我省布局试点社区探索“专业社工+志愿服务”融合新路

不让热心白费 不让服务跑偏

本报记者 崔振波 张 颖 智曼卿

引子

今年9月，省委社会工作部印发《“十五五”时期辽宁省深化拓展党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点社区建设实施方案》，在全省布局试点社区，推动专业社工力量与志愿服务深度融合。

怎样跳出“有啥送啥”志愿服务惯性，精准对接群众需求？如何让志愿服务既有民生温度，又有专业精度？如何建好激励机制，让善意双向流转、长久持续？带着这些疑问，记者走进沈阳、抚顺、大连的试点社区，探寻这套基层治理新模式在我省的实践路径。



张少卿等骑手志愿者在大连梭鱼湾足球场清理杂物。 本报记者 智曼卿 摄

从“有啥送啥”到“要啥给啥” 需求台账校准志愿准星

以往，不少社区志愿服务长期陷入路径依赖：有理发资源就统一搞集体义剪，有义诊资源就集中开健康讲座，活动办得热热闹闹，居民真正迫切的需求却没被接住。

如何才能让志愿服务与居民需求精准对接？我省多地把服务逻辑彻底倒转过来，社工先挨家挨户完成全覆盖走访，把居民的差异化需求梳理成动态更新的需求台账，再对着台账精准匹配志愿服务。

在沈阳市浑南区樾檀山社区公益书法课堂上，11岁的刘俊毅凝神落笔。隔壁房间里，社区党委书记苏畅正对着一张居民需求清单，逐一核对下周公益课堂的课表。书法、口才、趣味科普课轮着开班，授课师资全部从社区志愿队伍里按需调配。“群众缺什么，我们就补什么。”苏畅指着清单，每一条诉求后面都标注着对接人与完成时限。

这张清单是樾檀山社区志愿服务的“订单本”。作为年轻居民集聚的新社区，快递、物流、网约车等新就业群体集中，社区没有“拍脑袋”安排服务，而是由专业社工先调研，再设计。苏畅说得很直白：“光有热情不够，得知道人家到底要什么。”

刘俊毅的父亲刘万东是顺丰速运机动大件收派员，节假日也难休息，孩子假期看护成了家里的难题。社区主动对接，把“看护难”列进订单，邀请孩子参加公益课堂。刘万东说：“上班把孩子放社区，有人看护还能学东西，心里踏实多了。”

订单式服务还延伸到新就业群体之中。社区先后组建“红骑兵”新就业群体志愿服务队和“樾行”网约车学雷锋志愿服务队，由专业社工开展培训，明确服务内容、服务规范，“让志愿者知道做什么、怎么做、做到什么标准”。

京东小哥蒋贵喜加入服务队后多了一重身份，社区兼职网格员。派送途中，他留心楼道杂物堆放、设施损坏，及时拍照反馈。“樾行”网约车志愿服务队则把车轮变成流动的服务阵地。队长于晓芬说，双职工家庭孩子应急接送、行动不便老人就医陪同，都是车队的服务内容。如今，社区300余名志愿者各尽所能，为居民送上精准的志愿服务。

把服务准星对准群众真实诉求，让志愿服务从单向派送变成按需定制。在抚顺市东洲区东洲街道金南社区有独居老人260多名，老年人应急保障、心理陪伴等诉求十分迫切。社区党委书记马庆国说，社区为每位独居老人建立详细档案，登记健康状况、家庭情况和实际需求，结合志愿者特长认领服务。持证社工对志愿者开展专项技能培训，为独居老人提供生活照料、心理疏导、安全保障、法律帮扶四大类专项服务。精准化的志愿服务，让善意供给更对味、更走心。

从“单打独斗”到“体系托举” 零散善意聚成稳定力量

每周四，大连市沙河口区永吉社区党委书记高慧君都会来到辖区的美团骑手站点，和60多名骑手开“例会”。高慧君说：“以前只对接骑手队长，推行双站长制后，社区直接进站点问需，越来越多骑手加入志愿服务，300多名小哥成了社区的‘移动探头’、邻里帮手。”

今年1月8日，大连启动“双站长”机制，由社区干部、站点负责人共同担任站长，既为外卖骑手、快递小哥解决进门难、休息难等难题，也引导骑手参与社区治理，成为社区的志愿者。美团配送站点站长王明月，正是高慧君的搭档“双站长”。今年以来，他牵头组建的4支红色骑手志愿服务队，骑手们任兼职网格员，参与隐患排查、防汛值守、助老帮扶等志愿服务。“从前只是顺手帮忙，如今带着伙伴一起参与服务，融入社区，大家都有了归属感。”王明月说。

目前，大连已在76个社区、81个站点落地运行“双站长”制，实现全市网约配送专送站点全覆盖，近9000名新就业群体下沉社区报到，累计参与基层治理事项1600余件次。近日，大连市委社会工作部发布了《大连市“双站长”机制“10+10”典型案例汇编》，梳理出10类服务新就业群体、10类新就业群体参与基层治理的典型做法，将零散的个体善意，凝聚成支撑基层治理的专业化、体系化、长效化志愿力量。

志愿力量有了体系支撑后，不再是仅凭热心各自为战，而是逐步走向规范、专业、常态服务，摆脱了以往缺标准、少专业支撑的困境。如今，志愿队伍配有专属跟队社工，从项目设计、技能培训到难题兜底全流程跟进。哪怕是零经验的普通居民加入队伍，也能清晰知道该做什么、怎么做、遇到问题该找谁。

今年9月，抚顺市试点社区心理咨询师定点派驻工作启动，建立“一社区一心理咨询师”模式，实行“固定驻点+预约服务”方式，把专业心理力量引入社区志愿服务。

抚顺市心理协会志愿者汪家旭受聘成为新抚区花园社区派驻心理咨询师。受聘不到一个月，汪家旭已经面向社区志愿者开展两轮心理服务专项培训。花园社区党委书记孙波说：“以往志愿者上门帮扶，大多侧重生活照料，面对独居老人的孤单情绪，常常不知道怎么沟通引导。经过这两次专业培训，大家学会了倾听、疏导的方法，服务更有针对性，效果已经显现。专业力量的加持，让志愿服务不仅帮群众解决生活难题，更能安抚心灵、慰藉情绪。”

我省各地通过建机制、强队伍、补短板，为志愿服务注入专业力量、健全运行体系，让爱心善意变成有规范、有支撑、有温度的长效治理力量。

从“不求回报”到“双向奔赴” 正向激励让服务长久暖心

不少志愿者都有这样的感受：一时付出不难，难的是长久坚持。志愿服务行稳致远，少不了正向激励托举。我省多地探索积分激励机制，让“每一份奉献都可量化、可追溯、可兑换”，积分可以兑换商户福利、社区公共服务、反向互助服务，让每一份善意付出都能收到回馈。

今年25岁的大连外卖骑手张少卿，前年在送餐途中救助了一位突发昏厥的驾驶员。事迹经媒体报道后，他心里满是自豪，从此把“做好事儿”当成了自己每天送餐路上的“必修课”：义务献血、帮老人送秋菜、随手拍下隐患反馈社区……今年，他荣获了“大连五一奖章”。

大连市委社会工作部相关负责人介绍，大连一方面广泛宣传志愿者暖心事迹，在全社会营造尊重、关爱志愿者的浓厚氛围；另一方面完善激励回馈机制，落实各项暖心举措，让每份善意都有回应。

张少卿所在“海之骑”志愿服务队建立了积分制度：每次服务都记录公益积分，志愿者可在“海之骑”驿站兑换生活用品、劳保物资，还能享受免费理发等便民服务。此外，大连市、中山区两级工会推出子女托管、免费健康体检、法律援助等暖心保障服务，让志愿者倍感温暖。

“做好事不求回报，但有了善意的回响，我们心里更暖，付出再多也值得！”“海之骑”志愿服务队队长胡云平说，健康体检、荣誉表彰、暖心礼包，一件件实事，让骑手志愿者感受到城市的善意和鼓励，志愿服务从“单向付出”变为“双向温暖”。

以积分回馈善意，让每一份平凡奉献都拥有看得见的回应。在沈阳市沈河区北站街道山东堡社区“爱心超市”的货架上，每样商品都贴着两个价签：一个是“爱心价”，专供低保户、低保边缘户和特困党员，按进价出售；另一个是“积分价”，只收志愿者参与社区服务攒下的“爱心币”：90积分换一瓶酱油，550积分换一桶五斤装豆油……

货架前，社区党委书记曹红娜指着价签说：“积分不是发福利，是让大家的付出被看见。谁做了多少，账上明明白白，爱心才能转起来。”社区将志愿服务量化，楼长协助社区工作每月积10分，义务巡逻每日积10分，爱心食堂义务做饭每次积50分。积分可兑换商品，也可兑换其他志愿服务，形成“以行动换行动”的良性循环。截至目前，爱心超市已累计为500余名志愿者兑换商品，回收爱心币9.75万元。

沈阳市委社会工作部负责人说，从山东堡“爱心超市”的积分兑换，到樾檀山社区的订单式服务，背后是同一套机制在起作用。让专业的人带着有爱心的人，把志愿服务做实，将爱无限传递下去。

看得见的回馈，实打实的温暖，让爱心持续流转、生生不息，让善意在辽沈大地扎根生长。

“打折代缴”采暖费是骗局

本报记者 刘 桐

提个醒

近日，省内各地气温“大跳水”。随着供暖上水打压陆续展开，缴纳采暖费也迎来高峰期。可最近不少人却被朋友圈、微信群里弹出的“打折代缴”“内部团购”等广告搅得动了心。

沈阳市民王佳玉这两天正琢磨着缴采暖费，刷朋友圈时，一条“内部团购代缴采暖费，最低九折”的信息让她停下了手指。“我家采暖费3000多元，要打九折能省300多元呢。”她顺着链接点进去，对方自称是供热企业“内部人员”，要求先转账才能锁定优惠名额。心存疑虑的她又翻了翻其他网络平台，其中也能看到类似信息。她心里犹豫：“虽然看着挺像那么回事，但越想越不对劲，这是真的吗？”

对此，沈阳供热企业提醒：“打折代缴”采暖费是骗局。不法分子常以低价代缴、团购优惠、私人代收为名，在网络平台虚假宣传，还冒充工作人员诱导转账、索要银行卡号和验证码，不要被虚假的优惠信息所蒙蔽。

这些“打折代缴”背后究竟藏着什么猫腻？

据介绍，此类诈骗主要有两种套路，最直接的是“虚假充值”，诈骗分子打出低价代缴广告，诱导市民支付费用，然后直接卷款失联，根本没有代缴采暖费。还有一种“洗钱掩护”更危险，诈骗分子先以低价收取采暖费，套走户名、供暖卡号和应缴金额，再把你的缴费需求包装成“订单”，通过电信网络诈骗手段，诱骗其他受害人将与您家采暖费金额一致的款项打入供热公司账户，完成非法资金的“洗白”。通俗地说，你交的钱进了骗子口袋，打进供热公司账户的却是另一个受害人的钱。一旦充值资金被公安机关认定为诈骗赃款，市民不仅面临资金损失，还可能沦为犯罪“工具人”，承担法律风险。

沈阳市城市公用事业发展中心供热事业发展部工作人员提醒用热户：供热缴费一定要通过正规途径，切勿贪小便宜吃大亏。

目前，沈阳供热可通过线下、线上渠道缴费。用热户可前往房屋对应的供热公司收费大厅、收费站现场缴费。线上缴费要优选正规缴费渠道，通过热付通、366e小程序、供热企业微信公众号等正规渠道线上缴费。

借供热之名的骗局不仅在缴费阶段，而且正式供热阶段也有上门行骗的情况。往年供热后，骗子冒充供热企业维修人员，主动上门提供“热心服务”，然后以“上门检查”“更换维修设备”等理由收取高额费用。

沈阳供热企业介绍，正规的供热维修人员，通常不会无预约主动敲门，声称居民家供热系统存在问题。如需入户，一般会通过物业、小区公告等官方渠道通知，或由用户主动报修。对于供热维修人员的辨识，可以通过识别身份、查看统一标识的维修着装和工具包，或向供热企业核实等方式。

关键词

老字号焕新

10月21日，沈阳副食集团与华润万象生活商业东北大区完成战略合作签约。双方达成长期深度合作，落地大东副食三台子万象汇精品升级店，标志着沈阳百年老字号开启在华润万象生活商业体系布局发展的新阶段。

大东副食承载着沈城烟火记忆与饮食文化底蕴。依托沈阳副食集团完善的农产品供应链与冷链仓储体系，品牌长期坚守品质、服务民生，群众根基深厚。入驻三台子万象汇，是其突破传统场景、创新业态模式的关键一步。

三台子万象汇汇聚350余家品牌，各级首店占比40%，辐射沈阳北部，兼具潮流购物、休闲体验与民生消费功能，年轻客群集中、场景配套完善。

本次合作将推动国有流通企业与商业综合体优势互补，为商圈提质扩容注入新动能。百年市井烟火走进现代商业空间，借助万象汇年轻化、多元化客群传承沈阳饮食文化；依托华润万象生活的商业资源，推动大东副食品牌外拓，加快老字号标准化、连锁化升级。

本报记者 姜 雪

沈阳启动换装防作弊电子秤

本报讯 记者陶阳报道 近日，在沈阳塔湾北行农贸市场，20名商户代表全市场800余名商户现场签署诚信计量承诺书，领取新型防作弊电子秤；市场监管部门将年初以来在全市查扣或收缴的200台不合格电子秤集中统一销毁。这标志着沈阳换装新型防作弊电子秤工作全面铺开。

沈阳本次投用的新型防作弊电子秤具备防改装、防作弊、可溯源、可监管的特点，从技术源头彻底封堵人为篡改、计量作弊漏洞。

沈阳市市场监管局相关人员介绍，新型防作弊电子秤外壳一旦被打开，将自动锁机，仅有被授权人员可通过高保密性动态密码解锁，这从源头上杜绝了拆机改装行为。同时，按照规定，每台电子计价秤出厂须具备唯一性身份信息（生产码、维修码等），唯一性身份信息与现场产品信息不符时，则可认定为假冒或无证产品，不得进入市场。

据悉，此次换装仅涉及使用100公斤以下且无联网功能的普通电子秤，换装范围包括集贸市场、商场超市、早夜市、大集、餐饮企业及零售商户等。

丹东银杏文化周 带火老城秋日烟火气

本报讯 记者李曼报道 银杏作为丹东市树，城区百年银杏错落林立，金叶飘落时铺就“黄金大道”。10月23日，丹东市第三届银杏文化周将正式启幕，活动将持续至11月6日，共15天。活动期间，九纬路、七经街、杜鹃广场等多个点位将联动推出文化活动、市集展销和惠民体验，为游客解锁丹东的金色秋天。

九纬路为主会场，开幕式舞台将以金黄银杏作为天然背景。周末政府大院会限时开放后备箱市集，咖啡、糕点、文创一站集齐；张闻天旧居将升级亮相，推出书画展、老城风貌画展、红色主题作品展；尹哥书房里有读书分享、人文沙龙、美文诵读。杜鹃广场秋收农场市集上，“振兴礼真行”30多家企业将带来本土好礼、银杏IP文创、非遗衍生品等；辽东宾馆推出疗愈画展和小众沙龙。

百年商街七经街则联动全街商户，推出专属优惠、限时折扣、联名套餐、进店有礼等活动，商户门头换上秋天限定装饰。每逢周末，文化宫将上演民俗歌舞、群众文艺演出。

活动配套暖心便民举措，振兴区政府食堂将在双休日对外开放，提供平价自助餐并支持打包。九纬路临时封闭，交通管制、公交调整信息提前公告，现场布设志愿服务、医疗保障点位。

盘锦更新360部老旧电梯

本报讯 记者费嘉维报道 近日，在盘锦市兴隆台区泰山馨苑小区，老旧电梯更换施工正在进行，一栋栋老楼迎来更新。

在电梯井底部，一名头戴黄色安全帽的工人正蹲在轿厢上作业；楼道内，两名工人抬着不锈钢板材，小心转弯上楼。“这电梯用了不少年头，隔三岔五出故障，家里老人下楼都提心吊胆。”家住泰山馨苑13楼的朱晓宁看着新电梯安装进度一天天推进，盼了多年的心愿即将落地，忍不住感慨，“换新梯，等于给我们的幸福生活装了个‘安全锁’！”

据了解，盘锦市兴隆台区正在分批推进老旧住宅电梯更新工作，截至目前，累计完成360部老旧电梯更新，剩余部分将在今年年底全部施工完成，可保障近1.7万户居民的出行安全。

现场公示牌显示，兴旺小区老旧小区改造共涉及56栋楼、221个单元、2850户、建筑面积35.2万平方米；其中挑檐修复2979米，屋面防水、楼梯间粉刷、雨污管线、道路铺装、电动车棚及充电桩等改造项目同步推进。改造聚焦楼本体修缮、管网更新、安防绿化、充电设施建设等多类民生诉求。

老人当选手 孩童当裁判



近日，丹东兴东街道联合社工机构在金地广场公园举办银龄趣运嘉年华，200余名老人参与。

活动创新“老人当选手、孩童当裁判、青年做安全员”代际互动模式，设置滚铁环、丢沙包等低强度怀旧项目，同步开设反诈宣传、中医义诊等便民服务区，把暖心服务送到老人身边。

本报特约记者 宋永昆 摄