●生活新广角

在义乌,邻居是亲人

——“邻里互助”为基层善治注入持久温度

邻里烟火,最抚凡人心;守望相助,最暖一座城。

清晨六点,稠城街道绣湖社区的街巷悄然苏醒,沿街豆浆铺子升腾起袅袅白气,氤氲着温暖的市井气息。七十八岁的张奶奶站在家门口,买菜归来的邻居李大姐顺手塞给她一把绿油油的小葱,一句“昨天听您念叨想吃葱油饼”的贴心惦记,让寻常清晨满是温情。这般朴素温暖的邻里瞬间,日复一日在义乌街巷上演,温柔治愈着城市的烟火日常。

作为享誉全球的“世界超市”,义乌汇聚着五洲四海的追梦人。高速的城市发展、高频的人口流动、快节奏的生活方式,为城市注入无限活力的同时,也造成了邻里疏离的治理难题。钢筋水泥隔绝了人情往来,“对门不相识”成为常态,独居老人照料难、中外新居民融入难、邻里矛盾化解难等问题,成为基层治理面临的挑战。如何打破邻里隔阂、补齐民生短板、重塑温情邻里关系,让繁华都市兼具烟火气与人情味,成为推进新时代基层善治的核心课题。

今年以来,义乌市委社会工作部深挖“有情有义 世界义乌”城市文化品牌,全域推进“邻里互助”三级服务体系建设,以18个社区为试点先行、以点带面,将民间零散的暖心善举系统化、常态化、制度化。通过全覆盖、精细化的“邻里互助”服务,激活基层治理末梢,消融城市陌生感与漂泊感,让市民出门见温情、抬头遇欢喜,为基层治理持续注入温暖动能。

精准察需 深耕民生温暖底色

城市温度,藏在民生细微处,显在邻里朝夕间。

随着人口老龄化加剧、流动人口持续集聚,“一老一小一特”重点群体的民生需求愈发多元精细。对此,我市摒弃同质化治理模式,坚持党建引领、需求导向,搭建市、镇街、社区三级“邻里互助”联动服务体系,打通民生服务“最后一米”。自今年4月试点启动以来,工作人员全员下沉网格、逐户走访摸排,动态建立需求、资源、服务“三张清单”,实现治理资源精准匹配、民生服务精准滴灌。

结合城乡差异、社区类型、居民结构的不同特点,我市靶向施策、分类赋能:老旧社区深耕银龄助老服务,新居民集聚区搭建融情平台,偏远乡村推动服务资源下沉,国际化社区打造中外共治模式,让不同群体都能享受贴心邻里服务。

绣湖社区作为典型老旧社区,老龄人口集中、民生琐事繁杂,网格员的民情笔记本详细记录着辖区老人的各类需求。85岁的独居老人刘爷爷性格内敛、不愿麻烦他人,老花镜镜腿断裂后一直勉强凑合视物。志愿者走访发现这一情况后,次日便为老人送去全新眼镜,清晰的视野让老人连连致谢。为筑牢独居老人安全防线,社区为高龄独居老人配备24小时爱心联系卡,实现紧急诉求一键响应。此前独居周奶奶家中突发停水,拨通联系电话后,维修人员十五分钟上门处置,高效解决民生难题,用细微坚守守护老人晚年安稳。

“邻里互助”不止单向帮扶,更是双向赋能的温情共生。塔下洲社区志愿者走访发现,93岁抗美援朝老兵毛爷爷擅长书法,晚年独居少有施展机会、终日孤寂。志愿者主动携带笔墨上门,邀请老人提笔创作,老人挥毫写下“保家卫国”四字,笔锋苍劲、风骨凛然。此后,志愿者定期上门陪伴,聆听老人讲述红色往事、书写红色楹联。曾经被动受助的毛爷爷,化身社区红色文化“活字典”,为邻里孩童讲述峥嵘岁月,在传递红色精神的同时,也丰盈了自身晚年生活,凝聚起浓厚的邻里红色温情。

乡村“邻里互助”扎根乡土、便民惠民。赤岸镇常态化开设流动便民服务车,每周三下沉各村村口,整合民政、卫健、公安等多部门资源,一站式提供健康体检、政策咨询、业务办理等服务,让村民足不出村就能解决烦心事。七十岁的陈大爷常年准时等候服务车,在家门口就能测血压、办社保、咨询医保政策,彻底告别了往返镇区奔波的繁琐。精准化摸排、靶向性服务,让义乌邻里互助从民间自发善举,升级为体系化、高效化的民生保障工程,筑牢基层善治温暖底色。

丹溪社区低龄志愿者及青少年为高龄独居老人一起做手部操

绣湖社区5元平价理发店

塔下洲社区“助老集市”

“一社一品”绽放睦邻烟火繁花

全民参与是基层治理的活力源泉。我市立足各村社资源禀赋,深耕“一社一品、一村一特色”,打造差异化、品牌化“邻里互助”服务,让睦邻温情浸润全城街巷。

稠江街道凤凰社区打造“银龄互助”特色品牌,培育“低龄帮高龄”志愿队伍。63岁的志愿者梁富南每日坚持探望89岁独居失能老党员王玉秀,帮老人整理家务、诵读报刊、闲话家常,用陪伴驱散独居孤寂。在他的带动下,社区“年轻老人”志愿者从12人壮大至60人。核心志愿者陈秀芳牵头组建“暖心居”服务队,精准对接辖区高龄独居老人需求,开展常态化结对帮扶。91岁的周一丁爷爷遇事最先联系陈秀芳,志愿者全程陪同办理线下业务,让远在海外的家人倍感安心,真切感受到社区邻里胜似亲人。

社区盘活医疗资源,将復元医院宏迪院区升级为专业化老年康养基地,配套康复室、音乐室、手作室等功能区域,为老人提供康养理疗、文娱休闲一站式服务。同时搭建“火凤凰志愿者之家”,推行志愿服务积分制度,服务时长可兑换体检、生活用品、便民服务,实现“今日助人、他日助己”。每月举办的集体生日会,让高龄老人感受到浓浓的邻里暖意,打造出有温度、有质感的家门口养老服务体系。

稠城街道下车门社区“红宝箱便民服务日”每月准时开摊,免费理发、家电维修、衣物缝补、健康义诊等便民服务应有尽有,切实惠及辖区老年群体。盛夏时节,社区设立“暖心清凉角”,为环卫工人、外卖骑手等户外劳动者提供饮水、绿豆汤、防暑物资,传递城市温情。依托“红邻角调解”平台,老党员、网格员柔性化解邻里矛盾,成功调解多起楼道堆物、邻里纠纷,以家常闲话化解隔阂,守护和睦邻里关系。

江东街道临江社区“奶奶厨房”成为邻里温情地标,志愿者赵阿姨每周三为独居张奶奶送去热乎饭菜、上门陪伴闲谈。配套打造的“奶奶菜园”自产时令蔬菜,无偿赠予困难群众;“奶奶议事会”吸纳老年居民建言献策,参与社区治理。三年多来,系列服务开展150余期,惠及1200余人次,用一餐餐热饭、一次次陪伴,串联起邻里温情。

北苑街道丹溪社区“老丁工作室”成为新老居民暖心驿站,退休老党员丁玉平二十余年坚守公益,为居民提供问路咨询、矛盾调解、便民帮扶等服务。社区创新楼栋长激励机制,拨付专项经费,鼓励楼栋长牵头举办百家宴、楼道联欢等活动,打破邻里陌生壁垒,让陌生住户变为朝夕相伴的邻里挚友。福田社区联动12家商户打造“15分钟公益服务圈”,志愿服务积分可兑换各类便民服务,让善行可量化、可回馈,大大调动了居民志愿参与积极性。

乡村阵地同样温情满满。苏溪镇徐樟塘村居家养老食堂由村民义务轮值运维,十余年来免费为本地及租住的高龄老人提供热餐,打破户籍壁垒、包容异乡邻里。北苑街道建设社区“邻里情”志愿服务队每日为行动不便老人送餐上门,年送餐超万人次,爱心商户、外卖小哥组成的“小巷骑兵”主动加入,延伸便民服务触角。大陈镇幸福食堂联动农户自产食材,严格落实食品安全检测,创新电话点餐、上门配送服务,并持续扩容公益理发、便民代购等服务,让乡村食堂成为多功能邻里互助阵地。塔下洲社区将便民摊位搬进食堂周边,实现老人就餐、办事一站式搞定,便民服务更接地气。

机制赋能 筑牢长效善治根基

邻里温情贵在长久,基层善治重在长效。

为破解民间互助碎片化、短期化难题,我市以制度、科技双重赋能,构建常态化、规范化邻里互助体系,让暖心帮扶久久为功。

针对志愿者服务顾虑,义乌建立双重保障机制,为全体注册志愿者统一购置人身意外险,全覆盖保障邻里互助服务场景,彻底打消志愿者后顾之忧。同时依托35个民生服务综合体,常态化开展应急救护、老年照护、沟通技巧等专业培训,累计开展30场培训、覆盖4100余人次,推动志愿服务从“凭热情”向“靠专业”转型,全面提升服务质效。

数字化赋能大幅提升治理效能。义乌上线“义伴单”供需对接系统、“时光家园”小程序,搭建线上供需匹配、接单服务、成效评价闭环平台。独居老人买药、维修、陪护等需求线上发布,志愿者快速接单响应,四十分钟内即可完成药品代购等便民服务,让民生诉求快速落地、高效办结。

城乡分层供给机制精准适配不同场景,乡村推行“无偿志愿为主、低偿服务为辅”模式,基础帮扶全程公益,专业维修、特色诊疗推出亲民低偿服务,补齐乡村服务短板。全市建立月度复盘推进机制,各村社互学互鉴、查漏补缺,推动邻里互助从试点出彩向全域普及延伸。完善的长效机制,重塑了多元共治格局,老人从受助者变为治理参与者,青少年涵养善心、青年担当主力,新老居民、中外居民共融共治,社区活力全面迸发。

邻暖一城 赋能善治全新格局

邻里无小事,枝叶总关情。常态化的邻里互助,激活了基层治理神经末梢,重构了睦邻友好的城市生态。绣湖社区两栋楼栋间五年未解决的下水道堵塞难题,通过邻里议事会共商共治,居民自发筹资、退休工程师义务设计、全员配合施工,五天根治顽疾,让困扰多年的民生痛点彻底清零。

国际化共治消融异乡隔阂。鸡鸣山社区组建多国志愿者组成的“国际老娘舅”队伍,依托多元文化优势调解涉外邻里纠纷。埃及志愿者哈桑成功调解巴基斯坦商户与本地居民的车位矛盾,受助商户主动加入志愿队伍,真切感悟到义乌的包容温情,彻底消解异乡漂泊感。

全方位的邻里互助精准补齐民生短板,送餐代办、义诊理发、矛盾调解、文体陪伴等便民服务,覆盖全年龄段群体,切实解决群众急难愁盼。如今的义乌,高龄老人有人照料、独居群体有人陪伴、新居民有人接纳、奋斗者有人温暖,民生幸福底色愈发浓厚。

一城烟火暖邻里,万般情义润义乌。从零星善举到全民共治,从临时帮扶到长效常态,义乌以“邻里互助”为抓手,细细描摹基层善治新图景。清晨的一把小葱、傍晚的一声问候、饭点的一份热饭,细碎温情汇聚成城市最动人的底色,让每位市民出门见喜、安居无忧。

全媒体记者 刘军 文/图

记者手记>>>

邻里互助,让“世界义乌”更有家的温暖

城市的繁华,看楼宇林立、商贾云集;城市的温度,看邻里相守、烟火相融。

作为闻名全球的“世界超市”,义乌始终涌动着创新创业的蓬勃热潮,五洲四海的追梦人奔赴于此,扎根生长。高速迭代的城市风貌、多元交融的人口结构、日新月异的街巷格局,赋予了这座城市独一无二的开放活力,也为基层社会治理带来了全新挑战与时代考题。如何让快节奏的商贸新城,留存“慢下来”的烟火温情?如何让远道而来的异乡来客,褪去漂泊之感、收获心安归处?义乌以一场细腻走心、深耕民生的邻里互助变革,为这座开放之城写下了温暖动人的治理答卷。

治理出新意,邻里换新颜。此次义乌推进的邻里互助体系建设,绝非简单的社区服务优化,而是基层治理思维的深度迭代与提质升级。市委社会工作部打破传统治理“单点服务、零散帮扶”的固化模式,以系统性思维整合城乡社区各类资源,以精准化视角对接群众多元诉求,以创新性举措破解基层治理堵点难点。从摸排民情、建立供需清单、精准描摹民生需求,到一社一品、因地制宜打造特色邻里互助品牌;从积分赋能唤醒民间善意、构筑暖心互助循环,到数字赋能打破时空壁垒、打通便民服务通道,一套贴合义乌市情、适配多元人群、兼顾城乡差异的现代化邻里互助治理体系落地生根、落地见效。这份扎根民生的治理创新,没有宏大空洞的叙事,唯有润物无声的深耕,将基层治理的精细度,悄然转化为邻里相处的脉脉温度。

城市有温度,邻里有温情。“有情有义 世界义乌”正是浸润在市井街巷、融入邻里日常的真实底色。在这片包容开放的土地上,邻里互助早已超越举手之劳的浅层帮扶,升华为一座城市根植于心的精神自觉。银发老人发挥余热、守望邻里,新老居民守望相助、和睦共处,中外友人相知相融、共生共居,少年孩童向阳成长、传递善意。不同年龄、不同籍贯、不同背景的人们,打破陌生隔阂、消解彼此疏离,让钢筋水泥的楼宇居所,蜕变为暖意融融的幸福家园。一件件琐碎暖心的邻里小事,串联起这座城市最动人的民生场景,让奔波逐梦的创业者不再漂泊,让安居乐业的常住群众倍感踏实。

善治无止境,守望永绵长。邻里守望、互助共生,是流淌千年的中华人文底蕴,更是新时代基层现代化善治的生动实践。义乌以细微处的治理创新,激活基层自治内生动力,涵养文明和谐的城市气质,筑牢百姓稳稳的幸福根基。针对流动人口集聚、人员结构多元的城市特质,义乌探索出破解邻里疏离、构建共治共享的基层治理路径,拉近人心距离,全方位提升新老居民的城市归属感、生活幸福感与身份认同感,让每一位扎根义乌的奋斗者都能安居无忧、暖心相伴。

烟火寻常处,最是暖人心。如今的义乌,邻里相守成新风、互帮互助成常态,温情烟火遍布街巷阡陌。随着邻里互助体系持续深耕、持续完善、持续提质,这份藏在市井烟火里的人间温情,将持续滋养城市生长、赋能基层善治。让“有情有义”成为义乌最鲜亮的城市名片,让邻里和睦、共治共享,成为基层善治温暖动人的底色。