

苏州工业园区胜浦街道： 一方城市客厅，实现从“志”愿到“治”愿



城市客厅外景

冬意渐浓，苏州工业园区东沙湖生态公园内的水杉林转眼又到了最美的季节，绘就出一幅绝美的生态画卷。午后，忙完的外卖员小周来到园里的东沙湖城市客厅歇脚，欣赏美景的同时给车充电，志愿者送来的热水更是让他感到暖胃又暖心。

御寒避暑、便民服务、休闲娱乐、心灵小屋……作为一个多功能党群服务阵地及便民服务站，东沙湖城市客厅为周边居民及公园游客提供着全年无休的全方位服务。但在苏州工业园区社会组织联合会会长万爱娟看来，城市客厅的最终目标，是做一个有颜值的城市公共服务中心，有内涵的志愿者培育实践基地，真正实现从“志”愿到“治”愿的转化。

现代快报/现代+记者 何洁 徐晓安

有颜值，全年无休的公共服务中心

来到城市客厅，记者的第一感受便是时尚且温馨。只见室外摆放着休闲桌椅，布置简约清新，墙上贴着“停下脚步 感受温暖”“一个家 守候一群人”等字样，引人注目。室内宽敞明亮，不仅备有微波炉、冰箱、爱心雨伞、手机充电器以及饮水设备等，还有公益“和咖啡”、阅读、心理咨询，为周边居民和户外劳动者打造了一个实实在在的“家的港湾”，给人一种温暖亲和的包容感。

2020年，“城市客厅”在东沙湖生态公园正式启用，作为重点打造的党建服务载体，主要从便民、利民、惠民等多角度考量，为群众提供丰富的服务项目。以周边居民、公园游客、环卫（绿化、市政）工人、户外劳动者、新业态人群等为服务对象，整合辖区党建联盟单位资源，重点打造志愿者培育、劳动者港湾、红骑手加油站、共建共驻联动、网格联动提升等五大项目，打通联系服务群众的“最后一公里”。

“今年4月，东沙湖城市客厅的升级改造工作正式完成，提档升级后的城市客厅，空间布局更为优化、服务品质显著提升、文化氛围愈发浓郁。”万爱娟是城市客厅实际运营的主要负责人，据她介绍，2.0版本的城市客厅增设了职工文体培训、心理咨询室，配备了心理沙盘、游戏模型等专业设备，以满足民众、职工的文体及心理服务需求。

同时，居民活动区域得到了进一步扩大，休闲桌椅的增加为居民提供了更多交流休憩的条件。墙面设计巧妙融入职工文化元素，彰显了空间特色与定位，营造

出温馨舒适的氛围。“我们的改造是基于居民实际需求的反馈、变化。比如原来的服务台类似一站式服务窗口，与居民之间隔着距离，改造后不仅场地更加开阔，也拉近了居民和志愿者的关系。”万



小小志愿者培训

爱娟表示，城市客厅不同于传统严肃的红色党群服务中心，它更加活泼、时尚、接地气，吸引更多居民、年轻人愿意走进来。

值得一提的是，这样一个高颜值的城市公共服务中心，竟365天持续运转，全年无休。一口热茶，一份点心，一副春联，每到春节，无法返乡的外地居民，总能在这个“家的港湾”寻找到温暖与慰藉。数据显示，截至目前，城市客厅已经连续不断运营了52个月，在这段时间里，累计服务时长达到了惊人的38088小时。

有特色，丰富多彩的活动主阵地



提档升级后的城市客厅焕然一新

一项项贴心服务的背后，是党建引领下资源力量的集聚，全年无休运转的背后，也离不开周边居民、企业的参与支持。“事实上，我们维护运营城市客厅的工作人员

只有个位数，这种情况下，如何激发基层治理活力，推动精细化服务？靠的就是千千万万的居民加入我们，组成志愿者队伍，这是一种双向奔赴。”万爱娟说。

今年4月27日，一场“胜浦街道匠心市集‘春·趣’亲子主题活动”在城市客厅举办，这是城市客厅提档升级后的第一个大型户外活动。现场开设的主题音乐市集，融合趣味亲子游戏、童年美食品尝、非遗手工体验等元素，吸引了大量居民参与。当天，胜浦街道工人文化宫职工培训（文体）服务站也同步正式启用。

依托服务站，城市客厅将具有特色的文化服务融入到日常生活中，每周、每月、每季度精心策划并开展不同维度的精品活动，满足职工在文体活动方面的需求，为他们创造丰富多彩的精神文化生活。例如打造职工心理“加油站”，利用自然与艺术疗愈手段，每月举办两场活动，提升职工心理健康水平；

创新职工普惠平台，以“幸福四季汇”为起点，开展四季主题市集活动，结合产业改革与服务新业态形态劳动者，推动产业改革工作再上新台阶。

企业举办党建活动，组织人才招聘、相亲交友，开展职工家庭亲子活动……在城市客厅，志愿活动愈加丰富，各年龄段的需求日渐得到满足。“公益咖啡很好喝”“市集上的小吃非常棒”“沙发很舒服，方便了我们休息”“希望开展更多相亲交友活动”……墙上的留言板，写满了大家的心愿与感受，这是对于城市客厅最真切的正向反馈。

“你会发现，加入城市客厅的‘年轻血液’越来越多。一方面是因为整体改造后这里焕然一新；另一方面得益于我们在活动的设计上趋于年轻化。”万爱娟解释道，当城市客厅的年轻群体存量增多，志愿者自然就变多，如此一来，对于志愿者的挖掘、培育、更新有很大的帮助。

有内涵，孵化志愿者的培育实践基地

年关将至，陈云来到城市客厅的积分兑换点，用她参与志愿活动攒来的积分兑换了一些生活物资。作为一名广受居民赞赏的志愿者，陈云从全职妈妈蜕变成来。

彼时，脱离职场许久的陈云因找不到工作而发愁，一次偶然的机会，她通过社会组织的引导接触学习了剪纸艺术。后来，她以志愿者

的身份积极投入各类文化、教育活动，不仅借助城市客厅这个平台找到了自我价值，也成为连接居民与社区的沟通桥梁。

陈云的故事是城市客厅培育志愿者的一个缩影，也是整个胜浦街道探索“红色管家网格化双联户考核激励制度”的生动实践。

记者了解到，这项制度涵盖了垃圾分类、楼道安全、文娱活动、公益助力等38项志愿服务内容，创新打造“红管积分企业爱心超市”“家、校、社联合育人”“医疗服务兑换券”等模式机制，居民完成任何一项服务都能收获相应的积分，凭借积分可任意兑换所需的物质奖励。

万爱娟介绍，截至目前，已整合78家联盟单位及爱心商户，提供532项服务资源，通过积分抵扣等形式兑换所需物品。“有些居民甚至不再追求物质奖励，而是精神层面的获得感，用公益奉献获得的积分兑换成公益慰问品，交由我们去送给社区更值得关注、更需要帮助的群体，让志愿爱心传递、让公

益价值延展。”

在此基础上，胜浦街道党工委以数字生活为志愿者赋能，链接“红色管家”平台，相继开发“慧拍”模块及“积分兑换”模块，积极探索志愿服务激励回馈机制，通过“线上报名+线下参与+累计积分”模式，提升积分便捷性，激发志愿者参与热情。“这个过程中，我们在胜浦街道党工委的领导下，运用社会工作方法和市场运营服务理念，挖掘了许多像陈云这样的志愿者，为他们提供专业的培训指导，孵化培育他们成为社区基层治理的‘左膀右臂’。”据悉，目前胜浦街道的志愿队伍已经扩展至15000人，形成了“人人都是网格员、人人都是志愿者”的居民共治良好氛围。

城市客厅是胜浦街道党建引领基层治理的生动写照，也是志愿服务的沃土。未来，在“胜浦街道志愿者积分激励”共治模式的推动下，东沙湖城市客厅将打造成为一个有颜值的城市公共服务中心，有内涵的志愿者培育实践基地，更好地实现从“志”愿到“治”愿的转化。

◀社+联，社志融合探索