

# 浙江德清：“专业社工+志愿服务”激活基层治理新动能

在浙江省湖州市德清县舞阳街道玉屏社区文化广场上，十几位银发老人正在志愿者的指导下练习八段锦。不远处的共享书屋内，专业社工小王正带领青少年开展阅读分享会。玉屏社区，如今因入选全国党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点焕发出新生机。从“粗放式服务”到“精准化治理”，从“单兵作战”到“协同共治”，玉屏社区探索的“双轮驱动”模式，正在为基层社会治理现代化写下生动注脚。

## 破局：传统志愿服务遭遇发展瓶颈

玉屏社区成立于2023年，是德清县舞阳街道的新兴城市社区，地处地理信息小镇核心板块，以其独特的人口构成图谱，正在演绎新型城镇化进程中的治理挑战。

这个覆盖13个住宅区、承载8000余常住人口的现代社区，45岁以下中青年占比突破70%，18周岁以下青少年达40%。快速集聚的社区居民尚未形成稳定的社区文化，高学历、高技能人群尚未有效融合，辖区内闲置场地资源尚未转化为功能性空间，曾面临过服务供给与居民需求的错位，也错失过打造社区特色服务的机会。

统计数据显示，2025年以前，社区年均开展志愿服务50场次，但居民满意度长期徘徊在75%左右。“过去志愿者满腔热情送服务，但经常会出现‘供需不匹配’。”社区党支部书记、居委会主任李栋回忆，针对健康讲座、安全教育培训、传统节日等活动遭遇冷场，便民家政服务、暑期托管班报名却爆满的场景

## 河南周口淮阳区：探索“检察+社工”未成年人帮教模式

13名涉罪未成年人重归正途、5人考入高等院校……这是河南省周口市淮阳区人民检察院自2024年开始探索“检察+社工”未成年人帮教模式以来取得的成果。

日前，在淮阳区检察院未成年人办案区“淮小未”工作室里，3名涉罪未成年人正在宣读誓词：“我已认识到自己的错误……我将做一名尊法学法守法用法的新时代好少年。”

面对涉罪未成年人教育矫治难题，淮阳区检察院打破传统司法办案模式，联合专业社工组织融入“淮小未”办案团队，构建“三同步”（同步介入调查、同步评估听证、同步跟踪帮教）工作机制，实现司法保护与社会治理同频共振。

在同步介入调查环节，社工团队提前介入案件，通过走访社区、学校，目前已形成社会调查报告26份；在同步评估听

屡见不鲜。

更深层的矛盾在于服务专业化不足。负责儿童之家的社区干部卫红坦言，“志愿者组织亲子活动时，碰到幼儿身体不适却无法专业研判；处理家长育儿理念冲突时，常因缺乏儿童心理学知识加剧矛盾。”这种有温度缺专业、有爱心缺资质的服务困境，在人口结构较为复杂、诉求又逐渐多元的新型社区显得尤为突出。

## 融合：专业力量赋能志愿服务升级

转机出现在去年12月德清县委社会工作部启动的党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点项目。通过统筹协调民政、教育、卫健等12个职能部门，建立起“需求清单—资源清单—项目清单”三张清单机制，德清县委社会工作部不断推动着专业社工机构与志愿服务组织深度协作。

“我们通过政府购买服务引入了专业社工机构——德清县清禾公益事业发展中心，同时将原有的8支志愿服务队整合为一支多元化、多领域的志愿服务队，通过定点招募的形式不断扩大队伍，形成‘社工指导志愿者，



2025年4月，德清县清禾公益事业发展中心社工在德清银泰城开展亲子活动

志愿者协助社工’的协同机制。”李栋说，目前社区已建立“1+3+1”的模式，通过打造“党员+社工+志愿者+爱心资源”的合伙人矩阵，玉屏社区推出了“百玉同心”综合社会服务平台。社区通过打造志愿“公益圈”、增强服务“供给圈”、盘活社区“经济圈”，让社区资源“活”过来、“专”起来、“动”起来，让专业社工引领志愿者着力解决社区群众急难愁盼问题，将公益服务融合商业板块开展社区服务。

这种融合效应在社区治理中迅速显现。在今年打造的“英语坊”系列活动中，由社区对接世界地信之家的外国友人、学校，社工链接爱心企业提供场地，志愿者则通过现场引导落实具体活动内容，收获场场好评，

甚至吸纳了20余名世界地信之家的外国友人成为社区志愿者，专门成立了国际志愿服务队。

## 蝶变：建立共建共治共享的治理新格局

走进玉屏社区党群服务中心，“全龄”服务矩阵令人耳目一新。

针对社区儿童，专业社工联合辖区兴趣培训机构、高科技企业，设计了“AI编程”“机器狗”等科技素养提升工程；通过“童眼看玉屏”儿童议事会，精准把握儿童户外活动需求，打造了200平方米的户外AI运动场；引入5家爱心商家，采用“市场+普惠+公益”运营模式，开设书法、绘画、亲子阅读等惠民课程。

“银龄学院”则呈现另一番

景象。社工链接舞阳成校，开发出“智能手机使用”“智能家居使用”等适老化课程。68岁的邱阿姨不仅学会了视频问诊，还成为活动宣传员：“他们教的不只是技术，更让我们感到被尊重、有价值。”

更深刻的变化发生在治理结构层面。社区建立的“hui”邻里志愿服务队，下设8个小组，涵盖了社区治理、文化宣传、生态环保、医疗保健等多个领域，志愿者基本由社区居民主动报名。在社工的专业督导下，志愿者们逐步掌握“非暴力沟通”等技巧，并自发贡献资源，发起微心愿项目5个。“现在社区居民不只是接受服务，更愿意参与社区治理。”李栋感慨道。

新模式运行以来，社区志愿服务时长增长20%，专业服务覆盖率从83%提升至100%。更值得关注的是，社区治理正在形成“专业赋能志愿，志愿反哺专业”的良性循环——发动56名志愿者报名参加社工证考试，3个志愿服务项目获得专业机构持续支持。

站在全国示范点的新起点，玉屏社区正在县委社会工作部的指导下，探索“专业社工+志愿者”融合发展模式，开发智慧管理平台，让更多人在参与中感受治理温度，在服务中实现人生价值。

（据德清县委社会工作部）

## 甘肃张掖甘州区：“专业社工+志愿服务”赋能基层治理

党的二十届三中全会提出，要“健全社会工作体制机制，加强党建引领基层治理，加强社会工作者队伍建设，推动志愿服务体系建设”。甘肃省张掖市甘州区积极探索“专业社工+志愿服务”协同发展模式，依托社会工作者的专业优势，有效凝聚合力，促进志愿服务精准化、多样化，助力基层治理提质增效。

### 党建引领，构建“专业社工+志愿服务”新格局。

认真贯彻落实中央、省委、市委关于健全新时代志愿服务体系的有关文件及会议精神，构建党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的治理体系。健全区委社会工作部统筹、街道主抓、社区落地、社会参与的“四位一体”治理机制，推动社工服务向基层延伸，实现社工服务全覆盖。依托乡镇（街道）、村（社区）党群服务中心、新时代文明实践站（所）、学雷锋志愿服务站、劳动者驿站等平台和资源，充分发挥社会工作者的专业引领作用，聚焦群众需求和新就业群体关爱，提升服务精准度。

截至目前，全区注册志愿者人数突破10.2万人，社工人才队伍达到500余人。建成多

功能综合志愿服务阵地1个、基层志愿服务站点293个、区域性党群活动服务中心1个、司机之家3个、红色服务驿站78个。

### 精准发力，打造“专业社工+志愿服务”新品牌。

结合传统节日和“3·5”学雷锋纪念日，精心策划爱心帮扶、健康惠民等13项“小而精”的主题志愿服务活动。聚焦“一老一小一纠纷”等治理重点，实施“情暖桑榆关爱困境老人”“孤老不孤空巢不空”“大手牵小手夕阳托朝阳”等志愿服务项目，组织志愿者为特殊老年群体提供生活照料、心理慰藉等贴心服务。

聚焦未成年人成长需求，实施“情暖童心·相伴同行”关爱留守儿童志愿服务项目，开展课业辅导、心理疏导等活动300余场次，900余名志愿者参与服务，惠及困境儿童3000余人次。聚焦基层矛盾调解，培育“老贾说事”“邹琴调解室”等特色议事品牌，社工带领志愿者成功化解邻里纠纷、物业矛盾等各类问题，解决群众“关键小事”3250件，推动形成“小事不出楼栋、大事不出社区”的纠纷调处机制，实现了志愿服务与群众需求的精准对接。

### 创新机制，激发“专业社工+志愿服务”新活力。

建立“五社联动”长效机制，整合社区、社工、社会组织、志愿者和慈善资源，推动基层治理创新发展。按照省委社会工作部印发的《党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点工作方案》要求，组建工作专班，明确责任分工，借助第三方社工机构兰州爱颐社会工作服务中心的专业力量，推行“项目化运作+品牌化孵化”模式，打造“社工策划+志愿实施”的协同服务场景，在社区治理、困境群体帮扶等领域形成“专业指导+规模覆盖”的乘数效应。例如，南街街道西来寺社区强化党建引领基层治理，整合辖区日间照料中心、蓝天救援队、张掖医专及共建单位等资源，凝心聚力打造“西心同行·共赴阳光”志愿服务品牌，形成“专业服务+多元力量”的服务模式。

创新激励机制，将志愿服务纳入社工人才评价体系，发挥社工机构的枢纽作用，培育发展社区志愿服务组织，形成“专业带志愿、志愿补专业”的良性互动格局，实现社会服务效能的最大化，释放基层治理现代化新动能。

（据甘州社会工作）

（据《法治日报》）