

# 当小长假遇上“志愿红”

## ——湖南各地持续深入推进文明旅游志愿服务

彭团

如果说国庆有颜色,你首先会想到什么?红!旅游红!丰收红!中国红!

国庆黄金周,湖南各地,还有一抹“志愿红”。

### 红在众人参与

志愿服务是社会文明进步的重要标志。搭把手、出份力,每一个平凡的志愿者,都是这个国庆的一抹亮色。

国庆期间,投身志愿服务的人越来越多。党员志愿者、巾帼志愿者、青年志愿者……一个个“志愿红”放弃休假,走进景区,为文明旅游“上色”。

金秋景美,张家界也迎来了旅游高峰。10月6日,国庆假期第6天,张家界武陵源区委副书记、代理区长吴蔚萍身穿“红马甲”来到吴家峪门票站袁谋文党代表工作室,开展新时代文明实践旅游窗口志愿服务活动。

“您好,请问袁家界和十里画廊景区怎么走?”“去哪儿坐环保

车?”……面对前来咨询的游客,吴蔚萍细致地为他们解答各种疑问,现场宣传引导文明旅游和安全旅游、提供旅游信息咨询和景点介绍等志愿服务,并送上景区线路导览图,提醒游客在游玩时注意安全。

吴蔚萍只是服务张家界全域旅游的15730名志愿者之一。国庆期间,在张家界各景区,到处都是志愿者忙碌的身影。他们之中,有人是“播报员”,手持大喇叭,提醒游客做好个人防护;有人是“导游”,向游客分发景区手绘地图,耐心地为游客提供咨询服务;有人是“艺术家”,为游客表演各式各样的节目,展现当地民俗风情,缓解游客排队的焦虑情绪。

在伟人故里韶山,国庆小长假共有约500名机关党员干部参与志愿服务。为游客指路,引导行人走斑马线,这是志愿者庞孟良一天中做得最多的事情。庞孟良认为,作为一名志愿者,服务来自五湖四海的游客,帮他们解决一些实际困难,是非常有意义的。

在岳阳,党史学习教育领导

小组办公室“为民办实事”实践组组织开展了致敬革命英烈、悬挂国旗、传唱爱国歌曲、国庆体验旅游、全民健身、网络空间迎国庆等群众活动,岳阳市文明办组织志愿者在市区11个旅游景点和交通站点开展旅游指南、文明劝导、应急救援等志愿服务活动。

志愿者的服务好不好?游客最有发言权。来自益阳的游客张文学说,一路参观韶山景区,向遇到的志愿者问路,都获得了热情的回答,很满意也很感动。来自湖北武汉的游客向阳对岳阳志愿者竖起了大拇指,他说:“志愿者很热情,服务也很周到,让我感受到了岳阳这座城市的管理水平和文明魅力,非常好!”

### 红在持续推进

国庆旅游志愿服务活动,不是一时的热心、一时的热闹,专业化、规范化、持续化,进一步提升文明实践的服务力,是国庆旅游志愿服务长“红”的关键。

在湘西凤凰县,千名党员志愿者走上街头,开展了为期一周的“红马甲”志愿服务。这已经是他们连续第8年在国庆长假期间开展志愿服务,这正是凤凰县新时代文明实践助力文明旅游提质中的一个缩影。10月5日晚,3名“凤凰英雄”挺身而出,合力勇救2名落水游客,令人动容的义举,更彰显了这座古城的暖心温度。

在长沙,五一商圈人气居高不下,如何在保障管理秩序的同时,让游客感受到网红长沙的贴心服务?2018年开始,长沙定王台街道设立五一商圈志愿服务站,此后,每逢节假日,都有街道、社区工作人员和志愿者在此值守,从带路、答疑,到帮忙找住宿,他们用行动让游客感受到文明长沙的放心和贴心。

### 红在融合创新

新使命新担当,志愿服务在新时代有新追求。

在引导文明旅游的同时,志愿

者还积极参与社会治理、洁净家园等活动。在半条被子的故事发生地郴州汝城县沙洲村,60余名“四会”组织成员和志愿者主动站岗,参与到交通劝导、新冠肺炎疫情防控宣讲等工作中,为维护景区秩序和游客安全注入了新力量。

10月6日,一名沙洲村村民在民俗广场遗失一部手机,志愿者罗秋煌把消息转发到了“四会”治理群和沙洲志愿服务红群后,一时间,群中的60余名成员热心转发了朋友圈。为发动多方力量协助寻找,村里打开了“村村响”,持续播报遗失启事,半个小时后,失主就找到了手机。她说:“谢谢村里的‘四会’组织和志愿者们,没有你们的帮助我的手机也不会这么快就找到。”

无论是志愿者的红,还是志愿服务品牌的红,背后都是湖南各地持续深入推进文明旅游志愿服务的结果。

这个国庆,“志愿红”红遍了湖湘大地,把文明和温暖源源不断地输送进人们的心田。

## 小食堂 大民生

### 福建省宁德市大力推广农村互助孝老食堂温暖乡村空巢老人

“这里的饭菜很香,分量足,我每餐都吃得很饱。”在福建省宁德市蕉城区九都镇华镜岭村互助孝老食堂内,75岁的陈奶奶笑容满面。

陈奶奶的孩子都在城里打工,老伴因病去世后,她一直过着“出门一把锁、进门一盏灯”的独居生活,加上腿脚不好,买菜做饭十分困难。

陈奶奶说,现在有了互助孝老食堂,吃饭方便了,心情好起来了,孩子们也放心了;还经常有义诊活动,看病用药也方便,自己感到很幸福。

近年来,随着当地城镇化进程加快和农村青壮年劳动力转移,乡村留守老人逐年增多,养老问题日益突出,其中“吃饭难”成为养老服务的最大“痛点”。截至2020年底,宁德市户籍总人口356.14万人,其中60周岁以上老年人达62.8万人,占总人口的17.6%。

目前,宁德市积极试点推广“慈善幸福院”“互助孝老食堂”机制,保障农村老年人共享发展成果。宁德市民政局副局长张祚营表示,该市已建成185个互助孝老食堂,日均服务老年人5000余人,切实提升农村老年人的生活品质。

肉片、白菜、豆腐、鱼汤……在宁德市古田县城东街道利洋村互助孝老食堂里,饭菜飘香,老人们从碗中取出自己的餐盘排队打饭菜。

90岁的陈秀钗是23名用餐老人中年纪最长的一个,她因子女长期在外,一直过着留守生活。过去,吃饭是陈秀钗日常生活的“头等大事”,买菜、洗菜、煮菜、刷锅、洗碗,着实费劲。而现在,陈秀钗的一日三餐都在互助孝老食堂解决,日子过得轻松了许多。

陈秀钗说,身体有一些老毛病,但是牙口还不错,食堂的饭菜新鲜,也比较软,吃着很香。

古田县是福建省重点侨乡,有海外华侨华人30多万人,归侨侨眷近10万人。为破题“养老难”问题,该县因地制宜开展“互助孝老食堂”试点,采取“政府搭台、村居承办、居民互助、个人自愿、梯度收费、社会参与”的运作模式,重点解决贫困、留守、孤寡、高龄、失独、重残等特殊困难老年人的用餐问题。

今年3月开业的兰溪村互助孝老食堂位于程氏祠内,这里原本就是老人聚集休闲的地方。“村里有很多熟悉的朋友,大家能聚在一起,感到很开心。”82岁的程福增说,闲时就来食堂看电视,到了饭点和大家一起用餐话家常。

互助互济,是古田县“互助孝老食堂”试点最鲜明的特色。身强的用餐老人帮助体弱的老人刷碗、打菜;热心村民主动参与帮厨、打扫卫生、送餐、探视关怀等志愿服务,或把自家多余的蔬菜、鱼肉捐赠给食堂;许多在外乡贤心系家乡,亦不吝捐资。

利洋村党支部书记林寿敬表示,食堂开业以来,收支基本实现平衡,大家有信心把这项民生事业办得更久更好。

2021年底前,宁德市还将建设172个互助孝老食堂。张祚营表示,将推广农村互助孝老食堂,加快提升农村养老服务能力,增强老年人的获得感、幸福感、安全感。

(中新社 林榕生 方涛)

眼下正值东北玉米收获季节,中国石化中原石油工程公司井下特种作业公司东北项目部积极组织党员干部、志愿者小分队帮助缺劳户等困难群众抢收玉米,确保农作物及时归仓,助力群众增收。图为2月5日,在吉林省公主岭市八屋镇五家子村,该项目部志愿者小分队成员利用工余时间,帮助驻地缺劳户采收玉米。

杨岭敏 赵奕松 摄



## 山西灵石有支「金牌调解员」

恩瑜 路丽华

巷内私搭乱建引出两代人恩怨,“金牌调解员”当好“和事佬”再续邻里情;大风刮落瓦片砸坏小汽车,“金牌调解员”协调双方各让一步平息事态……今年,山西省晋中市灵石县再次吹响创建全国文明城市号角之际,该县北城华苑社区的“金牌调解员”志愿者服务队活跃在街道、社区,化解街坊四邻锅碗瓢盆碰撞出的矛盾,调解大事小情摩擦出的纠纷,畅通了基层社会治理的“神经末梢”,为促进社区精神文明建设贡献了力量。

北城华苑社区党支部书记任海军介绍,2020年5月,该社区依托华苑社区司法系统调解委员会,以“邻里和事佬、金牌调解员、法律顾问员”为基调,成立了“金牌调解员”志愿者服务队。借助新时代文明实践站,通过线上、线下等方式,向辖区居民、单位招募“金牌调解员”。线上,通过“全国志愿服务信息系统”向社会招募“金牌调解员”志愿者;线下,在社区网格化管理工作中,首先要求社区网格员必须具备“金牌调解员”基本素质,对自己网格内情况要了如指掌,对出现的居民纠纷必须具备较强的调解、处理、化解能力。

目前,北城华苑社区“金牌调解员”志愿者服务队已有调解员17人,在社区13个网格内,划分了13个调解区域。

任海军表示,“金牌调解员”志愿者服务队在处理居民矛盾纠纷时,还发现了一些“调解能手”,在对这些“调解能手”进行法律常识、心理学知识培训后,“金牌调解员”积极动员他们加入到志愿者服务队伍中。

如今,这支“金牌调解员”志愿者服务队已和灵石县司法局人民调解系统并轨运行,面对群众的烦心事、忧心事、揪心事,主动担当作为,让居民矛盾纠纷化解在早、化解在小,解决在基层、解决在社区,为营造和谐平安的社区环境奉献光和热。

## 云南建水：国庆期间交通志愿者文明劝导不“打烊”

本报讯(朱佳燕)为强化“文明交通 人人有责”的担当意识,树立云南省建水县的文明县城形象,国庆期间建水交通志愿者劝导服务“不打烊”,来自政府机关、社区、公司、医院等99个部门140名交通志愿者与建水交警一起上岗,在城区车流量较大的重要路

口,开展文明交通劝导活动。志愿者们着装规范、形象良好、语言亲民,与交警共同坚守岗位,认真履职,共同树立了良好形象。

节前,县文明办组织全县交通志愿者进行了一次“回炉”培训,通过观看由交警部门拍摄的志愿者规范劝导的相关视频,再

次明确了“要劝导哪些交通违法行为,如何使用规范性语言进行文明劝导”,进一步提升了志愿者的主人翁意识,强化了担当责任。

建水县在车流量大的5个进出城重要路口设置了劝导点,交警带领志愿者每天进行8小时的劝导服务,重点对行人闯红灯,电

动车逆行、不走非机动车道,机动车不礼让行人等行为进行纠正和劝导,引导交通参与者各行其道、文明出行。

在纠正交通违法行为、引导文明出行的同时,志愿者还会劝导乱丢垃圾等不文明行为,并为游客提供指路、旅游景点介绍等服务。

# “让群众满意就是我们最大的快乐”

## ——甘肃漳县发挥志愿服务力量扎实为群众办实事

“今天来大厅办理养老金认证,本来还担心不会操作,来了以后穿红马甲的小姑娘全程为我指导,这样贴心的服务,对我们老年人来说,真的是太方便了。”日前,在甘肃漳县政务服务中心办完养老保险认证的骆光老人高兴地说。

在漳县政务服务大厅,有这样一群身穿红色马甲的“小丽帮办”人员,她们专门为老年人提供讲解引导、填报资料、延时办理等“一对一”帮办代办业务,确保每一位老人需要办理的事项一站式办结。

“漳县政务服务中心创新政务服务方式,着力打造政务服务品牌,于今年4月成立了‘小丽帮办’团队。”漳县政务服务中心副主任郭雄介绍。

“小丽帮办”实行“一对一”面对面服务,为企业和群众设置帮办事项、办事流程和办件查询,帮

助企业和群众协调解决审批过程中遇到的“疑难杂症”。针对不熟悉电脑操作、不了解办理流程的群众,“小丽帮办”为群众提供现场辅导,帮助群众办理相关事项,做好登记受理全程服务。

“能帮群众解决困难,让群众满意就是我们最大的快乐。”漆小丽乐呵呵地说,作为“小丽帮办”的一员,她每天的工作就是帮助老年人、残疾人、孕妇和不熟悉办事流程的人员提供现场咨询、协调、预约、邮寄等服务,让政务服务提速提质,尽最大可能解决群众办事难题。

“漳县政务服务中心践行‘最多跑一次、只进一扇门’理念,倾力打造‘小丽帮办’团队,设立帮办代办服务窗口,推行事项咨询、导办服务、免费复印等多项便民举措,有力有序有效推进党史学习教育走深走实。”郭雄说。截至目前,“小丽帮办”团队已接待群

众近5万人次、办件量近5万件,办结率达99.89%。

在新寺镇骆山村,一群穿着红马甲的党员志愿者,拿着党史学习教育相关资料和书籍,或深入农户家中、田间地头,或组织群众开展“红色板凳会”,为农村党员群众宣传党史知识。

“党员志愿服务的这些孩子们经常来我家里讲党史,让我们这些不识字的老人进一步了解了党史。”骆山村老党员骆志成说。

张彦军是骆山村党支部书记,也是党员志愿服务队中的一员。骆山村紧扣“我为群众办实事”实践活动,经常性组织党员志愿服务队、巾帼志愿服务队深入党员群众家中讲党史,科普乡村振兴、新冠肺炎疫情防控、新冠病毒疫苗接种等知识,同时为老年人提供打扫卫生、清洗衣物、代购等相关服务,切实打通服务凝聚、宣传教育、动员党员群众的“最后

一公里”,受到了村民们的一致好评。

“这些穿着红马甲的女娃娃经常过来帮着洗衣打扫,真的太感谢她们了!”骆山村五保老人曹三娃说。

新寺镇骆山村志愿服务活动只是漳县志愿服务的一个缩影。漳县把“我为群众办实事”实践活动作为重要抓手,通过发挥新时代文明实践中心、13个实践所及135个实践站作用,在全县各村开展“讲党史、讲政策、讲经验、讲感想”的“四讲一办”新时代文明实践400多场次;县乡村三级理论宣讲志愿者开展各类教育宣讲280多场次。全县注册党员志愿者1600多名,成立了漳县党员志愿服务队总队和19支党员志愿服务队支队,构建了党员志愿者“三级服务”网络,开展志愿服务活动1000余场次。

(《甘肃日报》崔银辉 周诗苑)