社区志愿队伍、地区公益资源民主协商，凝聚社区协商治理共识，推进“居民自治+多元共治”的深度融合，完善社区协商治理支持体系，有序推进社区治理难题精准解决，有效强化社区治理合力。

聚焦共性目标，畅通志愿队伍自治载体

结合社区参与和治理成效，该社工站以深化构建完整社区为目标，以社区社工室为载体，根据辖区不同社区志愿队伍的属性特点和优势特长，通过项目化形式，积极整合地区公益慈善资源，深化供需双侧精准衔接，创新开展“乐享银龄”“芽芽学社”“青春YOUNG力量”“牵手益家”等特色化服务项目，发挥社区志愿队伍中有特长、有精力的志愿者开展项目服务活动，并建立完善积分兑换制度，促进社区志愿队伍服务常态化，深度激发社区志愿队伍“在地化”优势，积极推进社区志愿队伍自治化建设，强化社区志愿队伍的自治力。

（作者单位：山东省青岛市崂山区金家岭街道社工站）





安徽桐城新创举：“六尺巷工作法”

Anhui Tongcheng's Innovative Approach: The “Liuchixiang Work Method”

□ 徐靖 By: XU Jing

“六尺巷”很窄，是一条长约100米的狭窄巷道，宽度只有“六尺”，相当于2米，三人并行都显得有些拥挤。

“六尺巷”又很宽，这条巷子所代表的“谦和礼让”“和为贵”理念至今影响世人。

“六尺巷”，位于安徽安庆桐城市中心，得名于一则动人的礼让故事。清代康熙年间，南墙边是文华殿大学士张英的府邸，北墙边是地方望族吴氏的宅第，两家为宅基地发生争讼，张家人给张英写信求助。张英并不赞同家人争夺地界，遂回诗一首：“一纸书来只为墙，让他三尺又何妨。长城万里今犹在，不见当年秦始皇。”收到回信，张家人豁然醒悟，主动退让三尺，邻居深受触动，亦退让三尺。包容天地大，和谐诗中藏。

近年来，桐城市深入挖掘“六尺巷”典故蕴含的文化内涵，探索推行“六尺巷工作法”，走出一条源头治理、多元共治、和谐共享的基层治理之路。

从中华优秀传统文化中汲取解纷智慧

“受害人在医院怎么治疗，肯定要听医生的，所以治疗费用我们就没有太大异议了……”

2023年11月24日，桐城市龙腾街道办事处桃园社区的调解室里，孔城法庭庭长张诚对前来协商的中国人保安庆分公司工作人员劝道。

“不过对方单方面进行了伤情鉴定，我们又不了解实际情况，所以对赔偿方案还有争议。”该工作人员说。

“如果启动司法鉴定程序，鉴定费和时间成本肯定是咱们保险公司要考虑的。再说了，受害人不能及时获得赔偿，也影响咱们保险公司形象。”张诚补充说。

紧接着，张诚又扭头对社区居民都金姑说：“都大姐，咱们证据上确实有瑕疵，保险公司也不追究了，咱们要求的赔偿就让一点嘛……六尺巷的故事咱们

都知道，连‘大学士’都能让，咱怎么就不行呢？”

2023年8月底，都金姑遭遇交通事故后立即住院治疗，要求获得赔偿3.8万余元，但涉事车辆的投保公司并不答应。如今，在张诚的调解下，双方握手言和，达成赔偿3.5万余元的协议。

类似化干戈为玉帛的案例，在桐城市比比皆是。

“大家巧妙利用传统文化资源，将桐城历史典故‘六尺巷’折射出的文化内涵与和谐司法理念融合起来。”桐城市人民法院副院长杨玉琴介绍，2015年，经过对实践经验的梳理、融合和归纳，注入“谦和礼让”“和为贵”理念的“六尺巷工作法”逐步形成。

“整个工作法是围绕促使双方当事人‘事解心了’来构建的，有效引导矛盾双方互相礼让，做到进而有度、不得寸进尺，退而有节、不委曲求全。”杨玉琴进一步介绍，“工作法具体分为‘听、辨、劝、借、让、和’6个步骤，层层递进、相辅相成，形成了一个完整高效的调解闭环。每一步自始至终贯穿着情、理、法，最终通过以情感人、以理服人、以法治人，实现案结事了人和。”

“让”是方式，“和”是目标。随着“六尺巷工作法”的深入实践，桐城市矛盾纠纷数逐步下降、调解成功率逐步上升。2022年，桐城市矛盾纠纷3804件、同比下降5.4%，该市法院受理民商事案件5680件、同比下降15.61%；调解及撤诉2670件，调撤率高于省、安庆市平均水平。

多元联动汇聚调解合力

“您好，有什么可以帮您？”面对来人，桐城市矛盾纠纷调处化解中心窗口负责人毕大为笑着打招呼。

来人是桐城市民张先生，前几天家中墙壁出现渗水情况，但一直没有和建设单位协商好，这天又在电话里吵了一架。憋着一肚子火的张先生来到矛盾纠纷调处化解中心寻求帮助。

“别生气，我们这边有住建局的窗口，我带您过去具体咨询一下。涉及相关法律问题，楼上有司法工作人员，可以提供帮助……”毕大为一边带着张先生向窗口走，一边介绍。

当前，邻里纠纷、劳资纠纷、房产纠纷、市场纠纷等多发，关系错综复杂，仅靠单一部门往往难以及时有效解决。2021年，桐城市成立矛盾纠纷调处化解中心，整合群众来访接待中心、矛盾纠纷调处中心、诉调对接中心和“N”个专业性行业性调解委员会资源力量，推行群众诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

“入驻一楼办事窗口的是农业、住建、教育、人社等矛盾纠纷比较集中的10个政府部门，居民可以自主选择咨询、信访、调解、诉讼等各种方式。来办事在信访窗口一站式受理，工作人员根据业务类型分派至对应窗口，信访受理部门做好群众诉求记录，限期办理。”毕大为说。

据桐城市委政法委书记王中龙介绍，在“六尺巷工作法”的具体步骤中，“借”是重要一环，即借助各方力量，形成工作合力，高效化解矛盾——

在市级层面，矛盾纠纷调处化解中心打造了融合立案信访受理、法律咨询、社会调解、行政调解、心理咨询、速裁快审及数据分析研判等多功能的矛盾纠纷化解“超市”。

在镇村综治中心全面设置“六尺巷调解工作室”，形成警民联调、诉调对接、检调对接、访调对接、行业调解“五调联动”。

前不久，在一起物业服务合同纠纷中，桐城市人民法院速裁团队邀请被告户籍所在地村党支部书记一起参与调解。

“村党支部书记对家家户户的情况比较熟悉，清楚矛盾的焦点在哪里，由他出面进行说和、调解，事半功倍。”承办法官表示。

一边是村党支部书记苦口婆心讲情理，另一边是法官条分缕析讲法律，被告的抗拒情绪逐渐缓和。物业公司也在法官的引导下，意识到自身的管理和服务缺陷，主动放弃了违约金。

众人拾柴，多元联动解纷汇聚调解合力。2022年，桐城市矛盾纠纷调处化解中心共接访8700人次，调解速裁结案2300件，提供心理咨询79件、法律服务21起，有力促进了“631”分级化解机制的落实，即60%的一般矛盾化解在村级，30%的重大矛盾化解在镇级，10%的疑难复杂矛盾化解在市级。

完善基层自治，推动形成礼让和谐的良好民风

行走在桐城市的大街小巷，随处可见“六尺巷”的影子：马路标牌写着“争一争行不通，让一让六尺巷”；社区楼宇是“让他三尺又何妨”的诗句……“六尺巷”文化在桐城市基层治理中不断生根开花结果，融入群众说事会、村规民约、积分制度，形成以谦和礼让、知进退、和为贵为内涵的基层自治之路。

2023年11月8日，在桐城市文昌街道翻身社区，来自社区、居民、业委会、物业、住建、消防等部门的近50名代表把“六尺巷调解工作室”挤得满满当当，这里正在举行“夜话物业”活动。

“今天把大家叫来，主要是为了解决小区开发商遗留下来的问题，包括污水管堵塞、墙皮脱落和电动车充电桩不足……”翻身社区党总支书记、居委会主任叶鲜率先发言。

翻身社区七里香溪小区业委会主任汪六五紧跟着说道：“目前这些问题已经严重影响到了居民的正常生活，我们希望可以在更多矛盾纠纷出现之前得到妥善解决……”

原来，七里香溪小区陆续开发长达15年，小区边开发，居民边入住，长期施工严重影响居民生活质量，同时物业公司服务质量较差，小区居民也以此为由，长期不缴纳物业费，矛盾十分尖锐。

2023年1月，七里香溪小区成立了业委会，更换了物业公司。原物业公司虽然离开，但是多次催缴小区拖欠物业费未果，于是，几百件拖欠物业费的案件交到了桐城市人民法院法官吴问银手中。

“如此大量的同类型案件，很难单独依靠某一

方的力量化解。”为此，吴问银和叶鲜一起，组织社区党组织、业委会、物业和居民代表，联合多个部门，进行多轮调解。最终，按六折缴纳物业费的协议得到了所有人认可。

近年来，桐城市坚持党建引领基层治理，深化运用“六尺巷工作法”，由党员干部、“两代表一委员”、乡贤、“五老”、群众代表、法律明白人等组成的群众说事会，引导村民有事谦和礼让敞开心扉、遇事明理多协商，众人的事众人商量，推动形成礼让和谐的良好民风。

新渡镇新安渡村以“六尺巷”文化为切入点，全面推行基层治理积分制，将平安建设、见义勇为、移风易俗、笃守孝道、互帮互助、邻里和睦等作为正向积分，设立积分超市。积分可兑换7类22项公共服务政策福利，激励引导群众以善行、仁爱换积分，以积分得实惠，自觉养成向上向善的行为习惯。

文昌街道碧峰村李湾村组村民高某准备把土坯房翻盖成三层楼房，发现会影响邻居李家的采光后，自愿少建一层楼。高某坦言：“六尺巷的故事让我心生触动，先贤的礼让故事使我将心比心，远亲不如近邻，和睦万事顺。”

“‘六尺巷工作法’积极传承中华优秀传统文化，立足于乡贤、乡俗、乡情等本土资源，在现代法治框架下充分诠释了新时代‘枫桥经验’的调解优先原则和柔性治理理念。”王中龙说，“今后，我们要不断总结该工作法的科学机理和法理支撑，复制推广至更多领域，让群众享有更多的获得感、幸福感、安全感。”

“六尺巷”文化在桐城市基层治理中不断生根开花结果，融入群众说事会、村规民约、积分制度，形成以谦和礼让、知进退、和为贵为内涵的基层自治之路。

The “Liuchixiang” culture has taken root and flourished in the grassroots governance of Tongcheng City, integrating into community discussions, village regulations, and a points system. It forms a path to grassroots autonomy characterized by courtesy, knowing when to advance or give up, and valuing harmony.



习近平总书记在党的二十大报告中指出，坚持人民城市人民建、人民城市为人民，提高城市规划、建设、治理水平，加快转变超大特大城市发展方式，实施城市更新行动，加强城市基础设施建设，打造宜居、韧性、智慧城市。

城市体检是实施城市更新行动的重要基础。住房和城乡建设部2019年选择11个城市开展城市体检试点，2020年选择36个样本城市进行城市体检，2021年样本城市扩大至59个，成都市均位列其中。2023年11月，住房和城乡建设部印发的《关于开展城市体检工作的指导意见》提出，“在地级及以上城市全面开展城市体检工作”。

“针对体检中发现的城市绿道建设不足等问题，成都市加强投入，2023年新建绿道845公里。”四川省建筑设计研究院有限公司规划工程师赵容近几年参加了成都市的城市体检，“我们的任务是为城市建设发展‘问诊把脉’，找到‘病因’，对症下药。”

近年来，成都市将住房、社区、街区、城区等列为城市体检单元，把城市体检作为统筹城市规划、建设、管理工作的重要抓手，整体推动城市结构优化、功能完善、品质提升。在2021年8月国新办举行的新闻发布会上，住房和城乡建设部相关负责人介绍：“实

施靶向治疗，有什么问题解决什么问题，持续跟踪问题的整治成效，可以看出，成都市现在建立了‘查症状、找病因、开处方、管长效’的工作机制。”

科学设置指标体系，聚焦群众急难愁盼

走进成都市青羊区金沙街道金沙遗址社区日间照料中心，老人们有的坐在窗边喝茶聊天，有的在活动室参加文化沙龙，有的跟着指导老师练习瑜伽……2023年3月，这家日间照料中心开业运营，附近老年人有了新的活动健身场所。

设立这家日间照料中心，源自一份“体检报告”。2022年以来，赵容所在的四川省建筑设计研究院有限公司城市体检团队先后为成都市青羊区、成都高新区等开展城市体检。“体检结果显示，青羊区作为老城区，其社区养老服务设施覆盖率为46%，67个社区中仅有31个配套建设了老年人服务站或日间照料中心等养老服务设施，未能达标。”赵容说。

城市体检查什么？“我们把城市作为‘有机生命体’，以生态宜居、职住平衡、安全韧性等为目标，将住房、社区、街区、城区等列为城市体检单元，查找影响城市竞争力、承载力和可持续发展的问

聚焦群众急难愁盼，补上城市建设发展短板弱项，整体推动城市结构优化、功能完善、品质提升。”成都市住房城乡建设局党组成员刘坚说。

“以社区体检为例，我们把体检的‘探头’伸向社区的方方面面，养老及托育服务设施是否完善、停车位是否充足、公共绿地面积是否达标等民生关切均有细化指标。”赵容说，“比如，在养老服务设施建设方面，既有数量上的要求，也有质量上的考量，包括配套设施是否健全、课程设置是否多样、提供服务是否规范等都是体检内容。”

刘坚介绍，从2019年起，成都结合城市发展阶段及特色，逐步增加了“具有国际影响力的文化活动数量”等指标。

从细处着手，从大处着眼。体检团队对养老、托育服务设施等方面的情况数据作出分析，提供给成都市相关部门。市里据此逐步摸清各县市区城市发展的“健康状况”，找准重点，精准施策。2023年，全市建设养老、托育等公共服务设施430个。

“近年来全市城市绿道、养老服务设施等建设水平不断提升，就是对一项项细节问题、一个个县市区体检后综合把脉、改进解决的成果。”刘坚说，“从

居民住房、小区配套到街区发展、城区规划，我们通过开展全方位城市体检，推动系统治理‘城市病’。”

四川省成都市青羊区清水河绿道上，跑步的市民络绎不绝。在绿道附近居住的唐荣介绍道：“这条绿道去年4月建成，有5公里多，是我们健身休闲的好地方。”

系统治理，需要专业团队。“各县市区适时发布城市体检业务采购意向，请不同单位的专业团队竞标，确保城市体检的专业性、权威性。”赵容说，她所在的体检团队共32人，有负责现场踏勘与数据采集的工程师，有开展数据分析与问题诊断的技术员，还有进行软件开发的程序员。团队出具的体检报告也会请相关方面的专家把关，并向有关部门求证、印证。

查找问题短板，走好群众路线

“我们单位附近就有家托育园，服务、口碑都不错。”每当听到同事讨论托育问题，赵容都会自豪地向他们推荐“啾薇托育·第七婴幼儿之家”——一家位于成都高新区天府软件园的托育机构。



◁ 高新区天府软件园“啾薇托育·第七婴幼儿之家”。

“2022年我们对高新区开展城市体检，发现这里的托育机构较少。2023年，高新区根据我们提出的建议，配套建设了两家托育机构，其中就有这一家。”赵容说。

建议是怎么提出的？用脚步丈量民情。2022年11月，成都高新区开展城市体检时，作为天府软件园所在桂溪街道天华社区居委会委员的王勤和同事们特别忙，挨家挨户走访园区企业，拿出社会满意度调查问卷，收集企业员工意见。

“在我们企业工作的大多是年轻人，孩子比较小，工作普遍比较忙。”“希望相关部门推动设立普惠式托育机构，帮我们解决育儿烦恼。”调研后发现，天府软件园拥有众多高新技术企业，就业人口达3.2万余人，有关托育需求的反映较为集中。

调研对象不只是天府软件园。在对成都高新区开展城市体检期间，一批街道和社区的工作人员、志愿者走街串巷，依据体检项目开展相应的社会满意度调查，统计社区基本情况信息。有没有普惠式托育服务设施，是否配套建设了卫生服务站，停车场地、充电桩等设施是否够用……一件件涉及群众身边“关键小事”的问题被收集上来。

街道和社区干部调研收集，专业团队汇总分析。“我们收到社区、街道发来的相关数据后，对照城市体检指标，综合评估城市发展情况，找准短板弱项。”四川省建筑设计研究院有限公司城市体检团队负责人陈治刚介绍。

住房城乡建设部印发的2022年城市体检指标体系规定，社区托育服务设施达标的评价标准为覆盖率不低于60%。“我们对照标准，就社区基本情况统计数据进行分析，发现高新区的社区托育服务设施覆盖率仅为53.7%。同时，对收集的近700份社会满意度调查问卷进行综合赋分，显示此项分值也相对较低。二者相互印证，最终得出高新区‘托育服务设施供给不足’的体检结论。”陈治刚说。

城市体检如何开展？“聘请城市规划、建设、管理方面的专业人员担任‘专科医生’，就某一方面问题发表专业意见；同时请一线的社区工作者和热心群众来做‘市民医生’，开展全方位体检。”全程参与所在社区城市体检的王勤深有感触，“要坚持问题导向，开展调查研究，扎实走好群众路线。”

“坚持实事求是，确保体检结果客观真实。”陈治刚表示，“对调查收集的数据，我们会与相关部门已有基础数据进行比对；涉及燃气安全、水质问题等专业性较强或需要检测鉴定的问题，会请相关专业单位出具调查或鉴定意见。”

对群众反映突出的问题，立行立改，限时解决

2023年1月，王勤接到成都高新区公园城市建设局建设管理处处长乔卖青的电话：“根据体检结果，你们社区缺少托育园，附近居民反映的托育需求比较集中。今年区里制定的城市发展质量提升行动方案已经明确，要在你们社区建一所托育园。”

按照城市体检工作分工，成都高新区公园城市建设局作为牵头单位，负责高新区相关托育服务设施的配套建设。那段时间，乔卖青常和其他相关部门的负责人一道，到包括天华社区在内的多个社区调研选址。

“我们社区托育园选择建在天府软件园的一处闲置用房，产权属于软件园，到园区的多数企业距离也近，正合适。”王勤说，“托育园去年3月开始装修，9月正式开园，前后仅用半年时间。相关部门多次到社区调研调度，跟进做好室内外装修、教师配备、招生宣传等各项工作。”

成都高新区党工委副书记、管委会主任余辉介绍，区里成立了城市体检工作领导小组，自己兼任组长，组织专家论证城市体检报告提出的问题清单，并逐项分解落实到各部门、街道，明确整治措施和完成时限，“对涉及城市安全、群众健康以及其他群众反映突出的问题，要求立行立改、限时解决。”

翻阅高新区2022年城市体检报告问题整改清单，包括社区托育服务设施供给不足在内的24个限时解决的问题，均于2023年底前得到解决。“在群众反映较为强烈的重点区域，我们新建了两家托育机构，基本满足相关区域的托育需求。”乔卖青说。

一时难以彻底解决的问题怎么办？持续整改，一件接着一件办，一年接着一年干。

春雨绵绵，青羊区草堂街道蜀都苑小区居民邱志伟不再像以前那样着急关窗。“过去，我们小区住宅的阳台没有雨棚，如果不关窗户，雨水容易飘

进屋。”兼任小区业委会主任的邱志伟说，2023年8月，小区改造项目正式启动，施工队入场，为每户居民阳台加装了雨棚，“以前小区还存在停车位少、活动室小、缺自行车棚等问题，随着改造项目推进，这些问题逐步得到解决。”

2022年青羊区开展城市体检时发现，全区有600多个老旧小区（院落）存在设施老旧、功能残缺等问题，需实施改造。在青羊区2023年城市体检问题整治和品质提升行动方案中，蜀都苑等145个老旧小区（院落）被纳入改造规划。

“青羊区老旧小区改造体量大、涉及面广，过程较复杂，尽管难以一步到位，但能改的要先改起来。”赵容说，“我们在城市体检报告中建议尊重群众意见，由相关部门持续推进整改。”

改造期间，一场场院坝会在蜀都苑召开，改造设计方案不断调整完善。“增加小区停车位，就是根据去年9月一场院坝会上居民的建议，通过调整优化小区内原有花台布局实现的。”邱志伟介绍，截至2023年底，除加装电梯外，小区其他硬件设施的改造均已完成。

翻开2024年青羊区城市体检问题整治工作方案，老旧小区改造、活力街区打造、智慧城市建设等需要长期补齐的短板，均有新举措、新规划。

“我们将持续用力、久久为功，整体推动城市结构优化、功能完善、品质提升。”青羊区公共设施配套建设领导小组办公室城市体检工作负责人咎继红说，全区其余400多个老旧小区（院落）改造将于今明两年陆续完成，“后续还将推动住宅的适老化改造、达标配建养老托育设施等，进一步完善小区功能。”

放眼成都全市，2019年以来，通过城市体检发现24个方面问题短板，梳理出165个治理任务，对照形成361项可检验目标。截至今年3月，可检验目标已累计完成263项，整治完成率73%。

“比如，对照2022年城市体检提出的‘提升完整社区覆盖率’的治理任务，我们形成了3项可检验目标，包括新（改、扩）建社区基本公共服务设施150个、中小学幼儿园80所，以及谋划实施体育、医疗、文化等115个重大区域型公共服务设施项目等。目前，这3项可检验目标均已完成。”刘坚说。

建立问题追踪解决、反馈报告制度，用好城市体检大数据，推动城市建设管理既治已病也治未病

蜀都苑小区活动室里，小区居民正在排练合唱节目，邱志伟担当指挥。“经过改造，我们小区的设施、环境明显改善，活动室也大了不少，大家有空就来唱唱歌。”邱志伟说。

为推动城市体检发现问题及时解决，成都市探索建立了问题追踪解决、反馈报告制度。承担蜀都苑老旧小区改造项目的成都青羊城乡建设发展有限公司项目负责人祝民节说，按照相关要求，蜀都苑小区加装居民楼雨棚、改造活动室等项目需在2023年底前完成，改造进展每月上报青羊区公园城市建设和城市更新局、区住房和城乡建设局，区里再每季度上报成都市住房城乡建设局，“既为督促问题及时整改，也为了解问题整改过程中的困难，以便相关部门形成合力协调解决。”

这几天，蜀都苑小区部分楼栋加装电梯工作正紧锣密鼓开展。“加装电梯，居民有需求，但资金筹集有困难，去年没能实施。”祝民节说，今年初，在青羊区公园城市建设和城市更新局召集下，区相关部门、街道、项目实施企业和小区业委会代表围坐一起，讨论资金解决方案，最终确定以居民自筹为主，街道利用老旧小区改造资金予以适当补贴，“多方协力，推动问题顺利解决。”

除了月上报、季反馈，还有不定期的情况通报。2022年4月，成都市住房城乡建设局发布的一份城市体检情况通报让6个区县的领导坐不住了。因推动城市体检问题整改不力、进度滞后，6个区县受到批评。“不仅要通过城市体检发现问题，更要强化体检结果应用，建立健全‘发现问题—解决问题—巩固提升’的城市体检工作机制。”刘坚介绍，今年起，成都将城市体检结果应用情况纳入对各县市区、各部门的年度考核，持续推进问题解决。

既通过城市体检“治已病”，也举一反三“治未病”。2023年以来，成都高新区肖家河街道兴蓉社区有了新变化：社区盘活闲置房屋打造创业空间，吸引竹编工作室、刺绣工作室和特色咖啡馆等多个创业项目入驻。

2022年高新区开展城市体检后，指出一些社区缺少公共活动和创业空间。相关社区全力整改，兴

蓉社区也未雨绸缪。“我们社区虽然已有创业空间，但社区年轻人多，不少人创业意愿强烈，原有空间场地有限。”兴蓉社区党委副书记黄思蕾说，“我们升级打造众创空间，更好发挥社区服务功能。”

近段时间，赵容正忙着对往年的城市体检数据进行整理和数字化归档。电脑屏幕上，通过一款正在测试的软件系统，一张张城市体检报告图表自动生成。“按市里要求，我们对以往的城市体检报告数据、问题清单及整治进度等进行研判分析，形成城市体检数据库，建立城市体检的健康档案。”赵

容说，等到软件系统正式应用，可实现数据的纵向横向对比，城市体检将变得更加“智慧”。

“我们正汇集第三方专业团队采集的体检数据，搭建全市层面的城市体检数据库，按规定做好数据保存管理、动态更新等工作。”刘坚表示，下一步，将建设城市体检信息平台，推动实现体检指标可持续对比分析、问题整改情况可动态监测等功能，“用好城市体检大数据，推动城市建设管理既治已病也治未病。”

近年来，成都市将住房、社区、街区、城区等列为城市体检单元，把城市体检作为统筹城市规划、建设、管理工作的重要抓手，整体推动城市结构优化、功能完善、品质提升。

In recent years, Chengdu has designated housing, communities, blocks, and urban districts as units for urban check-ups. Using these assessments as a key mechanism for comprehensive urban planning, construction, and management, the city is actively promoting the optimization of its urban structure, enhancing functionalities, and improving quality.



金沙遗址社区日间照料中心。



宁波

激发主人翁意识 共建共享文明城

Ningbo: Inspiring a Sense of Ownership, Building a Shared Civilization Together

刘婧宇 By: LIU Jingyu

“我们如此热爱宁波”，这句市民对城市的真情告白，在宁波家喻户晓。“我们的”城市，我们一起来建设；“我们的”城市，我们一起来守护。这，就是宁波人的别样幸福。

习近平总书记强调，抓精神文明建设要办实事、讲实效，紧紧围绕促进人民福祉来进行。宁波干部群众牢记总书记的嘱托，将以人为本作为文明创建的初心，把人民满意作为检验文明创建的标准。

近年来，宁波坚持“为民、惠民、靠民”的理念，根植中华优秀传统文化，创新推出“我们的”系列文明培育行动，通过举行“我们的节日”“我们的市集”“我们的家园”“我们的家风”等主题活动，将共建共享落实到文明城市创建全过程全域，实现文明创建人人参与、文明成果人人共享，不断满足人民对美好生活的向往。

以文化人，文明风起满城春

方言歌曲、交响音画、地方戏曲……2月2日晚，2024年宁波市春节联欢晚会如期上演，10余个宁波特色的节目打造出一席热气腾腾的“文化年夜饭”。

浓浓宁波味，满满文化风。“在这里，感受到了宁波的千年文脉！”“这才是过年的味道！”……晚会通过新媒体矩阵直播，总观看人次超过2000万。精彩的演出，点燃了宁波人心底最柔软的乡愁，也展现了这座城市的自信和底气。

春节期间，一道道文化“佳肴”接连登场：在天一阁博物院，志愿者带领游客品读古老藏书楼的浓浓年味；在南塘老街，观者在奉化条宅舞龙队的表演中体验“龙腾四海”的矫健；在鄞州区福明街道的元宵游园会上，居民和外籍友人在中国结、灯笼等元素中感受“龙凤呈祥”的美好……

“近年来，宁波结合春节、元宵等七个中华传统节日组织开展‘我们的节日’

主题活动，深入挖掘传统节日的文化内涵和时代精神，使传统节日成为传承中华文化的重要载体和促进精神文明建设的有力抓手。”宁波市文明办相关负责人告诉记者。

2024年春节期间，全市策划推出1200余项“我们的节日·春节元宵”活动，不仅满足了市民多层次、多元化的精神文化需求，也营造了喜庆文明、昂扬向上的节日氛围。

宁波常态化推出“我们的市集”主题活动，把文明有礼培育融入了约定俗成的农村市集，更在文旅、非遗、音乐、国潮等新兴市集大放异彩。火热的市集中，文明有礼润物无声地传递着，留住烟火气，展现文明范。

1月24日，宁波市“我们的市集”暨鄞州区“这厢有礼”文明共富市集开市。现场大红灯笼高高挂起，有非遗展示，有送福春联、有艺彩纷呈快闪……人头攒动，热闹非凡。

当天，2024年宁波市“我们的市集”百场精品市集发布。江北区长者主理市集“有礼家”、镇海区骆驼街道“微笑服务·喜迎新春”文明实践市集等品牌市集焕新登场。这些全民参与、全民乐享的活动，把“烟火气”“幸福味”送到百姓身边，群众在沉浸式体验中感受有礼氛围，涵养文明气质，人人争做文明有礼宁波人。

共建共享，幸福底色别样浓

峰谷连绵，鸟鸣水流。道路宽敞干净，农户门前整洁，村广场的小河旁，老人围坐闲话家常……这样温馨的画面，在奉化区长岭村十分常见。

“以前环境可没这么好，现在我们村成了‘景点’。”提起村里的变化，村民老傅很是开心。2020年开始，长岭村村民一起动手整治，村容村貌不断美化，村庄成为“网红”赏花点，游客络绎不绝。

长岭村“蝶变”的背后，是群众参与文明家园建设的生动实践。2020年，奉化



宁波市“我们的家风”主题活动
中书法家们现场挥毫泼墨。

区推出共建“我们的家园”主题活动，以和美、洁美、幸福为目标，发动基层群众改善提升社区、乡村生活空间。如今，奉化的广大城乡清爽整洁、环境优美。

今年，宁波在全市推广“我们的家园”主题活动。镇海区招宝山街道海港社区是个“高龄”社区。“以前，垃圾房周边的绿地总被破坏，社区志愿者将这些‘伤疤’打造成微景观，成为社区里的‘新景点’。”社区党委书记沈东红说。

汇聚民智、集聚民力、凝聚民心，共同打造美好新家园。宁波市文明办相关负责人介绍，在“我们的家园”主题活动推动下，今年宁波将建成 100 个市级美丽乡村示范村和 100 个“洁美社区”。

共建文明城市，离不开良好家风滋润人心。“我的家风‘六字箴言’是快乐、独立和责任。”今年 2 月，在宁波市“我们的家风”主题活动启动仪式上，全国最美家庭代表邵莉分享对家风的看法。

在家里，她是智慧妈妈，用好家规、好家风培养孩子健康成长；在外面，她是无数孩子心中的“知心妈妈”，创办“胖妈妈热线”32 年来，为众多家庭解决教育中的难题，助力青少年健康成长。

近年来，宁波以文明家庭为引领，着力加强家庭家教家风建设，形成了爱国爱家、相亲相爱、向上向善、共建共享的甬尚好家风，推动社会主义核心价值观在家庭落地生根。

一座城市的文明，浸润于群众生活的点点滴滴。“我们的”系列文明培育行动，激发了“我们的”主人翁意识，提升了“我们的”文明素养，助推了“我们的”城市高质量发展。

当前，宁波坚定文化自信，不断推进更高水平、更高质量文明城市建设。在“我们的”系列文明培育行动引领下，市民成为文明创建的深度参与者，文明创建的热心传播者，也成为文明创建的最大受益者。

“我们的”主动融入、积极参与，终将让“我们如此热爱宁波”蝶变为“我们在宁波如此幸福”。



一座城市的文明，浸润于群众生活的点点滴滴。“我们的”系列文明培育行动，激发了“我们的”主人翁意识，提升了“我们的”文明素养，助推了“我们的”城市高质量发展。

The civility of a city permeates every aspect of its residents' lives. The “Our” series of civilization-cultivation activities have sparked a sense of ownership among the populace, enhanced “Our” collective civic consciousness, and propelled the high-quality development of “Our” city.

◁ 宁波市“我们的市集”文明共富市集现场。



娃哈哈：企业 ESG 之典范

Wahaha: A Model for Corporate ESG

□ 杭任 By: Hangren

杭州娃哈哈集团有限公司（以下简称“娃哈哈”）创建于 1987 年，在党的改革开放政策指引下，在创始人宗庆后的带领下，从 3 个人、14 万元借款白手起家，通过不断开拓、锐意创新，现已发展成为著名的食品饮料生产企业。

2023 年 12 月 2 日，在新华通讯社联合海南省人民政府、中国品牌建设促进会联合主办的 2023 中国企业博鳌论坛上，娃哈哈凭借在绿色低碳发展、责任书写大爱、数字规范治理等方面的优秀表现，于分论坛“ESG 实践在中国研讨会”上入选“2023 企业 ESG 年度特别案例”。

智能化、清洁化、精细化 为高质量发展装上“绿色引擎”

近年来，娃哈哈积极开展绿色低碳布局，在智能化、清洁化、精细化等多维度，从研发、生产、销售等全链路探索绿色低碳发展。

娃哈哈积极打造“无废工厂”与“未来工厂”，探索数字化、智能化转型升级，以数据驱动绿色生产。目前，娃哈哈大健康产业基地获评浙江省首批“无废亚运细胞—无废亚运工厂”示范点、浙江省百优“无废城市细胞—无废工厂”荣誉称号；娃哈哈文成智能化饮料生产基地入选“浙江省未来工厂试点”“工信部 2023 年度智能制造示范工厂”。

此外，娃哈哈积极推动光伏能源的探索，加速光伏设施建设。在乔司基地、海宁基地、文成基地等 38 个生产基地建设了分布式光伏电站，总装机容量约为 111.58MW，总发电面积相当于 364 个标准足球场，每年可发电 9673 万度，总装机容量和发电量均处于同行业前列水平。娃哈哈稳步推进多能互补、化石能源与新能源的优化组合，进而建立以可再生能源为主体的低碳绿色用电体系。不仅如此，娃哈哈还将绿色低碳融入生产环节。





◁ 娃哈哈海宁基地光伏装置鸟瞰图。

首先，从生产源头上减废：加强绿色采购，形成绿色供应链，倡导供应商供应材料的包装回收和循环利用；把绿色无废理念融入产品设计，对易产生固体废物的包装耗材实现减量；通过推广使用可循环包装产品和物流配送器具，减少生产周转环节的固废产生。

其次，在生产技术上降废：娃哈哈一直在持续开展节能减排的技术改造，包括制罐、制瓶、制盖、套标、包装用纸箱、包装用裹膜、封箱用胶带等；通过工艺优化、设备技改、生产效率提升等实现清洁生产、绿色生产，进一步提高原材料、能源等利用效率，让单位材料产生更大的价值；同时减少生产中间环节各类材料的损耗，从而减少工业固体废物的产生。

家文化、振产业、助教育、扶危困 四位一体践行大爱无疆

娃哈哈践行“凝聚小家、发展大家、报效国家”的“家”文化，在共同富裕的道路上，始终将员工的幸福生活放在重要位置，坚持每年涨工资，让员工最直观地享受企业发展成果。同时兴建员工公寓，解决住房问题；打造“职工之家”“文化俱乐部”，创造归属感、获得感和幸福感；搭建学习发展平台，鼓励勤劳创新致富。

总结多年经验，娃哈哈探索出了极具特色的产业振兴之路，通过“造血”助力当地发展。截至目前，娃哈哈先后在 17 个省市的欠发达地区，投资 87 亿元建立了 76 家分公司，解决近 13000 人就业问题，带动相关产业年新增产值 100 亿元，拉动当地经济社会发展，成为乡村振兴的实践者和引领者。

从校办工厂起家，娃哈哈在自身发展的同时，对于资助教育事业始终倾尽全力、尽己所能，至今对教育事业的资助已达 4.8 亿元。截至 2023 年，娃哈哈向“春风行动”累计捐赠金额达 1.346 亿元，帮助超 5 万名困难学生圆“大

娃哈哈将坚持深耕主业，始终走在绿色低碳、共同富裕的道路上，建立健全 ESG 体系，在实现自身高质量发展的同时，不忘使命与担当，在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的新征程中作出更大贡献。

Wahaha commits to focusing on its core business, advancing on the path of green, low-carbon development, and shared prosperity. By establishing a comprehensive ESG system, it aims to achieve high-quality development while not forgetting its mission and responsibility, contributing significantly to the great rejuvenation of the Chinese nation through modernization.

学梦”。

发展三十六年的娃哈哈坚持走在扶危济困第一线，积极投身社会公益事业，累计公益捐赠 7.3 亿元。2008 年“5·12”汶川大地震，娃哈哈向灾区捐款捐物共计超 1500 万元，同时为灾区群众提供 1500 个就业岗位，帮助灾区渡过难关。2020 年新冠肺炎疫情在武汉暴发，娃哈哈捐赠现金 1000 万元及百万瓶价值超 800 万元的饮用水、八宝粥等，支援抗“疫”。2023 年 8 月，河北涿州灾情牵动人心，娃哈哈紧急从临近工厂调拨 48000 瓶纯净水，送至当地群众安置点及受灾社区，助力保障受灾群众的饮水安全。

快速化、高效化 数字赋能打造现代化企业治理体系

据了解，娃哈哈的组织架构实现了“庞大组织”与“高效决策”的融合，保障决策高度迅捷化。

完善的组织架构实现了管理的“快速、高效”，通过“敏捷团队管理、微组织建设、自主信息化、岗位流程及责任制改造、风险防控能力、应急响应”等举措不断提升响应速度。娃哈哈建立特有的对问题和信息源快速反应机制，对“供方信息、生产信息、员工信息、经销商信息、顾客信息、危机信息”等进行快速处理。

娃哈哈建立了以“严格高效、合作共进”为原则的执行力管理系统，开发“指令信息系统”，明确完成期限、完成目标及责任人，各条线设立督办专项负责，定期召开执行协调会，推动各项工作高效落地。

娃哈哈有关负责人表示，娃哈哈将坚持深耕主业，始终走在绿色低碳、共同富裕的道路上，建立健全 ESG 体系，在实现自身高质量发展的同时，不忘使命与担当，在以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的新征程中作出更大贡献。

娃哈哈向“春风行动”累计捐赠金额达 1.346 亿元，帮助超 5 万名困难学生圆“大学梦”。



徐军： 孤困儿童成长道路上的“引路人”

XU Jun: A Guiding Light for Children in Need

□ 卢围泉 By: LU Weiquan

在山东省临沂市手牵手孤困儿童心理辅导志愿服务团五楼的档案室里，整整齐齐摆放着 5000 多份孤困儿童帮扶档案，里面记载着每个孩子的信息，以及对这些孩子的帮扶情况。

其中有个孩子叫小浩。要想知道服务团是怎么诞生的？为什么要对这么多孤困儿童进行帮扶？还得从这个孩子说起。

那是 2016 年中秋节，临沂有位名叫徐军的爱心人士去小浩家走访，和他聊了半个多小时，他一句话也不说，给了他 3000 元钱，他仍然面无表情，非常冷漠。徐军多次试着和他沟通，都没有成功。

这样的孩子到底该怎么帮？徐军开始走访了解全市的孤儿、事实孤儿，以及精神病家庭、服刑人员家庭和大病患者家庭的孩子。他十分清楚，这些孩子最关键的不是吃不饱穿不暖，而是缺少亲人的关爱和陪伴。

2018 年 4 月 19 日，徐军发起成立了临沂市手牵手孤困儿童心理辅导志愿服务团，对这部分孩子

实行“一对一”对接，计划“一帮二十年”，进行“扶心、扶志、扶智扶技”。这些孩子缺什么，服务团就给什么；这些孩子大都没有父母，志愿者就担当起孩子父亲母亲的角色。

有一个孩子，父亲是艾滋病患者，母亲离家出走，志愿者王海月帮扶后，监护人含着眼泪说：“村里人都不理我们。”受帮扶的孩子说：“阿姨，在学校同学们都不跟我玩，她们叫我艾滋病小孩。我想妈妈了，哪怕妈妈回来一天，哪怕一小时，让妈妈抱抱我。”孩子哭着说：“阿姨，我能喊你‘妈妈’吗？”

服务团帮扶的孩子中有 87 名是“硬骨头”，有辍学多年的，有偷盗的、打架的、多次进派出所被教育的，还有 1000 多名自卑自闭不自信的孩子。服务团不仅安排志愿者“一对一”对接，还为孩子们组织了 400 多场以心理辅导为主的夏令营、冬令营、特训营。志愿者和孩子吃住都在一起，让孩子感受到身边有这么多的好人都在疼他、爱他、无私

徐军团长教孩子们包饺子。▷



地帮助他。

志愿者把住在家里有潜在风险的 76 名女孩保护起来，都接到寄宿制学校上学，从小学中学大学都由女志愿者陪伴，不会让孩子出现意外问题。

服务团让 72 名辍学的孩子重返校园，还救助大病孩子和监护人 97 名。新建设的 58 处心灵家园，成为孩子们周末、节假日学习、生活的温馨场所。

临沂市手牵手孤困儿童心理辅导志愿服务团的事迹名扬全国，这几年先后有 100 多个城市前来学习，已有 42 个城市学着临沂的样子成立了志愿服务组织。如今，类似临沂这样的孤困儿童志愿服务工作正在全国各地如火如荼地开展着。

The deeds of Linyi's Hand-in-Hand Psychological Counseling Volunteer Service Team for needy children are renowned nationwide. Over the years, more than 100 cities have visited to learn from them, and 42 cities have established volunteer organizations modeled after Linyi's. Volunteer efforts to assist needy children, similar to those in Linyi, are now flourishing across the country.

他们还把 167 名患精神病经常打孩子的监护人，接到医院长期治疗。

服务团成立六年来，志愿者累计走访 32 万多人次，行程 2000 多万公里，对全市 9494 个村庄进行全面摸排，共摸排孤困儿童 5000 多名，实行了“一对一”帮扶。

徐军团长说：“我们有责任伸出温暖的手，将这些孩子拉出泥潭，让他们走向属于自己的美好未来！”

有一个孩子叫小龙，他和年迈的奶奶一起生活，家庭的变故让他变得自卑、自闭、不自信、不与人交流。经过志愿者李林涛五年的帮扶，慢慢的孩子有了希望和力量，学习成绩逐步提升。2022 年 7 月 26 日，小龙收到了浙江大学的录取通知书。

有人说“天下无孤”是天方夜谭，六年多来徐军面对着种种不解和非议，有时一天跑两三个县走访调研，顾不上吃饭，就在车上啃煎饼，刚开始摸排，被不理解的监护人围攻、打骂、报警。为了孩子能到寄宿制学校上学，他跑了 200 多次学校，就差给校长跪下了，最后有 7 所学校安置了 363 个孩子上学。

人道是“对自己的孩子好是人，对别人的孩子好是神”。六年来，服务团 8000 多名志愿者，个个主动担当，无私奉献，有许多志愿者立志终身做孤困儿童帮扶工作。志愿者王秀芝走访 47 次才被监护人接纳，王光琳一天摸排 27 户，累晕倒在路边。周

凤霞走访精神病家庭时被砍伤。李晴在帮扶路上出车祸颈椎断裂，王著增出车祸，腿部严重烧伤，他们伤未痊愈就投入帮扶。伊永国走访路上突发心脏病，离开了大家。为了照顾孩子和老人，马孝红认83岁的胡大爷为亲人。曹丽搂着要自杀的孩子30多天，直到孩子被暖化。患脊柱侧弯和患眼瘤孩子需要130万元的治疗费用，志愿者们争相捐助，排队献血。

通过几年的帮扶，有一大批孩子是彻底转变过来了，年龄大一些的，逐渐开始参加高考，目前已有107名孩子考上了大学；曾经自卑自闭的孩子心理正常了，变得阳光了；有坏习惯的孩子改正了错误，告别了灰暗的昨天，知道孝顺爷爷奶奶了，懂得感恩他人了。志愿者们帮扶一小，带动一老，孤困儿童家里的老人有病帮助送医院，有困难想办法给解决，把整个家庭都给“托”起来了，让几千个孤困儿童家庭重燃希望。孤困儿童帮扶项目带动一个村庄、一座城市、一群人发生了改变，当地助人为乐的人多了，社会更加和谐，乡风更加文明，基层社

会治理更加有效。

服务团被中共中央、国务院授予“全国脱贫攻坚先进集体”，被山东省委宣传部授予“齐鲁时代楷模”称号，被民政部评为“中华慈善奖”。徐军团长被评为全国劳动模范，当选第十四届全国人大代表。

六年多来，服务团的帮扶重点始终在不断地作着调整和优化。2018年到2020年，重点是帮助孩子摆脱贫困；2021年到2023年，重点预防孩子犯罪和保护女童，对孩子进行心理疏导和情感陪伴；自2024年开始，服务团又将帮扶重心转移到培养孩子们无私付出的品行和精神上，引导他们立志报国，奉献社会，争做各行各业出类拔萃的人才。

临沂市手牵手孤困儿童心理辅导志愿服务团的事迹名扬全国，这几年先后有100多个城市前来学习，已有42个城市学着临沂的样子成立了志愿服务组织。如今，类似临沂这样的孤困儿童志愿帮扶工作正在全国各地如火如荼地开展着。



◁ 徐军团长走访孤困儿童家庭。



□ 刘启红 By: LIU Qihong

“人的生命是有长度的，但我希望通过自己的努力，把为民服务的人生价值无限放大。”这是江西省萍乡市芦溪县公安局银河派出所原所长、银河镇为民工作室发起人廖福来自创的座右铭。

他是这样说的，也是这样做的。

2011年4月，廖福来从警第一站便来到银河镇做起了社区民警，在这个岗位上干就是7年。这7年间，他从一件件小事入手，用真情赢得群众的认可，实现了警民鱼水情深的“双向奔赴”。

空巢老人刘振芳年逾古稀，身体一直不好。廖福来得知后，经常对她嘘寒问暖，让老人心情愉悦。为了表示感谢，刘振芳多次要给廖福来送礼物，但都被他婉拒。为此，老人把一条珍藏多年、丈夫送给她作为定情信物的红丝绸剪下一半，并写下“人民的儿子”五个大字，交到廖福来手中。廖福来坦言，这是他从警后收到的第一份礼物，也是人生中最厚重、最珍贵的礼物。

因为工作业绩突出，2017年7月，组织安排廖福来到另一个派出所任职。离开的时候，他没有声张，送行的只有值班民警。廖福来走后，银河镇很多群众时常念叨他的好。2018年8月，该镇124名村民联名给芦溪县公安局写了一封信，请求“把小廖还给银河”。顺应民意，芦溪县公安局把廖福来派到银河派出所任所长。“有‘福来’，群众‘福’来。”得知他回到银河镇后，当地群众都很高兴。

身份变了，但廖福来为民服务的初心没有变，仍与辖区群众打成一片，几乎把办公室设在了田间地头。在廖福来的手机里，存储着辖区3000多名居民的电话和



◁ 半条红绸，皱皱巴巴，不算好看，却写满浓浓的警民情。

3000 多个微信号，民有所呼，他必有所应。2021 年，廖福来开通了“福来说事”抖音账号，发布自己日常走访辖区、帮助群众的视频，目前粉丝达 2.7 万人，获赞超 72.7 万人次。“和群众在一起，就是我的流量密码。”廖福来说。

问题是实践的起点，也是创新的起点。银河派出所有民警 7 人、辅警 10 人，却要管辖 12 个行政村、1 个社区，总人口达 5 万人左右。考虑到一个人的力量毕竟有限，廖福来决定把为民服务的“朋友圈”扩大。他就任所长后的第一件事，就是把培育平安类农村公益性社会组织提上了议事日程，积极筹建为民工作室。

廖福来招募了一批热心公益的基层党员和志愿者，利用亲情、乡情、友情，发挥他们人熟、地熟、物熟的优势，把他们投入治安防控和矛盾调处一线，并按照“关口前移、预防为主、调解优先、促进和谐”的原则，将为民工作室打造成集信息收集、任务分派、应急协调、矛盾调处为一体的基层社会治理平台，做到事前有预警、事中有跟进、事后有监督，实现了共建共治共享。截至目前，该工作室已集合公益热心志愿者 2000 余人，在全镇各村开枝散叶，形成一道独特的风景。

在廖福来看来，为民工作室既是自己人生价值的放大，又较好解决了派出所警力不足的问题。“为民工作室的队员必须有热情、有肚量、有正气、有爱心，关键时刻拉得出来、冲得上去。”他曾这样概括为民工作室的作用。今日的银河镇，一批身披蓝色马甲的志愿者，活跃在社区村落的各个角落，经常出现在抗洪、救灾、护校、抢险第一线，做到了有难必帮、有困必济、有危必扶、有险必除、有令必上。

从警 13 年，廖福来荣立个人三等功 4 次，获个人嘉奖 3 次，并先后被评为全省岗位学雷锋标兵、全省职工职业道德建设标兵、全省优秀人民警察。日前，他又被评为第九批全国岗位学雷锋标兵。纷至沓来的荣誉，对廖福来说，是褒奖更是鞭策。“我将把青春奋斗融入党和人民事业，用忠诚、干净、担当诠释青年一代的责任与使命。”现已履新芦溪县公安局国保大队大队长的廖福来郑重表示。

考虑到一个人的力量毕竟有限，廖福来决定把为民服务的“朋友圈”扩大。他就任所长后的第一件事，就是把培育平安类农村公益性社会组织提上了议事日程，积极筹建为民工作室。

Considering the limitations of individual efforts, LIAO Fulai decided to expand his service circle. His first act upon becoming the director was to prioritize the development of non-profit, peace-promoting social organizations in rural areas and actively set up community service centers.

汪运全：在平凡中坚守，在坚守中不凡

WANG Yunquan: Upholding the Extraordinary in the Ordinary
□ 马洪婷 By: MA Hongting

近日，中宣部公布了第九批全国学雷锋活动示范点和岗位学雷锋标兵。四川泸州市龙马潭区小市街道下大街社区志愿服务队志愿者汪运全位列之中。

汪运全是泸州市龙马潭区小市街下大街社区党委委员，楼院服务中心负责人、支部书记，虽然已经退休多年，但他服务人民的行动从未停下来。每天，他都骑着自行车在社区内巡逻一圈，查看楼栋环境卫生、排解群众之间的矛盾纠纷……

积极参加 2011 年成立的野泳义务劝导队。汪运全作为队长，每天都会骑着自行车去劝导野泳的青少年儿童、嬉水的成年人及钓鱼的人员。

每年暑期的两个月，他差不多要骑 480 公里的路程，至今换掉了 4 辆自行车（被盗一辆）。汪运全从 2011 年坚持到 2023 年，12 年的坚守，他认为这样的付出是值得的！社区就是我的家，为家里做些事天经地义！

社区为家，分忧解难

“社区就是我的家，为家里做些事天经地义！”汪运全是小市街道下大街社区土生土长的居民，见过多次发生在沿沱江路河边的伤亡溺水事故，所以

奋不顾身，模范带头

汪运全主动要求参加了社区安全巡逻队，长期义务巡逻。2015 年 4 月 3 日晚 11 点多，他和两名队员巡视时发现火情，紧急拨打了 119 报警，并向



汪运全在检查社区安全设施。

社区和街道报告。在报警的同时,取下最近的灭火器,飞奔回现场,冲上去用灭火器灭火,在消防队到达前做好准备。

2015年7月14日泸州地区普降大雨,山上的洪水、泥沙将排水大沟堵塞,洪水直冲一居民的房屋。凌晨汪运全接到社区与群众通知,他只身一人用手和十字镐挖沟分洪,干到1点半钟左右,排除危险。让人揪心的是,他忘我地投入抢险工作时,几根裸露的电线始终悬在他的头顶。

这些事情发生时,他都没来得及多想,只知道党员就要冲在前面,如果不处理,必将对周边居民造成更大的危害。汪运全说,“我只是觉得当时哪来得及多想,我是党员就要冲在前面!”

无私奉献,服务群众

下大街社区居民王某某因爱人患糖尿病逝世,他怀疑是医院的责任,到处上访,无理取闹,严重影响了政府部门的工作秩序。汪运全主动向社区申请帮助王某某,从思想上去开导他,从生活上关心他。2013年,王某某因患高血压摔倒,汪运全和社区干部一起送他进医院,忙前忙后。王某某吃的剩菜盘子有的好几天不洗,汪运全多次帮他清洗干净,还把饭菜做好给他吃。

2015年自社区启动创文中心工作后,汪运全积

极参与其中,在辖区入户发放文明创建宣传资料,小喇叭义务巡逻,倡导居民文明出行,在楼院清除垃圾小广告等。他走到哪里,就把文明新风宣传到哪里,用自己的实际行动,带动了更多的志愿者参与到社区的创文工作中来,把创文工作落到实处。

凭着一份热心、爱心、责任心,汪运全获得了社区居民的认可,深受大家的赞赏。2023年初,依托下大街社区新时代文明实践站,汪运全有了属于自己的工作室——“老汪工作室”。以“老汪工作室”为平台,越来越多的志愿者加入了社区服务、基层治理的队伍中来,鼓励大家以汪运全为榜样,在志愿者中形成学习先进模范、汲取进步力量的积极氛围。

他走到哪里,就把文明新风宣传到哪里,用自己的实际行动,带动了更多的志愿者参与到社区的创文工作中来,把创文工作落到实处。

Wherever he goes, WANG Yunquan promotes the new wave of civilization, using his actions to inspire more volunteers to participate in the community's cultural and civilizing efforts, ensuring the work is implemented effectively.



◀ 汪运全(左二)为社区居民讲解如何使用灭火器。



Targeted Measures, Professional Support, Precise Services: The “1+1+3” Difficult Case Support Model in Longhua, Shenzhen

□ 冀晓瑞 / 雷金芳 By: Ji Xiaorui / Lei Jinfang

为进一步发挥社会工作的专业优势,支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务,近几年来,深圳市龙华区民政局落实国家、省、市有关文件精神,聚焦群众“急、难、愁、盼”需求和问题,组建社会工作疑难个案支援中心,搭建服务平台、完善服务机制,通过靶向施策,为社工提供专业支持,为目标居民提供精准服务,有效地提高了新时代社会工作服务基层治理效能。

背景与起因

伴随着困难群众的问题和需求复杂性、多元化和个性化,在实际社会工作中,特别是在解决疑难个案方面,出现了一些制约工作发展的瓶颈。一是专业支持低,缺乏赋能的解决路径。日常工作中,存在社工督导配备不足、个案非督导擅长领域、督导服务延时等问题,导致了社工在开展个案时面临专业支持不足的困境。二是群众求助难,缺乏靶向的解决策略。当居民遇到困难时,他们通常感到迷

茫和无助,不清楚应该向哪个单位求助,或者他们的问题超出了有关部门的救助范围,有时甚至涉及多个单位。三是社会支持少,缺乏资源整合的有效举措。但无论是居民还是社工,在寻求资源支持时都面临着一定的挑战。居民可能不清楚从哪些渠道获取哪些资源,对政策的了解不足;而社工在个案管理过程中,也需要进行资源整合,但他们缺乏对资源信息的获取渠道。为此,深圳市龙华区民政局引导社工回归专业,发挥优势服务基层治理,在全市率先发起成立龙华区社会工作疑难个案支援中心,并委托深圳市龙华区社会工作协会运营,创新探索社会工作“1+1+3”疑难个案支援服务模式。

主要做法

一是创新“1+1+3”系统解决模式。

通过打造1个服务中心、优化1套工作流程、完善3个支撑宝库,推进疑难个案的日常动态跟踪与监管。

打造 1 个服务中心，即建立并不断完善的社会工作疑难个案支援中心，通过“龙华解忧杂货铺”小程序和中心热线电话，为困难居民和社工提供快速、便捷的服务通道。

优化 1 套工作流程，即持续优化社会工作疑难个案服务流程，确保为求助者提供规范、高效的专业支持，丰富的资源链接，以及问题解决方案。

完善 3 个支撑宝库，即疑难个案库、专家智囊库和个案资源库，根据社会治理和居民的实际需要，不断扩充和更新，为广大社工提供更加全面、精准的服务。

二是“链接 + 督导 + 会诊 + 复盘”专业赋能社工。

链接各方资源，充分利用社区、社会组织、社工以及社会资源，多途径进行资源链接，形成动态更新的资源库。为社工提供资源联系方式、资源对接沟通、资源整合等服务，通过多方合作促进个案的顺利进行。

加强专业督导，通过“线上 + 线下”的工作方式，明确社工在提供个案服务过程中的需求，为需要支持的社工提供专业督导。包括协助社工分析个案情况、确定介入方向、链接有效资源以及获取政策支持等。

组织专家会诊，根据项目需求，邀请跨领域的专家，组成专家会诊团，对疑难个案进行会诊。通过共同商议，为解决个案问题提供策略、链接资源以及提出针对性的解决方案。

进行个案复盘，定期举行主题个案交流研讨会，通过分享实务经验、进行专业反思，不断总结疑难个案的服务经验，提升服务能力和水平。

三是分级分类精准服务。

分类转介一般个案。求助问题类型较为单一且单一资源即可解决的，按照属地和服务领域相结合的原则，转介给所在地或者所属项目负责社工跟进，如精神健康类个案转介给属地精防社工跟进；具有明显属地特性社区个案，则转介给所在地社区党群服务中心的社工跟进。

联动解决普通个案。求助问题类型单一、但仅靠社工专业难以解决，需要联动区级部门链接资源的，按照“中心 + 社工”的模式，由疑难个案支援

中心牵头，协同所在地或者所属项目负责社工跟进，由中心匹配专业督导、资源链接等服务，提供精准支持。

团体作战重大个案。求助对象问题多，需要动用多方资源的，按照“中心 + 导师 + 社工”的原则，由疑难个案支援中心牵头，匹配行业资深社工为导师（中级以上职称，5 年及以上社工服务经验），联合所在地或所属项目社工，“三对一”进行“团体作战”联合跟进，在专业督导、专家会诊、资源链接等提供深度专业服务，充分调动政策、政府、社会资源，最大限度解决服务对象的困难。

成效与反响

疑难个案支援中心成立以来，在深圳市龙华区民政局的指导下，共接受近 100 例求助个案，为社工提供 50 多次专业督导，组织 24 次专家会诊、举办 9 场主题研讨会，为广大社工提供了宝贵的智力支持，为广大居民解决了一系列实际困难。督导的

深圳市龙华区民政局落实国家、省、市有关文件精神，聚焦群众“急、难、愁、盼”需求和问题，组建社会工作疑难个案支援中心，搭建服务平台、完善服务机制，通过靶向施策，为社工提供专业支持，为目标居民提供精准服务，有效地提高了新时代社会工作服务基层治理效能。

The Civil Affairs Bureau of Longhua District in Shenzhen has implemented the “1+1+3” difficult case support model for social work, focusing on the urgent, difficult, and pressing needs of the people. By establishing a Difficult Case Support Center, creating a service platform, and perfecting service mechanisms, it provides targeted measures and professional support for social workers, delivering precise services to residents in need. This has effectively enhanced grassroots governance efficiency in the new era.

一批案例取得了良好的社会效益，其中一个案例获广东省社会工作优秀案例二等奖。

实现了服务领域全覆盖。通过专业督导、专家会诊、个案研讨等多种方式，为社工提供了全方位、多维度的专业支持。截至目前，已成功为 80 余例社工求助案例提供了专业指导，涵盖了精神障碍患者康复、残障人士社会融入、青少年网瘾问题、亲子关系破裂、家庭关系调适、妇女家暴、临终关怀等多个领域。这些专业支持不仅为社工提供了解决问题的思路和方法，还提高了他们在应对疑难个案中的专业能力。同时，疑难个案支援中心还针对社工求助的资源支持类个案进行了及时响应。对于如经济救济、大病救助、低保申请、特殊儿童康复训练等案例，项目团队及时整理了相关政策和服务资源，帮助社工解决居民的实际困难。

促进了社区和谐稳定。通过转介服务和专业支持，成功将求助居民及时转介给社工进行服务，为他们提供了及时、专业的深度个案服务。缓解了居民的困难和压力，还促进了社会问题的有效解决。通过链接政府资源、公益项目、慈善资源等，为居民提供资源整合服务。缓解了近 50 名居民的经济压力和生活困境，还促进了社区的和谐稳定。例如，中心成功链接了相关基金，帮助一个来深建设者家庭申请了 5000 元的经济救助；同时，经过疑难个案支援中心的协调，社工联络了街道妇联，整合了社区内的爱心商家和爱心人士，筹集了 1.5 万元的资金，解决一名高三学生的学习生活费用。

有效撬动了社会各方资源。加强多方资源的联动和整合。目前，中心更新了包含教育、老年人、家庭、心理服务等领域的 40 名专家资源，以及 100 多个方面的政策、公益服务、法律援助类资源等。通过与政府单位、慈善组织、专业机构等建立联动机制，形成合力，为求助社工和居民提供全方位的支持。中心曾成功撬动多方资源，协助一线社工跨越深圳、广州，以及四川三地，将一名“三无”病患安全护送回家乡。

推动了社会工作信息化规范化。通过开发“龙华区解忧杂货铺”微信小程序，设立服务热线，为居民和社工提供了便捷的求助渠道，实现了线上有需求、线下有响应的服务模式。由 40 名专家组成的

智囊团，基本能满足全区 1000 名基层社工的服务需求。疑难个案服务台账实现定人定案、一人一档、动态跟踪，确保了服务的及时性和有效性。目前，已累计服务疑难个案 80 起，社会效益较好。

进一步完善了社会工作机制。紧密与社区、社会组织、志愿者、慈善资源等联系，通过“五社联动”共同介入疑难个案，在专家会诊、资源链接中，为社工提供了专业的支持和指导。在此基础上，对疑难个案支援中心的工作流程进行完善，形成了一套从个案求助、疑难个案界定、个案筛选、匹配社工或督导支持、专家会诊到项目宣传的完整运作机制。

经验与启示

靶向施策，提高专业服务的精度。疑难个案支援中心紧密围绕服务对象的核心需求，通过转介、督导、会诊、研讨和资源链接等专业服务，为社工和困难群众提供精准帮助。通过建立标准化的服务流程，“一人一案”动态实时管理，确保从预防、宣传、求助到助人的每一步都能得到及时、精准的支持。依据问题的难易程度、需求的紧迫性等，形成了“一般个案分类转介、普通个案联动解决、重大个案团体作战”的三级响应机制，确保了服务的针对性和有效性。

赋能社工，增强专业服务的力度。疑难个案支援中心有效整合社区、社会组织、社工、社会资源和慈善力量，为困难群众提供了全方位的专业支持。组建社会工作智囊团，通过专家会诊、专业督导、个案复盘等，为社工提供专业支持。制定专业性强、可复制、可推广的服务指引，为类似问题的解决提供参考，努力提升全体社工服务能力和水平。

牢记使命，提升专业服务的温度。疑难个案支援中心坚守“为民服务”的初心使命，强调综合、系统、专业内外的服务相结合，着力于服务对象的全方位关怀和支持。开发的“龙华解忧杂货铺”小程序，居民能方便填写并提交个人信息及困难，或通过热线电话直接求助，工作人员就能快速解决居民的问题或需求，进一步畅通了诉求渠道，提高了工作效能。

（作者单位：冀晓瑞，深圳市龙华区民政局；雷金芳，深圳市龙华区社会工作协会）



关爱随迁老人 社工温暖相伴

——东莞市石龙镇智网社工服务独居“老漂”个案

Caring for Migrant Elders: Social Workers' Warm Companionship in Dongguan's Shilong Town

□ 余秋菊 By: SHE Qiuju

一、案例背景

案主兰姨（化名）74岁，随迁老人，四川籍，来到东莞市石龙镇生活有十余年，有两儿一女，大儿子在石龙镇某工厂上班但居住在惠州市，二儿子一家在惠州市生活，女儿离异在其他镇街工作与生 活，子女们因工作忙和距离的原因，不能经常陪伴在身边，以前主要照顾瘫痪在床的老伴，但老伴去年去世，料理完老伴的后事后，兰姨独自一人居住，生活没有了寄托，内心充满孤独和寂寞。

二、案例分析

（一）问题分析

家庭内部支持弱：案主老伴去年去世，三名子女不在身边，各自家庭收入较低，对案主的支持也仅是维持日常生活开支，过年过节回来看望案主，平日的探望较少，家庭支持网络比较弱。

自我认同感低：案主老家农村户籍，没有退休金，三名子女共同赡养，每月租金、伙食费需要子女们分摊，案主自己没有退休金，案主时常感觉自己拖累了子女，认为自己是一个没用的人，案主自我认同低。

人际关系弱：由于案主只会说四川话，不会说普通话，与人交流不顺畅，所以自己也较少主动去和别人聊天，每天就在家门口逛逛，简单买些菜后，在家看电视，基本上没有什么朋友，人际关系较弱，支持网络差。

（二）需求分析

社工在观察、走访、链接会四川话的志愿者一起上门了解基本情况，通过多种方式进行需求评估，确定个案有以下需求：

亲情陪伴的需求：案主需要子女们更多陪伴，但案主体谅子女们为了生活都在忙碌，怕增加子女们的负担不会主动向他们提出。

情绪辅导的需求：案主总认为自己拖累子女这

种悲观的情绪、错误的认知需要得到纠正。

扩大交际圈的需求：案主虽然年过七十，但身体硬朗、腿脚灵活，可以扩大活动圈子，结识更多的老乡，以缓解子女不在身边的孤独感。

三、服务计划

（一）服务目标

协助案主与子女沟通，增加陪伴母亲的时间，减轻案主的孤独和落寞感，让案主的晚年得到更好照顾。

社工链接志愿者、网格员定期上门慰问、关心服务对象，疏导案主的消极情绪。

积极挖掘邻里沟通和扩展案主的交际圈，帮助案主搭建互助支持网络。

（二）服务理论

社会支持理论认为一个人所拥有的社会支持网络越强大,就能够越好地应对各种来自环境的挑战。社会支持理论取向的社会工作强调通过干预个人的社会网络来改变其在个人生活中的作用。针对案主的需求，社工强化其社会支持网络的构建，从案主的家庭着手，让子女了解到案主的需要，增加对案

异地务工人员居住较多的村社区，社工要着力提高对包括随迁老人在内的异地务工人员的辅导与关怀。通过举办多种形式的活动，让异地务工人员更好更快地了解社区、融入社区，在对随迁老人的关怀方面，还要加强对他们的心理疏导服务。

In communities with a high population of migrant workers, social workers focus on enhancing guidance and care for all migrant workers, including elderly migrants. By organizing various activities, these workers can better and more quickly understand and integrate into the community, with special emphasis on providing psychological counseling services for elderly migrants.

主的理解和支持，促进案主社会支持网络的重建，链接会说四川话的志愿者以及网格员增加日常探访，给予陪伴，帮助她扩大社会网络资源，提高其利用社会网络的能力。

四、服务过程

建立专业关系，深入了解家庭情况，明确服务目标：社工在社区走访中发现个案，案主能听懂普通话但不会说，在探访时案主一直用四川话与社工沟通，有倾诉欲望，社工勉强能听懂案主的表达，担心有理解错误的地方，于是邀请了四川籍的网格员和志愿者与社工一起探访，案主对乡音更有触动，对社工和网格员、志愿者倾诉了自己的家庭情况和真实感受，社工、网格员、志愿者和案主一起探讨了需求，明确服务目标，协助案主理解在目前情况下的理想生活状态。

增强案主家庭支持网络：与案主大儿子取得联系，社工在社工站约见了其大儿子，介绍了智网中心网格员和社工的工作内容和服务，建立了信任，案主大儿子表示自己和弟弟妹妹们都想给予母亲更好的生活，但目前每个家庭的条件都不富裕，但也都在尽力照顾母亲。经过社工与其多次沟通，让其明白母亲要的不是更好的物质，而是子女们更多的关心，最终达成兄妹为母亲换一个智能手机，教会母亲接视频，子女、孙辈们每天与母亲视频聊聊天，让母亲通过网络见见子女、孙子，以慰藉母亲的思念，每周有人到家里看望，陪母亲吃饭聊天，缓解母亲的孤寂。

链接资源，增加陪伴：社工联合志愿者定期探访案主，缓解案主的孤寂，同时社工联系该辖区的网格员，在日常社区走访中，多加与其沟通，关心其生活状态，社工鼓励案主多与邻居沟通，聊聊家常，解解闷，让生活没有这么枯燥。

扩大案主交际圈：通过网格员了解到不过多处榕树下有较多的四川籍阿姨参与广场舞，社工和网格员鼓励案主去榕树下跳广场舞，在网格员给案主介绍了一个四川籍阿姨的带动下，案主吃完饭去榕树下看别人跳舞，还认识了几个住在附近的老乡，平时会一起聊聊天，同样的乡音、同样的随迁经历

让他们之间产生了亲切感，案主对大家表现出了接纳，慢慢打开心扉与大家畅谈。

案主收入增长：通过网格员的介绍，案主在家对面小餐厅做洗碗工，每天上午工作两小时可完成，每月有 1200 元收入，案主表示足够自己生活，减轻了子女的负担，自己每天有事情做也有些寄托，认为这种状态很好。

五、评估总结

（一）过程评估

在服务中社工将尊重、接纳、非批判等专业技巧贯穿运用于整个服务过程中，运用正面强化的专业技巧持续不断地给予关心和支持，并且社工努力调动身边资源，给予案主支持，强化案主的正式及非正式社会支持网络，改变了案主的生活状态及心态。

（二）结果评估

在本案例社工是服务提供者、资源链接者、支持者、陪伴者等多种角色，同时采用同理、倾听等方式方法与案主建立专业关系，全面评估案主的问

题及需求，最终增进了案主与子女们的沟通，家庭支持网络得到增强，社工链接资源为案主提供支持与陪伴，扩大了案主的交际圈，丰富案主的生活，让案主的心情愉悦，提高生活品质充满自信。

六、总结反思

老人最希望的是子女的陪伴，家人的温暖，本案例中社工与案主的子女沟通，鼓励其兄弟姐妹间每天至少有子女与母亲通过电话或视频聊天，每周至少有一个家庭实地探访一次，关心案主的生活，减轻了案主的孤寂。

异地务工人员居住较多的村社区，社工要着力提高对包括随迁老人在内的异地务工人员的辅导与关怀。通过举办多种形式的活动，让异地务工人员更好更快地了解社区、融入社区，在对随迁老人的关怀方面，还要加强对他们的心理疏导服务。

（作者单位：东莞市鹏星社会工作服务社驻石龙网格社工站）



◁ 社工与网格员在社区开展服务宣传。



“五社联动”机制 助推困境儿童服务长效发展 ——以塘厦镇社工站困境儿童关爱项目为例

The Five Powers of Community Promotes Long-Term Development of Services for Children in Difficult Situations: A Case Study of Tangxia Town Social Work Station

□ 苏世昌 / 梁燕文 By: SU Shichang / LIANG Yanwen

困境儿童（以下简称“困儿”）是指由于儿童自身和家庭原因而陷入生存、发展和安全困境，需要政府和社会给予关心帮助的儿童。目前，东莞市塘厦镇户籍在册“困儿”有 102 名，其中残疾儿童 74 人，低保家庭儿童 26 人，低保家庭的残疾儿童 2 人。塘厦镇社工站“双百”社工入户走访时，了解到他们在成长过程中面临诸多困境：从儿童身体健康状况来看，残疾儿童身体上存在缺陷或身患重病，这不仅会直接让儿童陷入痛苦之中，并且很大程度上会加重其家庭的经济负担；从儿童的心理健康状况来看，部分“困儿”由于身体残疾或家庭经济条件较差，容易产生自卑、自怜的心理；从家庭生活环境来看，“困儿”家庭生活环境普遍较差，有几户“困儿”家中堆满了杂物，几乎连落脚的地方都不存在，更别说专门设置儿童学习场所；从同辈支持来看，部分“困儿”因父母角色角色的缺失而变得自卑或孤僻，不愿与他人接触，导致其无法融入同辈群体，很容易被排斥在同辈群体之外。

针对“困儿”成长过程中面临的困境，近年来塘厦镇社工站积极开展“困儿”服务，策划实施“困

儿”关爱项目，以回应他们的多元化发展需求。本文通过回顾项目的具体做法，梳理社会工作介入“困儿”关爱和保护的实务经验，并反思社会工作介入的有效策略。

服务内容——个案救助

“双百”社工在日常走访过程中，对主动发现和第三方转介来的“困儿”开展个案救助工作，及时解决“困儿”及其家庭的问题和困难。例如通过联动社区妇联、社区儿童主任、教育部门、镇未成年人保护领导小组等，最终为一对单亲且因经济困难而辍学的兄弟，在一所私立学校争取到插班学位，兄弟二人顺利回归学校；再如为多个因病致困的“困儿”家庭申请“民生微心愿”急难型救助金，缓解其家庭经济压力；还有联动社区妇联介入有自伤情况的困境家庭辍学儿童，为其提供心理疏导、情绪宣泄，修复亲子关系，最终改善了“困儿”病情，最终使他重返校园……



◁ 双百社工和志愿者带领“困儿”入户探访高龄独居老人。

服务内容——圆梦微心愿

该活动是针对家庭经济压力大、生活环境较差的“困儿”开展的服务，社工通过链接社会慈善资源，帮助“困儿”家庭添置学习和生活物资、改善家庭生活环境。每年六一节前后，“双百”社工与妇联主任、社区儿童主任通过入户走访、电访等方式，了解每个“困儿”的现状和需求，为他们制定个性化的微心愿，协助“困儿”填写微心愿申请资料，审核通过后形成“困儿”微心愿清单。

社工站将微心愿清单与镇慈善基金会的资源库对接起来，资源库里的爱心企业和个人等将对照微心愿清单选择认领，后续认领方购买物资后，由认领方代表与镇公服办党支部党员、“双百”社工、社区儿童主任等组成慰问组，一起入户为“困儿”实现微心愿。如浩浩的微心愿是想要有一个属于自己的学习书桌椅，当他看到慰问组带着崭新的书桌椅来探访时，浩浩妈妈非常激动，不断感谢党和政府，让他们在第二个家乡感受到关怀和温暖，浩浩也马上坐在新书桌前感受读书的快乐。

服务内容——亲子同乐会

亲子同乐会是基于“困儿”缺少亲子陪伴时间、缺乏人际互动和交往的情况而开展的服务，旨在增加“困儿”与父母的亲子互动时间，推动父母与孩

子建立亲密关系，同时促进“困儿”与同辈群体的交流和互动。在每年的母亲节、暑期和中秋节，“双百”社工会邀请“困儿”亲子一起参与内容丰富的亲子同乐会，通过互动游戏、美食制作、手工制作、户外活动等，家长全身心陪伴孩子，一起做当地美食和手作，一起完成有趣好玩的互动游戏，一起在户外体验农耕和团体活动的乐趣。

通过亲子同乐会，“困儿”不仅与家长增加了亲子陪伴的欢乐时光，而且结识了很多同龄朋友，在完成一次次活动任务、做出美味的糯米糍以及精美手工时，他们的脸上洋溢着灿烂的笑容，眼里透露出兴奋和满足。他们自豪地展示着自己的成果，兴致勃勃地与家人和朋友共同留下难忘的瞬间。

服务内容——亲子服务日

亲子服务日是为了培养“困儿”关注社区关爱老人的意识、提升“困儿”志愿服务能力、促进“困儿”社会融入而开展的系列服务。社工围绕文化研学、环境保护、弱势群体关爱三个主题开展活动。一是整合社区乡村振兴展示馆等场地资源，组织“困儿”亲子参加研学实践活动，引导他们成为讲解员，增加其对社区历史和发展的了解。二是组织“困儿”亲子参与环保徒步活动，在徒步路线上设置环保体验区，让“困儿”亲子学习环保知识，清洁绿道边的垃圾，培养社会责任感。三是组织“困儿”亲子

在台风暴雨天气后，制作饺子等爱心餐送给环卫工，在中秋佳节来临前，制作手工灯笼探访独居老人等。通过参与不同主题和内容的志愿服务，让儿童发现自身的闪光点与价值感。

参与研学活动的轩轩分享时说道：研学活动让他认识了新的好朋友，他觉得自己很棒，能做小小讲解员让他感到很自豪。该类服务是项目的特色，“困儿”在参与项目过程中逐渐从“受助者”转变为“参与者”和“助人者”，提升了“困儿”自信心，建立了积极向上的生活态度。

整合式社会工作专业方法，多层次回应不同“困儿”的成长需要

项目以社会生态理论为视角，分析“困儿”在个人层面、家庭层面和社区层面存在不同层次的需求，旨在满足“困儿”多样化需求，为“困儿”创造良好的家庭和社区成长环境。两年来，项目共为857人次“困儿”提供入户陪伴服务，组织开展17场政策和服务宣传活动，8场亲子同乐会，4场亲子服务日，2场圆梦微心愿活动，链接慈善资源共计193524.35元，帮助283人次“困儿”实现微心愿，服务惠及约3735人次。通过项目实施，在个人层面，改善了“困儿”其自卑孤僻的性格，建立积极向上的心态；在家庭层面，推动“困儿”和家长建立亲密关系；在同辈支持层面，促进“困儿”与同龄人的交流和互动；在社区层面，提供社区服务参与平

针对“困儿”成长过程中面临的困境，近年来塘厦镇社工站积极开展“困儿”服务，策划实施“困儿”关爱项目，以回应他们的多元化发展需求。

Addressing the challenges faced by children in difficult situations, Tangxia Town Social Work Station has actively developed services for these children in recent years. They have designed and implemented care projects to meet the diverse development needs of these children.

台，培养其社区参与意识，回应“困儿”发展和社会参与需求。

运用“五社联动”服务机制，长效促进“困儿”成长和发展

“困儿”关爱项目坚持党建引领，建立以“困儿”及其家庭的需求为导向、以社区为服务平台、以社会工作者为支撑、以社区志愿者为辅助、以社会慈善资源为补充的服务行动框架，探索“社工+”模式，联动社区儿童主任、志愿者、社会组织、慈善资源，助力“困儿”成长和关爱工作，构建多方联动的“困儿”社会支持网络。服务过程中，“双百”社工发挥政策优势、在场优势和专业优势，注重调动政策资源和社会慈善资源，发挥社区各相关方的积极有利因素，联合有关组织单位搭建“困儿”支持平台，持续让“困儿”及其家庭感受来自政府和社会的支持力量，实现“困儿”服务工作长效发展。

（作者：苏世昌，东莞市社会工作协会；梁燕文，东莞市塘厦镇公共服务办公室）



△ 双百社工向“困儿”介绍社区文化历史知识。



“四色”关爱服务残疾人

“Four-Color” Care Service for People with Disabilities

□ 王喻燕 / 丁庆 / 陈杭星 By: WANG Yuyan / DING Qing / CHEN Hangxing

精准排查、精准管理是做好残疾人精准保障、精准关爱的前提和基础。重庆仁爱社会工作服务中心（以下简称仁爱社工）在 2022 年 5 月承接了《爱的支点残疾人关怀项目》，以香炉山街道渝馨家园为活动载体，服务辖区 503 名残疾人，探索了残疾人分类分级精准帮扶的服务措施，更加便捷地为残疾人特别是失能、失智、独居、高龄、重残等特殊困难残疾人提供更精准、更高效、更优质的助残服务，以解决残疾人的实际困难，提升其生活质量，确保残疾人政策落实到位，助残响应有力、帮扶精准到位。

问题与需求评估

残疾人因个体及其家庭在社会中处于被动和弱能处境，在争取利益和资源的时候就缺乏优势和行动力，依靠其自身力量无力适应当下生活，在康复训练、生活支持、精神文化和就业参与都存在一定的共性需求。仁爱社工对街道残疾人进行了全覆盖式的需求调研，了解到残疾人了解到 503 名残疾人群体中，失智有 24 人、独居有 11 人、高龄有 105 人、重残有 152 人，这类群体的个性需求也比较明显。如高龄独居老人对于陪伴、安全的需求更为迫切，重残人群的需求则凸显在日常护理方面，因此既往“一刀切”的服务方式已难以满足这类残疾人群体

日益增长的需求。此外，一些残疾人的帮扶需求没有及时发现，急难个案未得到及时救助，助残资源相对分散，需要依据残疾人的生活来源、劳动能力、家庭困难情况，综合考虑年龄、身体状况、家庭结构和困难程度等因素，对残疾人进行分类分级，实行精准关爱服务。

风险等级评估

针对辖区 503 名残疾人，仁爱社工依据生活来源、劳动能力、家庭困难情况，综合考虑年龄、身体状况、家庭结构和困难程度等因素，对残疾人风险等级进行了评估，按照极危、高危、中危、低危四个等级，分类建立“红、橙、黄、蓝”四色管理台账，为精准化关爱服务奠定基础。

一级为极危风险等级（红色等级保生命），11 名极危风险的残疾人，他们是高龄独居残疾人，独自居住且面临无人监护、严重生存危机、严重发展危机，需要及时介入并处理的情况。

二级为高危风险等级（橙色等级保温饱），133 名高危风险残疾人，他们面临较严重的生活或发展困难，陷入生活压力大、经济压力大的困境，属于政府以社会救助的方式进行兜底并密切关注的情况。

三级为中危风险等级（黄色等级保生活），121 名中危风险残疾人，他们是最低生活保障边缘家庭、支出型困难家庭的残疾人，属于有一定劳动能力但未就业，需要社会帮扶并密切关注的情况。

四级为低危风险等级（蓝色等级保融入），238 名低危风险残疾人，他们无明显危机情况，能够正常生活、就业发展的残疾人，需要定期关注，予以关爱。

提供精准服务

本着为残疾人解决最直接、最现实的问题的初衷，仁爱社工在分级分类的基础上，同步建立了社区、高校、企业的 3 支党员助残志愿服务队为残疾人提供了精准关爱服务。

“亲情电话”服务：针对极危残疾人需要保生命安全的情况，仁爱社工发动了 3 支党员助残志愿服务队，通过一对一帮扶以“每周一电话”“每月一家访”的形式，及时了解这类高龄独居残疾人群体的身体状况、生活状况，确保无特殊情况发生。在今年 6 月，志愿者在给视力残疾陈老师打“亲情电话”时，就了解到他摔倒在家已有 2 个小时但站不起来的情况。志愿者及时将信息反馈给社工后，立即联合社区送医治疗，最终避免出现意外事故。

“物资帮扶”服务：针对高危残疾人家庭需要保温饱的情况，他们因身体原因无法参与就业，生活来源只能依靠政府提供的低保金和残疾人两项补贴，仁爱社工开展“党建助残”“爱心助残”“圆梦微心愿”等物资帮扶类活动，每年提供 2-3 次的生活物资帮扶和支持，累计发动爱心企业 6 家、商家 4 户提供生活物资约 12 万元，以及残疾儿童助学金 2 万元，减轻高危残疾人生活压力的同时，也进一步完善残疾人的社会支持网络。

“就业帮扶”服务：针对中危残疾人家庭需要促就业的情况，仁爱社工通过送政策、送信息、送技能、帮心理建设的“三送一帮”就创支持服务，联动政府部门、社区、企业、培训学校开展就业政策宣传、就业岗位推荐、集中招聘会、就创座谈会等活动 103 场，已有 157 名残疾人进行就业，5 名创业成功残疾人，还有 41 名有就业能力但未就业的残疾人，2 名有创业意向的残疾人正在跟进服务中。

“文化康乐”服务：针对低危残疾人家庭需要关爱的情况，仁爱社工为残疾人及家属提供包括日间照料、食堂用餐、家属座谈、心理沙龙、节日活动等便民、惠民、利民活动 61 次，给残疾人照顾者提供喘息服务，增强残疾家庭幸福感。

“宣传教育”服务：仁爱社工通过发放助残惠残政策宣传手册、残疾人证办理宣传资料、悬挂横幅等形式大力宣传残疾人福利政策，每季度一次设点宣传，让更多的居民了解相关政策以及申请流程。

服务总结与成效

一人一档，分类管理。针对街道 503 名残疾人，仁爱社工通过“一人一档”的形式进行分类、精细化管理，档案内容包括：残疾人身份信息、残疾人证件信息、家庭工作信息、家庭主要成员情况、享受康复服务情况、适配残疾人辅助器具情况、参加培训情况、个人及家庭成员享受其他残疾政策帮扶情况，为精准保障、精准服务提供有力支撑。

线上+线下，套餐服务。通过智慧管理，在“线上”建立了信息数据比对机制，每月对持证残疾人、每月新增持证残疾人、残疾人等级调整变化进行及时核对；“线下”则每月集中开展关爱帮扶活动、康复锻炼活动、入户走访、政策宣传等活动，改善残疾人生活困境，同时加强社区融合。

专业+志愿，合围服务。对于残疾人群体数量大，分布范围遍布全街道的 5 个社区，仁爱社工把“五社联动”机制作为一个工作抓手，不仅有专业社工机构服务，还链接社会资源，包括辖区企业、高校、商家等单位，建立起 3 支党员助残志愿服务队，为残疾人提供志愿服务、物资帮扶、上门服务等，形成全社会助残的新风尚。

服务困境与反思

仁爱社工在香炉山街道探索残疾人分类分级精准服务取得了一定成效，在重庆市第三届助残志愿服务项目大赛中获得了银奖荣誉，然而在具体实践中也还是面临了一些问题与困境。

一是红色极危家庭的持续性服务如何保障。极

危残疾人的身体健康和居家安全，需要日常且持续地加以重视，因为是独居残疾人，如在家中发生意外跌倒时，严重会威胁到生命。因此仁爱社工通过党建结对助残、公益助残和以残助残的方式，基于社区本身的网格化管理，发动网格长和管理员加入进来，通过专业培训，明确服务职责，至少以每周一个电话的形式掌握生活情况，此外再提供送餐、家庭清洁、上门理发、入户探访等服务。最后再由街道统一安装呼叫铃、门磁系统等智能化设备，来全面保障极危残疾人的生命安全。

二是残疾人分类分级的服务流程如何细化。对于香炉山街道残疾群体的分类分级划分，仁爱社工是基于各社区提交的名单进行的初步建档，然后在服务过程中再进行细分，整理出“四色”名单，以此为分类服务的佐证。但作为服务流程而言，就仅停留在提供服务这一阶段，后续服务还未跟上，以及前期的精准分级流程也不够细化。鉴于此还需要结合社工实务过程，梳理清楚残疾人的分类分级服务流程，包括名单获取—需求评估—建立档案—提供服务—服务转介—服务评估—跟踪回访等七个步

骤。通过以上服务流程，可以明晰社工在残疾人分类分级服务过程中的流程化操作，为开展残疾人精准关爱服务提供切实合理、合法合规的行动方案。

（作者单位：重庆仁爱社会工作服务中心）

本着为残疾人解决最直接、最现实的问题的初衷，仁爱社工在分级分类的基础上，同步建立了社区、高校、企业的3支党员助残志愿服务队为残疾人提供了精准关爱服务。

Chongqing Charity Social Work Service Center has implemented a tiered and categorized system to address the most direct and practical needs of people with disabilities. This system coordinates three volunteer service teams composed of community members, university students, and corporate employees to provide precise and thoughtful care for people with disabilities.



◁ 红十字会志愿者为残疾人开展康复理疗。

以社区综合服务中心为服务载体 协同社区治理实践研究 ——以东莞市 N 社区为例

Study on Coordinated Community Governance Using Community Integrated Service Centers: The Case of Community N in Dongguan City

□ 叶耀华 / 吴庆妍 By: YE Yaohua / WU Qingyan

社会治理的核心在人，重点在社区，关键是创新治理体系。构建共建共治共享基层治理共同体，体现了社区不同治理主体的合作性、公共性和多元性。社会工作以其专业知识和技能，在协同社区治理方面具有独特的优势，就社会工作协同社区治理路径而言，社会工作对社区多元主体参与社区治理有重要的推动作用。社区综合服务中心作为提供综合社区服务的公益平台，是整合社区力量促进社区多方主体参与社区事务的重要场所。以社会工作为理论支撑和执行工具，社区综合服务中心为服务载体协同社区治理，将有效促进社区多方主体合作，自主参与社区治理，缓解政社关系，化解社区矛盾，稳固基层政权，释放社区活力，推动国家治理体系现代化。

一、理论依据

基于地区发展模式与协同治理理论，强调不同治理主体在社区治理中的相互沟通、协商合作以实现协同行动。以社区综合服务中心为服务载体，社区自治、共治为原则，动员社区治理主体关注社区共性问题，采取广泛参与讨论、互助协商合作的方式，发挥社区个人及团体等不同社区治理参与主体的力量，参与社区治理的各项事务，共同解决社区

问题，推进城乡社区治理。社区综合服务中心服务的非盈利性与社区公共服务的公益性相契合，将有助于改变传统社区治理自上而下的行政管理方式，促进社区重建与社区自治，在创新社区治理中发挥着重要作用。

二、实践过程

（一）基本情况

N 社区地处东莞市城市中心，地理位置优越，是楼盘小区与商住区结合的新型社区，居民以购房入户为主，小区居民来自不同的地方，邻里之间关系比较疏远，社区居民缺乏邻里间的良性互动，缺少参与社区事务的平台，社区意识和公共意识缺乏，社区归属感不强。N 社区综合服务中心成立于 2016 年 9 月，刚开始由社区自主运营，2019 年开始通过购买服务的方式由社会工作机构承接运营。

（二）服务目标

以党建为引领，社区综合服务中心为平台，联动社会组织，社区志愿者等，盘活社区各类资源，搭建社区参与的平台，实现资源共享和居民互助自助，营造友善互助的社区氛围，实现共建共享的社区治理格局。

（三）实施过程

1、打造社区活动阵地提升居民参与广度

社区靠群众，群众靠发动，发动靠活动。通过社区综合服务中心开展各类形式多样，内容丰富的社区活动强化社区居民邻里纽带，增强社区归属感，激发社区居民关注社区事务，参与社区事务，到共同治理社区事务。

社会工作者根据社区不同群体的需求，开展不同的活动，吸引社区居民参与到社区活动中，把社区综合服务中心打造成居民的主要活动阵地。例如开展春节手工主题活动，妇女兴趣学习活动、长者健康养生、儿童青少年周末学堂能力提升服务等，满足不同群体的需求，在活动中促进居民的互动，增强社区的归属感。通过系列性的活动，组建社区居民活动交流群，增加居民关注、了解社区事务的途径。

2、搭建社区事务平台激发居民参与动力

社区活动常态化为社区各类社会组织和居民搭建参与的平台，促进资源共享和居民互动互助。通过开展常态化的社区活动给居民提供更多参与机会，例如每周一至周五开展老年人常规学习活动，每周六开展儿童青少年主题活动，每月一场便民服务等，在这些常态化的活动中，不同的社会组织和个人可以有更多机会持续性地参与。社会工作者在活动中挖掘和培育社区“能人异士”，发展成为志愿者骨干，让居民从服务参与者转变为服务提供者，营造友爱互动的社区氛围，进一步夯实社区治理的群众基础。例如有才艺特长的老人担任志愿者导师，每周教其他老年人唱歌。每月联合小区物业开展便民服务，不同的社会组织和个人根据自身的优势和特长提供相应便民服务，有免费理发、维修家电、免费测量血压和血糖等。

社区服务项目化进行整合资源，优化资源配置。社区服务项目化要求服务更聚焦更有针对性，在项目运作过程充分调动不同的主体和资源解决各类问题。通过“公益认领”，引导社区组织和企业关注并参与到社区治理，提升社区治理效能。例如针对社区随迁老人的服务需求，除了申报街道民生大莞家公益项目外，其他的社区企业也参与到项目服务中，为社区随迁老人提供各类主题服务和物资支持；针对社区儿童青少年的周末学堂服务也得到了企业

的认领，提供项目活动的物资和礼品。社区的各个项目服务，有效整合了不同企业、物业、爱心人士的资源，为各社会组织和个人提供参与社区服务的平台，使得资源可以最大化使用，也保证了社区服务的可持续发展，让社区服务和治理更加多元化。

3、培育社区社会组织深化居民参与形式

社区居民和社会组织的参与是协同治理的基础，社会工作者在社区综合服务中心运营中注重培育骨干和社区社会组织，不断深化社区居民和社会组织参与的形式。N社区综合服务中心积极培育社区志愿者和招募公益合伙人，搭建各类群体参与社区服务的平台，注重培育扶持社区社会组织队伍，协助建立良好的沟通协调机制，引导各个主体积极参与。

一方面通过定期召开议事会和座谈会，就社区服务和事务听取居民骨干和社会组织代表的想法和建议，引导其参与社区治理；另一方面也积极借助居民交流群，物业等渠道广泛收集和了解居民的建议和意见，同时充分发挥居民和志愿者骨干的作用，建立社区问题反馈渠道，让居民和志愿者骨干及时发现并反馈问题，共同商讨解决措施。例如社区老年人志愿者参与到社区其他公共空间的管理和维护，参与到小区图书阁的日常管理，负责整理图书阁的报纸、书籍，维护图书阁的阅读环境。并就管理中发现报纸失窃的问题，积极与社区、社会工作者商讨制定应对措施等。

（四）服务成效

1、坚持“党建引领”协同共治充分发挥阵地优势

N社区综合服务中心坚持“党建引领”，发挥阵地优势，通过推行社区资源联动机制，主动发掘商家和社会团体、社区社会组织等资源引导其参与到社区服务中，将这些资源与社区服务进行有效对接，最大化运用社区资源。例如与社区党建共建单位合作开展各类公益便民服务，与社区卫生服务中心、爱心机构等合作定期到小区开展义诊、义剪服务，与社区其他团体组织合作长期开展敬老服务等。

2、社区社会组织持续运作社区参与度进一步提升

N社区综合服务中心培育了能够持续参与社区

服务的社区社会组织7支，如长者志愿者服务队、周末学堂义教服务、“天天爱阅读”亲子阅读志愿服务队等，这些队伍能持续在社区开展公益服务，进一步丰富居民生活，同时搭建社区参与互助的平台，引导社区社会组织成员参与社区志愿服务，推进社区治理与促进社区和谐，进一步营造友善互助的社区氛围。

三、存在困境

（一）社区综合服务中心运营缺乏资金支持

在国家政策的扶持和地方政府的支持下，社区综合服务中心得到了快速发展，在其壮大发展后，政府逐渐减少资金支持直到停止。社区综合服务中心因缺乏资金，有的被迫停运，有的则在属地公共服务办或居委会以项目购买服务的形式，提供小部分资金支持维持基本运营，但出现了人员配置不足，服务设施老旧损坏得不到维护，社区综合服务中心服务质量下降等问题。

（二）社区综合服务中心专业理论实践不足

社区治理主体由单一主体变为多元主体，以社区综合服务中心为服务载体的社会工作，在协同社区治理、创新联动新机制的过程中，表现为协同社区治理理论与实践不足的现象，不能有效发挥社会工作协同社区多方主体参与社区治理的专业优势。

社会工作以其专业知识和技能，在协同社区治理方面具有独特的优势，就社会工作协同社区治理路径而言，社会工作对社区多元主体参与社区治理有重要的推动作用。

Social work leverages its professional knowledge and skills to uniquely contribute to coordinated community governance. This study highlights how social work facilitates the participation of various community stakeholders in governance processes, using the community integrated service center as a service vehicle.

社区治理制度变革的滞后性，也压缩了社会工作协同的空间，限制了社会工作专业理论实践，降低了社会工作协同成效。

（三）社会工作协同社区治理专业性受限制

因行政化管理理念和方式已深入到社区治理的各个层面，社区治理主体已经习惯用行政化的思维和方式处理社区问题。作为政府提供资金购买社会工作服务运营的社区综合服务中心，社会工作在协同社区治理过程中，也受政府行政化的影响，在实际服务开展中带有行政化色彩，导致社会工作专业影响力不足，缺乏社会工作专业助人的特质，使得社会工作的重要性容易被忽略。

（四）社会工作协同社区治理政策制度不全

任何治理主体都存在于一定的政策制度空间之中，政策制度构成了治理主体生存与发展的客观环境，治理主体必然受到现有政策制度的约束。在构建社区治理共同体的大背景下，社会工作以社区综合服务中心为服务载体，积极参与社区服务，协同社区治理，但目前相关政策与制度并不完善，在这种情况下社会工作协同工作缺乏良好的施展空间，其作用也难以有效发挥。

（五）社会工作协同社区治理方向出现偏离

多元主体参与、协调不同主体关系的功能，承担着社区参与、社区互助、专业服务、社区教育等多项功能。但在实际工作中，社会工作协同社区治理的效果并不明显，精品项目、特色服务较少，大多都是为了项目的完成而开展，不注重服务质量，出现社会工作协同社区治理的形式化倾向，影响了协同社区治理的服务效果。

四、发展对策

（一）拓宽社区综合服务中心运营支持环境

进一步规范社区综合服务中心运营体系、评估指标及测评工具。政府购买社会工作服务资金实行兜底支持，维持社区综合服务中心最基本的人员经费支出、功能室设施维护，以确保社区综合服务中心的持续运营。鼓励有条件的社区综合服务中心所在属地提供资金支持，完善服务设施，定期对功能室进行升级改造。增强社区综合服务中心社会资源

整合能力，以获得社会资源的多方支持。推动运营服务资源供给主体多元化，促进社区综合服务中心全面发展，为居民提供多样化优质服务。

（二）提升社区综合服务中心运营执行能力

社区综合服务中心依托社区资源优势，多元主体参与公共服务为导向，提供专业化、针对性项目服务，协同多元服务供给，以解决社区综合服务中心运营项目形式单一，活跃度低，执行力不足等问题。明确项目运营发展方向，有效衔接项目服务目标，强化项目服务跟踪监测，加强项目运营协调，严格执行项目计划，及时处理项目运营中遇到的困难。倡导公益服务理念，促进多方参与，扩大参与主体，增强项目服务能力。坚持社会专业价值理念、协同治理机制、服务路径创新，在专业理论实践中探索提升社区综合服务中心运营执行能力。

（三）发挥社会工作协同社区治理专业优势

不同社区治理主体之间的权责关系，是影响社会工作协同社区治理成效的关键因素，社区党委作为多元社区治理主体的领导核心，在其推动下社会工作需要发挥自身专业优势，利用助人理念、专业技能和科学方法，解决社区面临的实际问题，满足社区的实际需求。社会工作无论是以何种方式协同社区治理，都是出于助人为目的，都是为了实现人们的幸福生活而努力把助人和服务放在第一位，坚持社会工作的实践性与协同性，在社区公共服务中与多元治理主体形成高效的治理共同体，协商解决社区发展困境。

（四）建立社会工作协同社区治理协商机制

完善社区多元主体联动机制，为社区主体参与社区治理制定行为准则和行动指南，赋权社区主体参与社区治理，拓宽社区主体参与社区治理合法空间，促进社区多元主体平等。建立有效的协商机制，推动社区治理主体的多元化、治理关系的规范化。推动社会工作协同社区治理的内在联动，培育社区各主体的主人翁意识，一同正视社区问题，找出治理短板，创新社区治理体系，从协商机制层面规划

社会工作协同社区治理未来发展方向，为发挥社会工作在社区治理中的作用提供依据，明晰社会工作理念与方式在协同社区治理中的具体运用。

（五）明确社会工作协同社区治理发展导向

社区治理涉及社区居民生活的各个方面，关系社区居民的切身利益。社会工作协同作用的发挥，需要依托党的政治优势和组织优势，凝聚社区各治理主体的力量，把握协同治理发展导向，坚持把社区发展放在第一位。围绕社区治理共同体建设要求，利用社会工作协同社区治理的专业优势，紧跟党和政府的政策导向，创新社区治理体系，优化社区治理结构。坚持党的领导，协同社区多元主体共同参与社区公共事务，遵循以人为本、助人自助的专业价值理念，践行社会公义，服务于社区建设，推动社区和谐发展。

参考文献：

[1] 李开. 社会工作参与“服务型”社会治理的路径——以 S 社区中心推动社区发展实践为例 [J]. 法制与社会, 2020(07): 143–146. DOI: 10.19387/j.cnki.1009–0592.2020.03.069.

[2] 李侠广. 社区综合服务中心发展对策浅谈 [J]. 山西青年, 2016(14): 241+128.

[3] 陈琪. 治理共同体建构：深圳社会工作嵌入社区治理的实践研究 [J]. 社会福利（理论版），2021(10): 38–44.

[4] 俞可平. 治理与善治 [M]. 北京：社会科学文献出版社；2000:5.

[5] 葛连琳. 地区发展模式下居民参与社区治理的实践与思考——以南京市 D 社区治理服务项目为例 [J]. 国际公关, 2021(08): 22–24.DOI: 10.16645/j.cnki.cn11–5281/c.2021.08.009.

[6] 尤妮卡. 社会工作协同社区治理研究 [D]. 郑州大学, 2014.

（作者单位：东莞市正阳社会工作服务中心）

大学生志愿者 在残障社会工作中的价值与困境 ——以残障儿童自主生活小组活动为例

The Value and Challenges of University Student Volunteers in Disability Social Work: A Case Study of an Independent Living Group for Disabled Children

□ 马洪宁 / 白光 By: MA Hongning / BAI Guang

近年来，随着大学生参与助残志愿活动的人数越来越多，如何提高大学生助残志愿活动的质量日益引起学者们的注意。残障社会工作以助残为本职，是助残活动的重要力量。本文以三位残障社会工作学生主导开展的一个助残活动为例，来探究大学生志愿者在残障社会工作中的价值与困境问题。

一、助残活动简介

本文所依据的助残活动，由徐州市乐助社会工作事务所资助，残障社会工作专业学生组织策划的专业实践活动，活动名为“残障儿童自主生活小组活动”（以下简称“自主活动”），时间为三个月余，从 2023 年 3 月 8 日至 6 月 14 日。活动具体时间为每周三晚上 7 点至 8 点，地点为徐州市铜山区某小学门前空地。自主活动努力将个体模式和社会模式相结合，致力于提高残障儿童自主生活能力与社会参与机会，具体开展了诸如“排队”“等待”“交接”“合作”“交换”以及“购物”等多个小主题的小组活动，活动形式以社交游戏为主。该活动共开展了 10 次，服务了 28 名儿童（其中 2 名普通儿童），共有 25 位志愿者参与活动。在志愿者中，除了 2 位儿童家长外，均为大学生。

自主活动不仅致力于残障儿童排队、规则、秩序、

合作以及走进社区等自主能力的提高，还努力促进家长认识到培养儿童自主生活能力的重要性和可能性。同时，该活动由于参与人数多且开展于人员流动较大的空间，具有一定的开放性，吸引了附近一些居民的围观，让更多的人看到和了解残障儿童这一特殊群体，增强了这一群体的可见性，对残障儿童参与社区活动的可及性也具有一定的倡导作用。

二、大学生志愿者在残障社会工作中的价值

从自主活动的过程来看，涉及大学生志愿者的环节主要在于活动前的应招和认领任务及角色，活动中辅助残障儿童、进行动作示范以及作为小组成员参与活动。大学生志愿者在助残活动中主要起到了力量补充、辅助、活动参与以及融合倡导等四个方面的作用。

（一）力量补充

残障群体与一般群体相比需要更多的人力支持。自主活动中，当人力不足时，大学生志愿者是重要的人力补充。自主活动是开放的，并不拒绝新儿童的参与，活动期间参与的特殊儿童越来越多，最多时达到 20 人，平均每次有 15 位儿童参加活动。因此，自主活动常常要将服务对象分为两组进行，在这种情况下，一定数量的志愿者团队便成为自主

为了提高大学生志愿者参与助残活动的质量，需要改进志愿者的组织方式和招募方式，设立激励机制并加强志愿者自组织建设，同时向志愿者提供适当的专业知识和技能培训。

To enhance the quality of university student participation in disability assistance activities, it is necessary to improve the organization and recruitment methods for volunteers, establish incentive mechanisms, and strengthen self-organization among volunteers. Additionally, providing volunteers with appropriate professional knowledge and skills training is crucial.

活动的重要保障。

除了补充人力之外，具有多专业背景的志愿者还可以满足残障儿童多重需求的专业支持和专业协作。在自主活动的大学生志愿者中，除了社会工作专业的学生外，还有一些具有金融工程、财务管理等专业学习背景的学生，这些大学生志愿者既可以为活动的组织带来专业上的协作，还可以将不同专业知识应用到协助残障儿童满足需求的过程中。

（二）辅助

大学生志愿者在自主活动中的辅助作用，主要体现在对组织者的辅助和对残障儿童的辅助两个方面。

一项助残活动的开展，从登记接案到结案跟进，从活动策划到执行，其组织过程本身就需要多方面的人力物力支持。在自主活动期间，大学生志愿者辅助活动组织者完成了很多工作。包括活动开展前的物资采购、道具检查、人员签到，活动开展中的家长访谈、素材记录、活动参与以及主持等。

鉴于残障社会工作服务群体的差异性，一些残障儿童在参与活动时需要辅助支持，值得注意的是，由于自主活动更为强调调整残障儿童受到的障碍，所以组织者和志愿者都非常重视的辅助方向是营造包容环境或减少障碍，比如减少儿童排队的困难、参与游戏的不便等。

（三）活动参与

在残障儿童社会工作中，大学生志愿者常常既要辅助儿童活动，还要直接作为活动成员参与活动，其主要体现则是“榜样式参与”和“成员式参与”。

在小组游戏中，为了方便儿童理解游戏规则，

主持人通常会请志愿者进行“示范”，作为“学习榜样”来带动儿童学习游戏，这便是大学生志愿者的“榜样式参与”。至于一些双人互动类的游戏，志愿者会作为合作方和儿童共同完成。志愿者的“成员式参与”，提升了残障儿童以及他们自身的参与能力与效果，对减少残障儿童社会参与的阻碍起到了促进作用。

（四）融合倡导

在残障社会工作中，融合是核心目标，融合倡导是消除残障人士障碍的重要途径。自主活动的目标之一便是提高残障儿童社会参与的机会，减少他们社会参与的障碍。在自主活动开展过程中，一方面，为数众多的大学生志愿者加入，本身即具有增加残障儿童社会参与的作用；另一方面，志愿者与残障儿童一起在开放的环境中开展活动，在增强了残障群体可见性的同时，也会对附近居民起到一定的融合倡导作用。在活动期间，经常会有一些路人逗留观看，一些人还会主动向残障儿童家长或志愿者询问“你们这是什么活动？”“他们是什么孩子？”“这是干什么的？”……这些简单的互动，对社会大众来说，代表着他们迈出了了解残障人士的重要一步。

一些志愿者由于辅助的儿童相对固定，在活动中逐渐加深了对他们需求和障碍的理解，于是开始向组织者提出一些活动策划建议，还有一些志愿者开始在活动之外为个别残障儿童“链接资源”。例如，一位大学生志愿者就为具有学习轮滑需求的残障儿童联系到了体育专业的大学生志愿者，从而解决了

自主活动不能满足其需求的障碍。诸如这样的事例说明，大学生志愿者的融合倡导不仅可以改进助残活动，也可以在助残活动之外发挥作用。

三、大学生志愿者在残障社会工作中的困境

大学生志愿者在残障社会工作中虽然起到了重要作用，但也面临一些挑战和困境。从自主活动的开展过程来看，大学志愿者面临的挑战和困境主要表现在人员组织、特殊技能以及关系互动等三个方面。

（一）人员组织的生硬与弊端

自主活动在人员组织方面，形式单一，以组织者进行线上招募为主，采取“先报先得、额满为止”的原则，其主要考虑人数需求，在质量及性别方面不能兼顾，出现了人员流动性大和性别失调的问题。

志愿者的不稳定为一些易受环境影响的特殊儿童带来了一定的困扰，也会增加家长对儿童安全上的顾虑。访谈发现，课业冲突、兴趣消退以及招募方式的缺陷是导致志愿者参与不稳定的主要因素。因此如何兼顾志愿者的需求，对组织者而言也是一个重要的挑战。

在自主活动的 10 次活动中，只有 2 次有男性志愿者参与，一次 1 人，一次 2 人。然而，在参与活动的 28 位儿童中，有 17 位男孩，固定参与（6 次及以上）的男孩有 7 位。活动中的一些个别化辅助以及临时性需求都需要一定数量的男性志愿者，且与女性相比，男性会有不同的视角和经验。

（二）满足特殊需求的缺乏与过度

残障儿童群体的特殊性要求志愿者需要具有一定的专业经验或者方法，然而，在自主活动开展过程中，一些志愿者并未进行过相关方面的培训或学习，因此在满足残障儿童需求时常会出现因个人经验受限和同情心过度分别导致的辅助缺乏、辅助过度的情况。

辅助缺失是活动中极易遇到的情况，个别儿童会突然大喊大叫或者随意走动，一些志愿者很难判断应该使用何种方法来干预和制止这些行为，个别情况下，甚至会导致情况进一步恶化。“自主”的专业价值理念贯穿于自主活动始终，但一些志愿者并不一定能够深入理解这一理念，在服务对象有需求时会不加

区分地过度迁就和帮助，以至于混淆了陪伴和辅助的界限，不利于儿童自主生活能力的提升。

（三）关系互动的狭窄与不足

自主活动中志愿者的互动主体理应包括组织者、家长、儿童，但在实际活动中，存在着互动狭窄与不足的特征。志愿者作为一线人员，能够在活动中直接接触到儿童及家长，掌握一些实时信息，但他们很少会主动收集这些信息并及时反馈给组织者。同时，在活动设计和安排中，志愿者也很少向组织者表达自己的建议和想法。这些互动层面的问题，降低了活动的实际效益，也不利于残障儿童需求的满足和活动的深入开展。

四、总结与反思

大学生志愿者参与残障儿童志愿服务活动具有重要的意义和价值。他们不仅可以在活动人手不足时提供人力补充，还可以辅助组织者完成活动流程，帮助特殊儿童顺利参与活动。他们的积极参与对残障儿童具有榜样示范作用，同时也可以增强残障儿童的可见性，为进一步的社会融合创造可能。大学生志愿者在活动中还能够将专业知识与社会工作相结合，为残障儿童提供更全面的服务。然而，在服务实践中，大学生志愿者也面临上述三个方面的挑战和困境。为了提高大学生志愿者参与助残活动的质量，需要改进志愿者的组织方式和招募方式，设立激励机制并加强志愿者自组织建设，同时向志愿者提供适当的专业知识和技能培训。

此外，残障社会工作也需要调整对助残活动的专业理解，专业的助残小组应该不只是社会工作专业的小组，而是应该立足于残障儿童及其家长的实际需求，注重社会工作和不同专业之间的专业协作。

（作者：马洪宁，江苏师范大学公共管理与社会学院研究生；白光，江苏师范大学公共管理与社会学院副教授）

本文得到以下项目支持：2024 年江苏师范大学研究生科研与实践创新项目“小组工作介入智力障碍儿童社区融合研究——以 M 社区为例”。

探析社会工作介入社区养犬治理难题

Analyzing the Role of Social Work in Addressing Community Dog Ownership Challenges

□ 张玉玫 By: ZHANG Yumei

随着现代生活质量的提高，城市社区养狗越来越普遍，遛狗成为街头的常态，据《中国宠物行业白皮书》显示，2021 年，我国城镇饲养宠物犬数量已达 5429 万只，同比增长 4%，并且 2021 年全国城镇宠物狗和宠物猫总数超过 1.12 亿只，这表明我国城镇饲养宠物犬数量逐年增多，越来越受到城镇家庭的喜爱。但是随着“宠物热”不断升温，相应的问题不断显现，犬吠噪音，社区安全，环境卫生等等，都给城市社区公共环境带来了潜在的隐患，养狗所带来的问题甚至影响着社区邻里关系和睦。虽然各地都有出台相应的文明“养狗令”，但都难以一一真正落实到位，难以从根本上解决社区养犬难题。因此，解决社区养犬难题，为建立良好的邻里关系，营造一个美丽、和谐、安全、稳定的社区环境氛围至关重要。

社会工作是解决社区问题，促进社区成员参与行动，营造良好社区氛围的重要力量，社会工作者通过对社区面临的问题需求评估，联动社区成员，居委会，物业管理人员等力量参与行动，组建社区组织开展各式各样的社区活动，在解决社区问题，促进参与行动，培养社区自治，最终达成社区共识上，发挥了不可替代的重要作用。基于此，本文从社会工作视角出发，通过运用社区工作的方法，推动社区居民达成社区养犬参与共识，调动各方资源力量支持社区参与行动，从而落实长期存在的社区养犬难题，促进建设和谐安全的社区环境。

一、社区工作的理论模式

地区发展模式。美国学者罗斯曼根据社区发展和社区建设，提出了地区发展模式。地区发展模式其

核心理念在于，在一个较大的社区范围内，鼓励社区居民通过自助互助的方式，广泛地参与到社区事务，以自下而上的方式来解决社区问题并推动社区发展。该模式特点是关注社区共同性问题，影响范围广，针对社区发展缓慢，社区居民矛盾冲突不明显。本文 H 社区养犬问题适用于地区发展模式，通过运用该模式致力于提升了公民的主体意识，提高居民交往互动和对社区归属感，以增强社区居民参与治理凝聚力，最终共同参与到社区治理，促进了当地社区的融合。

二、贵阳市 H 社区养犬现状分析

（一）H 社区概况

贵阳市 H 社区在 2008 年 1 月竣工，社区内楼栋共计 17 栋，房屋住户数为 1392 户，该小区所在区域周边配套相对完善，涵盖了 56 所学校，1 个大型购物商场，2 所综合医院，周边商业经济区发展已相对成熟。通过社区居民委员会和物业中心提供的信息，了解到 H 社区居民结构相对简单，以核心家庭为主，其次是夫妻家庭、主干家庭和其他类型家庭。

根据犬的体型将贵阳市 H 社区犬划分为大型犬、中型犬、小型犬。大型犬体重在 41kg 以上，体高 61cm 以上；中型犬体重在 31kg~40kg 之间，体高 41cm~60cm；小型犬体重在 30kg 以下，体高 40cm 以下。H 社区宠物犬总数 58 只，其中以小型犬为主，其次是中型犬、大型犬。

（二）H 社区养犬问题分析

社区养犬管理欠缺。社区对于养犬问题的管理力度普遍不够，社区缺乏明确的养犬规范，导致居民在养犬过程中没有明确的指导原则。H 社区虽然

本文从社会工作视角出发，通过运用社区工作的方法，推动社区居民达成社区养犬参与共识，调动各方资源力量支持社区参与行动，从而落实长期存在的社区养犬难题，促进建设和谐安全的社区环境。

This paper explores how social work can facilitate consensus on community dog ownership by utilizing community work methods. It involves mobilizing various resources to support community-led actions, thus addressing long-standing issues related to dog ownership and fostering a harmonious and safe community environment.

制定了养犬规定，但内容过于简单，难以起到实际的约束作用。此外，由于规范的缺失，一些违规行为得不到及时有效地制止和处理，居民在养犬过程中往往只关注自身的利益，忽视其他居民的感受，从而引发了一系列矛盾冲突问题，这不仅影响了社区的正常秩序，也容易引发各种矛盾和纠纷。因此，加大管理力度，对于规范居民养犬行为，维护社区和谐具有重要意义。

宣传教育力度不够。宣传教育是提升居民文明养犬意识的重要途径。目前 H 社区的宣传力度和效果还远远不够，很多居民对养犬规定和相关知识了解不足，对养犬行为的后果和责任缺乏清晰地认识，而且，一些养犬人也缺乏正确的养犬观念和技能，不知道如何正确地训练和管束自己的犬只，居民在养犬过程中往往凭自己的主观意识行事，这导致了部分居民对养犬行为不够重视，并且容易引发邻里矛盾和冲突。因此，加强宣传教育，增强社区居民的意识及遵守规定的自觉性，是解决社区养犬问题的重要措施之一。

社区养犬资源不足。养犬设施是保障社区养犬有序进行的基础，然而，目前 H 社区在养犬设施方面存在明显不足，如缺乏专门的遛狗区域，宠物粪便收集设施等，这不仅给居民生活带来不便，也容

易导致环境卫生问题，完善社区宠物设施，阻断了养犬者对宠物犬乱排泄行为的借口，而且非养犬者也会对其进行监督。此外，H 社区开展有关宠物犬的活动较少，更多关注宠物犬造成的问题，未能对宠物犬投入更多的精力，通过社工链接更多资源，开展宠物犬参与活动，可以有效搭建养犬者平台，让养犬者能够感受社区对宠物犬的关心，逐渐融入社区治理中，与社区达成统一战线共同参与治理。

（三）H 社区养犬需求分析

宣传养犬知识需求。H 社区居民反馈，“一些不文明养狗的饲主，把狗独自放出来，并且养犬者几乎没有拴绳，更别说是套嘴套，任凭其在小区里乱跑、乱拉。主人前面溜达，狗在周围四处窜。”非养犬居民认为，“社区环境是大家的，不能因为它们而破坏了社区公共环境，要大力宣传社区文明养狗，对养狗住户开展文明养犬普及宣传教育活动，倡导文明养犬行为，科普文明养犬知识，通过让养犬者了解更多社区文明养犬知识，以增强养犬居民文明养犬的意识，能够自觉遵守社会公德，规范社区养犬行为，以免给他人造成伤害。”据了解，部分社区居民对养犬常见疾病防治，宠物管理相关的法律及训导等方面知识匮乏。

加强养犬管理需求。根据居民反馈，“饲养宠物犬对社会和邻里带来不良影响和矛盾，特别是大型宠物犬的危险性还是比较大的，但是碍于面子及没有相应干涉权利。”因此，他们迫切希望有关部门加大对大型犬管理，对不文明养狗进行查处。让有关部门加强监管，扩大限制养大型犬的区域，严令狗主人出门遛狗牵好狗绳、戴好狗嘴套。而且，定期检查大型犬是否有养狗证，并更新禁养烈性犬名单。同时，发挥监控作用，约束养犬者不清理粪便的行为，给社区营造干净舒适的环境。

整合养犬资源需求。养犬居民反馈道，“过分强调社区养犬种种行为，让我们养犬者被贴上了标签似的，感觉处处针对我们。”“犬只作为社区的一分子，其福利问题也不容忽视，要确保犬只得到适当的照顾和保护。”因此，社工通过一系列措施，合理规划链接社区资源，搭建社区文明养犬交流平台，既满足非养犬居民需要，又同时照顾养犬者需求。比如，开展犬只训练活动以减少半夜犬吠扰民

现象，链接资源为社区提供宠物医疗，宠物美容，宠物用品等服务，排查了养犬疾病传播隐患，增加社区养犬居民文明养犬知识。在社区中可以安装社区宠物粪便屋，倡导养犬人士使用粪便纸，同时，工作人员定期在便便屋放置旧报纸及便便袋，方便外出遛狗的居民随用随取，及时清理宠物的粪便。

三、社会工作介入社区养犬实践

深入走访社区，寻求居民支持：在社区开展养犬信息普查工作，建立社区犬只信息资料库。通过社会工作者，志愿者，社区网格员的服务模式，社区网格员对社区住户有所了解，并且网格员与住户关系紧密，在社区网格员的协助下，社工联动志愿者，社区网格员共同完善犬只信息普查工作，形成社区犬只信息资料库，并及时更新掌握社区犬只情况。另外，社工在走访收集资料时，询问社区居民关于社区养犬行为的看法，逐步与社区居民建立初步的联系，并寻找愿意提供支持和帮助的社区居民。

激励居民兴趣，挖掘骨干力量：社工要挖掘社区骨干人员，激励社区居民参与社区事务兴趣，凝聚社区居民组织力量，协助社区居民能够自我解决社区问题。在社区开展如“遛狗请牵绳，安全你我他”“认识宠物便便箱”等一系列丰富多彩的主题宣传活动，还可以通过派发狗狗绳、狗狗口罩、狗狗钥匙等形式，引起社区居民关注和参与兴趣。另外，社工组织开展社区居民交流会，让社区居民能够自主发言，共同商议社区养犬事务，了解养犬居民和非养犬居民的参与意愿和利益诉求，进而推选出代表双方利益的社区骨干人员，并让其成为后续社区活动中的主导者和执行者。同时让社区居民设定社区文明养犬的公约，并签订文明养犬公约，遵守养犬公约，自觉履行个人文明养犬义务，彼此相互监督。

建立社区爱犬协会，共同倡导文明养犬：社工动员社区居民成立社区爱犬协会，吸引养犬居民加入

养犬志愿者队伍，在社区周边设置“贴心牌”来宣传倡导公约内容，带动社区居民参与，发挥广大居民的监督力量为文明养犬发力，对文明养犬的行为进行点赞表彰，对不文明养犬的行为进行惩戒，形成全民参与的模式，使不文明养犬行为得到有效遏制。同时，社工通过资源的有效整合，如邀请爱心宠物医院定期进社区，在社区内开展宠物培训、预防接种等系列主题活动。此外，设立居民意见收集箱，不断拓展畅通倾听民意渠道，保障居民民主权利，强化社区事务沟通互动，共商共建和自议自决，以提升他们参与社区治理的意识和能力，营造一种社区自主协商发展氛围。

四、总结

社区养犬难题，问题本质不在狗，而是人与人之间的矛盾，以往养犬问题往往难以解决，究其原因，解决问题的主体没有搞清楚，忽视了社区自治的能力，将养犬问题丢给管理的部门，分散的管理结构导致责任不明确，使问题得不到及时解决，另外，社区居民没有共同的参与治理意识，养犬问题难以真正根除。因此，社区自治是解决文明养犬和养犬纠纷问题的最佳途径，它使社区居民能够积极参与问题的解决，同时根据自身社区的需求和人群来制定适合的规则和政策。社会工作者通过社区工作方法，让社区居民达成参与解决社区养犬问题的共识，倡导鼓励社区居民积极参与养犬治理，使居民自发采取措施，如设定签署彼此认同的社区文明养犬公约，以自我提醒和互相监督来维护养犬规范，维护公共秩序，减少不文明养犬行为，通过定期举办宣传活动、培训和工作坊，以提高居民对文明养犬和动物福利的认识，促进社区文明养犬水平的提高。总之，社会工作者解决社区养犬问题，不仅仅是促进社区文明养犬水平的提高，更重要的是培育社区自治能力，让社区居民能够融入社区参与治理，以便今后出现社区问题能够自行解决。

（作者系贵州民族大学研究生）



王志安，1959年10月生，江苏省无锡市人，一级美术师。中国书法家协会第六、七届理事，中国书法家协会第四、五、六、七届刻字委员会副主任，第十一、十二、十三届全国书法篆刻展评委，第四、五届中国书法兰亭奖评委，第三、四、五、六、七、八、九届全国刻字展评委会副主任，第五、六、七届全国书法展评委，国家艺术基金专家评审委员，解放军美术书法院艺委会委员，中央军委后勤保障部政工局创作员，南京师范大学江苏书画艺术研究中心副主任兼现代刻字研究所所长。

1999年被授予『中国文联百名优秀青年文艺家』荣誉称号；2002年被评为中国书法家协会第二届『德艺双馨』会员；2011年被《中国书画报》评为中国书法十大新闻人物等。

著有《现代刻字艺术技法与创作》（西泠印社出版社2017年出版）、《艺术家档案·书法家王志安》（北京工艺美术出版社2017年8月出版）、《王志安书法作品选》（天津美术出版社2020年9月出版）等。有30多篇论文分别入选全国书艺研讨会，或在专业书法专业刊物发表。

军旅书法家王志安善于站在哲学和文化的高度进行书法艺术的观照与创作，立足传统，守正求新。在“我书”转为“书我”创作理念中，将书写的本质与本质的书写、个人风格和传统审美深度融合，形成了他书法艺术的精神品格与鲜明的艺术创造。

他17岁入伍进了解放军总后某部，成了一名军人。长期的军旅生涯磨炼铸就了他阳刚洒脱的性格，也是他人生中浓墨重彩的篇章，为他的书法创作增添了豪迈和雄强的力量源泉。由于他从小受到祖父的熏陶，对书画的热衷与日俱增。之后，长期在总部机关的工作环境，使他深受京华文化氛围的滋养，优良的种子遇到肥沃的土壤则生根，开花、结果，自然不同凡响。

王志安的书法艺术自觉栖身于传统的历史长河中，锤炼技法，坚定地深入传统经典之中，寻觅与自己心灵相契合的碑帖，笔墨线条丝丝入扣，形神兼备。以古法传承作为经年累月的功课，其点画线条和空间的生成变化，形成了他独特的书法和刻字艺术风貌；特别是他草书作品中运笔连续使转、斩截果断的线条构成强烈的节律，线条的圆转、方折、联绵、断续、开合、疏密、曲折、顿挫、欹侧、藏露……如信手拈来，因势利导，相生相发，如熔金出冶，随地流走，竭尽变化之能事。

陈陈相因、千人一面实是当下书法艺术创作之最大弊端。王志安认为，书法艺术拟古而不泥古，离开对传统的临摹，则失去艺术创作之根基与源头；离开个人对空间的个性把握，则艺术沦落为匠作。他对抽象之空间的理解，是他个人人生经历，思想涵养，学问滋养的总和反映，终究成就了今日之大器。王志安所取得的成就也得到了当代名家称赞。

潇洒流落 翰逸神飞

——中国书法家协会第七届理事王志安的书法艺术

Elegant and Unrestrained: The Calligraphy
Art of WANG Zhi'an, the 7th Director of the
China Calligraphers Association

□ 何朝波 By: HE Chaobo

著名古文字学家、书法篆刻家康殷(1926–1999)当年称赞其作品“格调高，路子正，意出晋人，韵合明清，气势磅礴，坚劲苍傲，古而不板，巧而不媚，别开一境。”

中国书法家协会理事、河北大学艺术学院院长刘宗超撰文指出：“王志安的才情、禀赋、精神、气质、素养、人生阅历等因素化合成其书风，他在艺术上追求完善的同时，也追求自我人格的完善。他主张四体皆攻，以期积厚，兼收并蓄，以期薄发。观其书作，多有高古、清新而俊雅之趣，与他的现代刻字作品气息相通，体现了他深厚的传统功力和高雅情调。”

王志安善于思考，勇于借鉴，诸体皆能，碑帖交融，又具有鲜明的艺术个性，这是经过长期的艰辛锤炼，由技法到理论的悉心探究，自然而成。无论何种书体，富有韵律的跳跃感是主要特质，但是其中维系着严谨的法度。特别是他的草书作品依靠对法度的理解和把握，做到了纵横捭阖、张弛有度。在看似纷乱的线条中，保持了有序的节奏，往往在动静之间挥洒着气韵贯通的神来之笔。长期以来，他正是在对书法、篆刻、中国画、现代刻字的广博涉猎中，对各种艺术的认知互相校正、互为助力；从而实现了他艺术创作价值。王志安阅尽沧桑，化用古人于一堂，接丰采于几案，识得其异同，会得其妙处，然后直抒胸臆，终究达到了潇洒流落、翰逸神飞之境界也。

多年来，在潜心书法、刻字艺术研究、教学和创作之余，王志安热心公益事业，勇于担当，他以书法创作与刻字艺术为媒介，积极投身各类公益活动，服务社会，做出了富有成效的工作：经中国书协批准，2018年6月至2019年12月，他主持、主讲并出资在南京举办了“全国首届现代刻字艺术公益课题班”。该班由中国书法家协会刻字委员会、中国书法报、江苏省书法家协会、南京师范大学共同主办，招收了来自全国各地的学员50人，其中高校副教授、讲师21人，博士2人，硕士19人，书法、刻字作品在全国多次获奖者8人，这些学员学习期满，均取得了优异的成绩，成为我国现代刻字艺术创作、理论研究和教学的中坚力量。

2010年1月至2020年1月间，他10余次参加

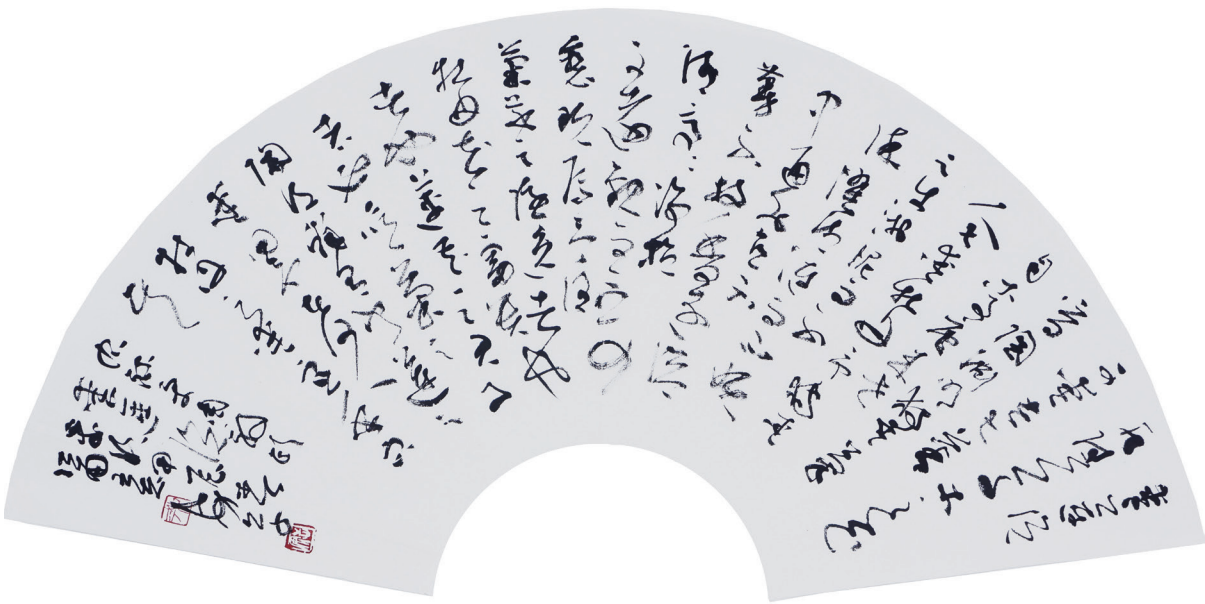
了中国文联、中国书法家协会主办的“我们的中国梦——送欢乐·下基层中国书法进万家书法志愿服务公益慰问活动”，先后参加中国书法边疆行走进新疆，走进北京市昌平区交警支队、贵州省印江县、山东省淄博市黑铁山抗日根据地、河南滑县、辽宁省辽阳市红穆村、甘肃省环县曲子镇双城村和辽河油田等地，为各地群众义务书写春联、送福字和赠送书法作品一千余幅，以实际行动践行书法公益惠民；2020年3月，他为中华慈善总会捐赠四尺草书横幅《刘脊虚·阙题》，参加中央数字电视书画频道、北京荣宝拍卖有限公司主办的“美善不息·一路同行”全国书画名家抗击疫情主题创作慈善拍卖活动等等。总之，王志安的公益事迹涵盖了公益慰问、慈善拍卖、公益教学等领域，在社会上产生了良好反响。

（本文作者系中国书法家协会会员，中国文艺评论家协会会员）

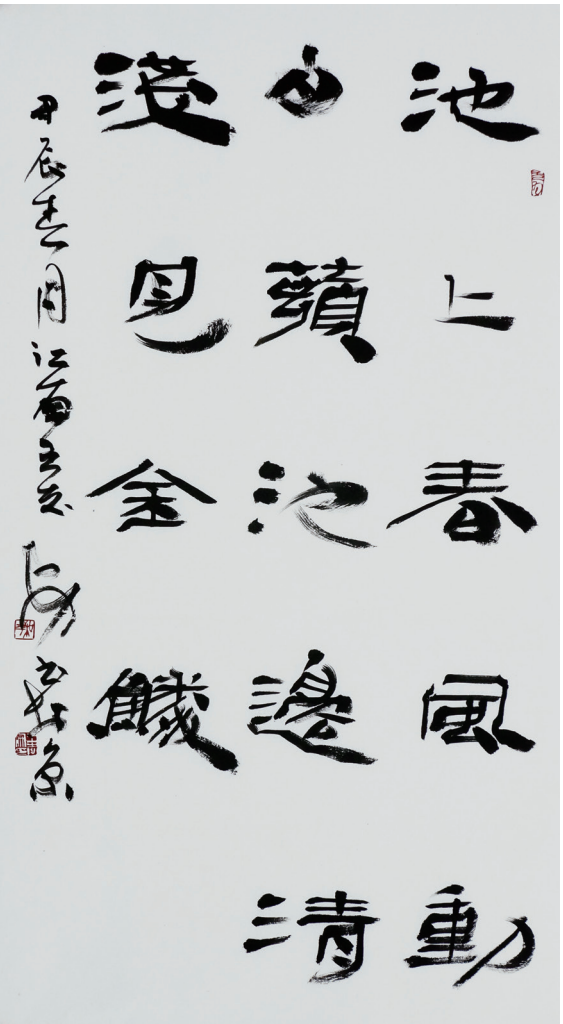
► 附 王志安书法作品选刊

军旅书法家王志安善于站在哲学和文化的高度进行书法艺术的观照与创作，立足传统，守正求新。在“我书”转为“书我”创作理念中，将书写的本质与本质的书写、个人风格和传统审美深度融合，形成了他书法艺术的精神品格与鲜明的艺术创造。

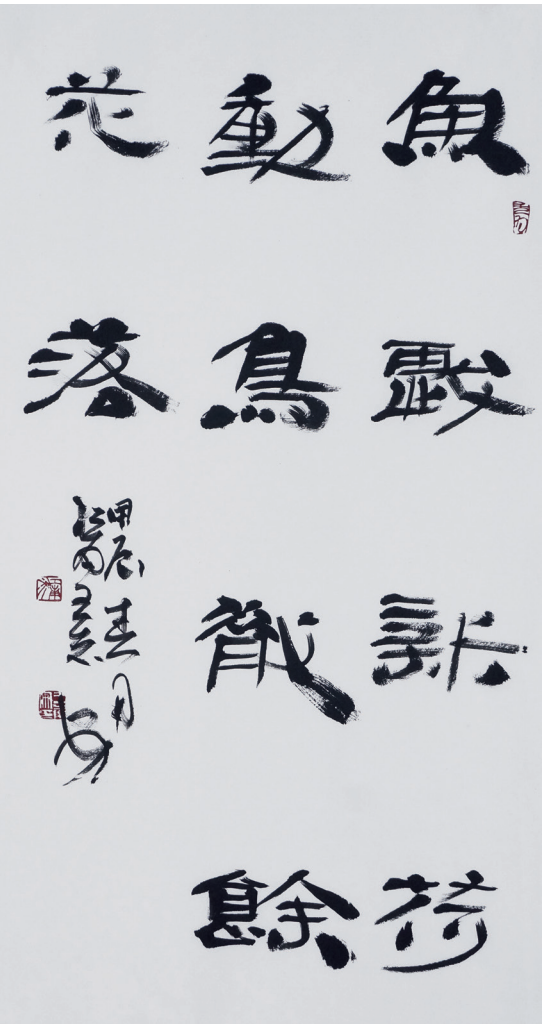
Military calligrapher WANG Zhian excels in viewing and creating calligraphy from philosophical and cultural perspectives. Rooted in tradition yet innovative, he merges the essence of writing with personal style and traditional aesthetics in his creative philosophy, shifting from “creating calligraphy” to “expressing myself through calligraphy.” This defines the spiritual character and distinct creativity of his art.



△ 王志安 草书 宋周敦颐《爱莲说》 60x30cm



◁ 王志安 隶书 宋陆蒙老《嘉禾八咏·金鱼池》句 100x40cm



▷ 王志安 隶书 南北朝谢朓《游东田》句 100x40cm



雅俗共赏 吉瑞祥和

——知名女画家张国云印象

Elegance for All: The Artistic Impression of
Renowned Female Painter ZHANG Guoyun

□ 彭一超 By: PENG Yichao

张国云是北京辽宁籍画家，她长期致力于传统年画研究与创作，早在 1984 年辽宁美术出版社出版了她的年画作品《双喜迎春》，一画成名。自 2009 年来北京发展后，打开了广阔的艺术视野，多元取法，广泛借鉴，外师造化。为适应新时期美术创作发展趋势，经过近 50 年的不懈努力，她立足传统年画和民俗画创作圆点拓展，继而成功探索出一条以突出兼工带写的彩墨花鸟技法与传统年画等有机融合的创作新路；其中国画创作彰显了雅俗共赏、吉瑞祥和的审美意蕴。

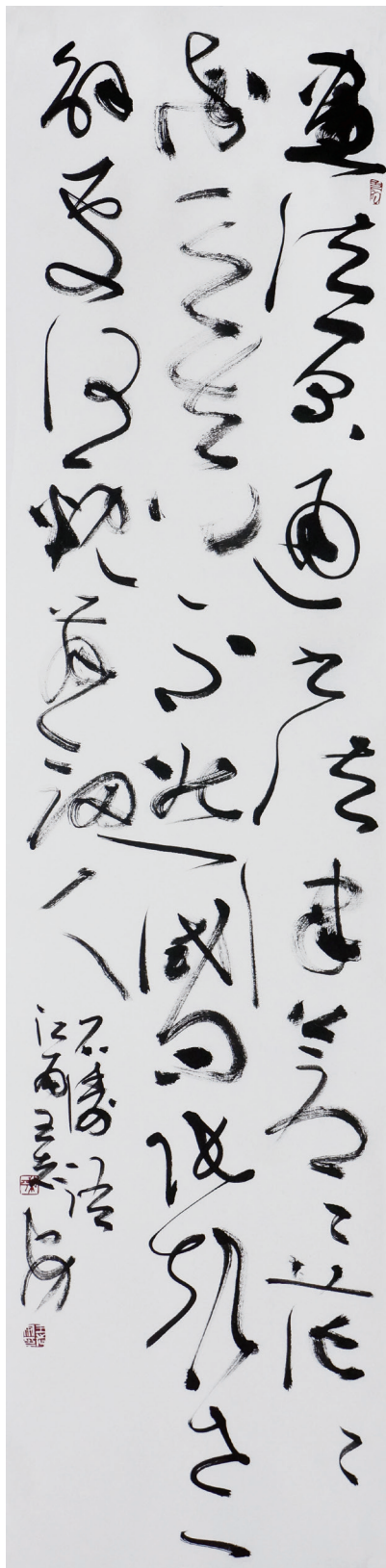
年画是中国画特有的一种表现题材，张国云在过往岁月中创作了大量的年画作品，其中她笔下的《冰湖腾鱼》《双龙图》《恭喜发财》等是近年的代表作品，看那咩哩祥和的吉瑞娃娃，奔腾跳跃的金黄鲤鱼等代表作品，艳而不俗的色块构成，给读者呈现出一幅幅构图饱满、充满民俗情调的年画图作品；无论是传统福娃、喜庆的鲤鱼还是历史人物等题材，都能从画面上展现出较强的线条造型、色彩调配能力和章法构成技巧，彰显了扎实的笔墨功夫和全局驾驭能力。

张国云于 2022 年初夏创作的一幅《红荷鹏鹞》，是作者彩墨荷花系列的代表作品之一。画面主体为色彩斑斓的红荷映衬下，绽放着生动自然、错落有致的荷花，画面左上角描绘着 2 只栩栩如生、前后相随的鹏鹞鸟，与红荷相映成趣，构成画面的主题；这是一种生活在作者老家辽宁省阜新市细河区的候鸟，每年开春来玉龙湖，入冬前离开，作者通过采风写生了解到，鹏鹞鸟在水上生活，水上做窝，生蛋，孵幼鸟。她家乡的候鸟鹏鹞也因此成为其笔下常用素材，更表达了作者对家乡的思念和感怀。她的作品也得到了美术家名家的赞赏。

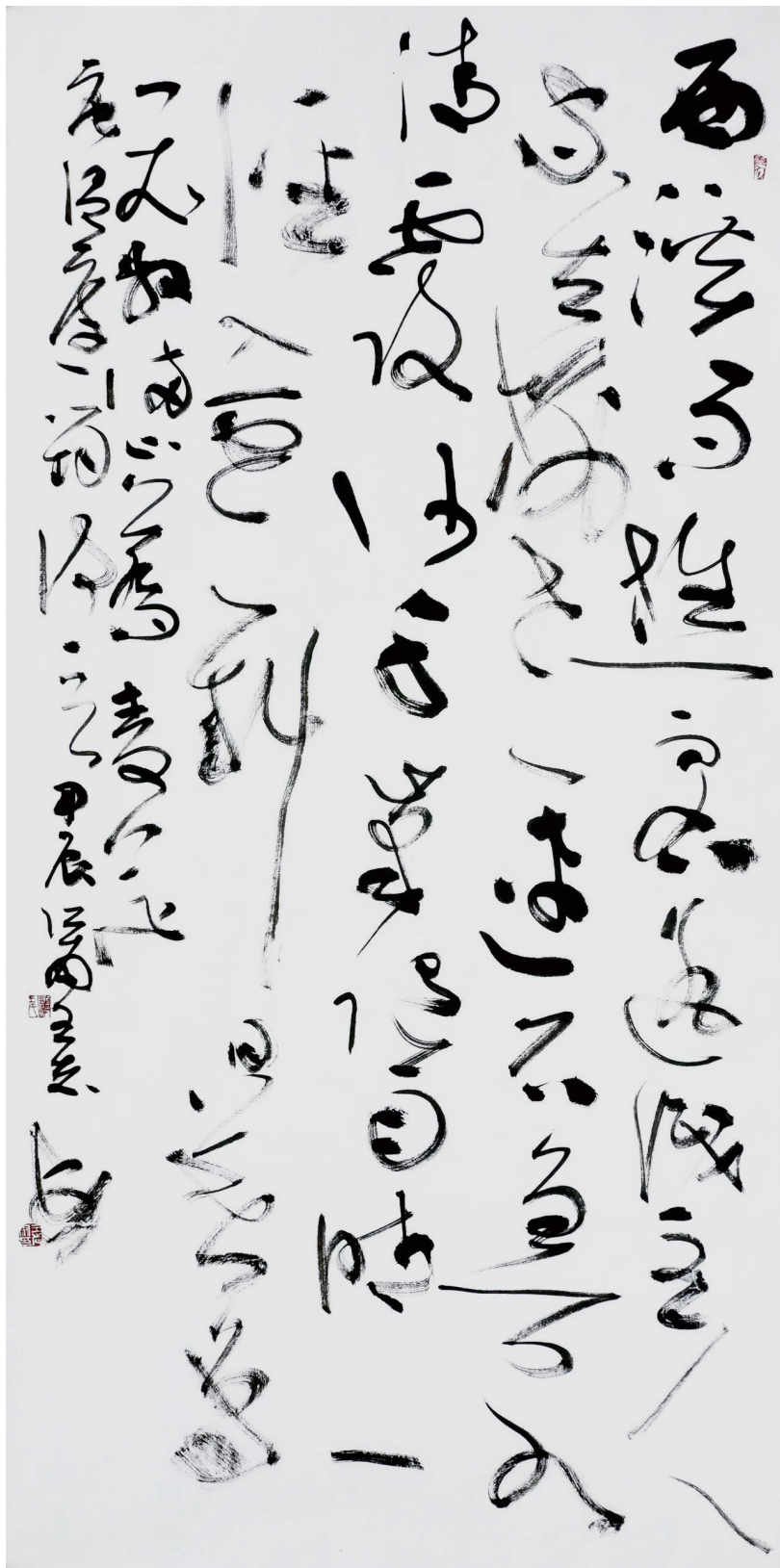
辽宁画院院长、中国国家画院研究员冷旭如此评说张国云的作品：“她的画作构图方式灵活多变，疏密有致，饱满大气，艺术精湛。后对彩墨荷花等花卉题材多有研习，笔耕不辍，且颇有建树，不失传统，大胆创新，为当代美学艺术不断奉献一幅幅形神兼备的佳作。尤其彩墨荷花色彩极其丰富，层次细腻，画面神秘幽香，意境深远，雅观典范。一经入目，久久难忘。”

中国美术家协会会员、北京市东城区美术家协会主席柴京津说：“张国云老师科班毕业，善画年画和中国工笔重彩画。她的作品清雅秀丽、温情委婉、线条流

张国云，女，1951 年出生，辽宁阜新新人，自幼喜欢绘画。1973 年毕业于阜新师范学校美术专业。现居北京，师从著名画家柴京津。中国美术家协会会员，辽宁省美术家协会会员，中国长城书画家协会会员，国家民族画院院聘画家，北京京北画院副院长，辽宁省阜新市美术家协会原副秘书长等职。2024 年 4 月，她代表中国画家应邀出席在首尔韩国美术馆举行的 2024 世界艺术博览会；同年 4 月，应邀参加中国艺术报社主办的「锦绣华夏·文心雕龙」中国书画大展。此外，她的中国画（包括年画）作品多次参加由原国家文化部、中国美术家协会等单位主办的全国性各类画展，部分作品被有关文博机构收藏。



△ 王志安
草书 清 石涛语 140x40cm



△ 王志安
草书 唐 温庭筠《处士卢岵山居》 140x70cm

畅、色彩考究、构图新颖、立意新颖，有着非常独特的个人风貌。”

张国云是长期生活工作在基层的美术工作者。近 20 年来，她脚踏实地，笔耕不辍，不少作品入选全国各类美展并有获奖；2001 年 5 月，创作的年画《虎娃吉祥》入选原国家文化部、原国家新闻出版署、中国美术家协会等单位主办的第六届全国年画展览会；2007 年 8 月，她的年画作品《春光明媚》入选原国家文化部、原解放军总政治部、中国美术家协会主办的庆祝中国人民解放军建军八十周年美术作品展览；同年 12 月，她的中国画《吉祥查码》入展中国美术家协会主办的全国小幅工笔重彩作品展并获优秀作品。2008 年、2014 年，其中国画《春光明媚》等作品 2 次荣获辽宁省阜新市人民政府颁发的文艺“红玛瑙”奖艺术创作类金奖。2012 年 8 月，她创作的年画作品《春天》入选庆祝中国人民解放军建军八十五周年全国美术作品展暨第十二届全军美术作品展。2016 年 5 月，她的中国画《普度众生》《平安是福》，入选联合国文明联盟、中国少数民族对外交流协会、中国民族文化宫、国家民族画院举办的“可持续发展·文明与爱”绘画艺术展，作品同时被主办单位收藏。

数十年来从事绘画研究与创作的张国云不无感慨地说：“我近年来主要研究彩墨荷花，把年画元素、色彩构成和吉祥如意融入到彩墨荷花里面，以传统的民族特色为主导，随类赋彩，兼工带写，使画面色彩艳丽，艳而不俗，试图在传统年画和水墨画之间探索一种契合时代精神且雅俗共赏的审美图式。也因此受到人民群众的喜欢。”

张国云在潜心中国画创作的同时，热心慈善公益事业，不同时期积极参加各类社会捐赠活动。2014 年 10 月，她为关爱盲童大型公益活动组委会、北京市残疾人福利基金会主办的 2014 关爱盲童大型公益活动捐赠中国画作品 2 幅，并被授予“爱心书画家”荣誉证书；2015 年 6 月，她为中国华侨公益基金会“蓝丝带助残专项基金成立”捐赠中国画作品；同年 7 月，她被中国国际文化艺术研究院、农村教育发展中心、全国生态环境人才教育办公室授予“环保爱心艺术大使”称号；2016 年 1 月，为支持民族青少年艺术教育，她为中国少数民族对外交流协会、

中央人民广播电台民族节目中心、中国青少年发展基金会组织的向“彩虹路·民族青少年艺术教育公益行”捐赠中国画作品；2019 年 4 月，被中华慈善总会授予“中华慈善爱心贡献艺术家”荣誉称号；2022 年 4 月，为吉林省抗击疫情义捐中国画作品 2 幅，被爱心人士收藏，所得善款均由中华慈善总会对口转赠吉林省。面对社会各类慈善公益活动的征稿，有求必应；她曾和笔者说，若有社会公益活动，一定要通知她；她表示，只要社会有需要，将一如既往拿起手中的画笔，力行公益，服务人民，奉献爱心。

► 附 张国云中国画作品选刊

经过近 50 年的不懈努力，她立足传统年画和民俗画创作圆点拓展，继而成功探索出一条以突出兼工带写的彩墨花鸟技法与传统年画等有机融合的创作新路，而她更多体现的是对彩墨荷花与时代精神审美的诠释；其中国画创作彰显了雅俗共赏、吉瑞祥和的审美意蕴。

After nearly 50 years of relentless effort, ZHANG Guoyun has expanded from the foundations of traditional New Year paintings and folk art to pioneer a new artistic path. She has successfully integrated the meticulous brushwork of color ink bird-and-flower paintings with traditional techniques. Her work predominantly reflects a contemporary interpretation of color ink lotuses, resonating with the aesthetic spirit of the times. Zhang’s Chinese paintings exemplify an aesthetic that is both sophisticated and universally appealing, embodying an auspicious and harmonious charm.



△ 张国云 年画《百子纳福》 155×96cm



▽ 张国云 中国画《红荷鸂鶒》 136×68cm



△ 张国云 中国画《清夏图》 136×68cm



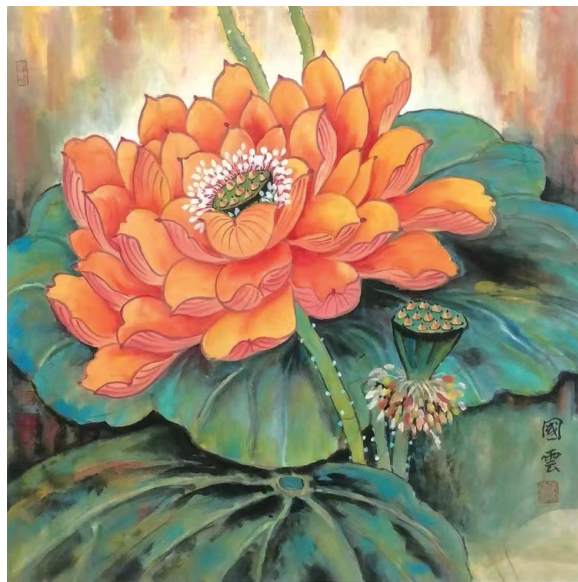
△ 张国云 中国画《风清荷香》 136×34cm



△ 张国云 中国画《晨曦》 136×68cm



△ 张国云 年画《恭喜发财》 38×38cm



△ 张国云 中国画《荷风》 48×48cm

关爱
特殊
儿童

有困难
找社工
If in difficulties,
Please contact
Social Workers

