

“为城市洗脸”，从“突击行动”到“每日行动”

嘉定菊园：“小白菜”精神在延续



■“小白菜”及时做好行动记录

随着城市化进程的日益加快，展现在人们眼前的有高楼林立的气派，有人头攒动的商业街的繁华，还有农家味十足的村宅田头。这一幅幅“家园”画卷犹如城市微笑的脸庞。这一张张笑脸要保持她的洁净美丽，由谁为她“洗脸”？环卫工人，市容环境协管员，还是“人人参与”？……在嘉定菊园，笔者看到道路两旁的迎风旗上标注着“人人参与”的文明行动口号，这只是一句“口号”，还是一个“行动”？带着疑问，笔者走进了嘉定菊园的老小区——嘉富社区。

文/摄 通讯员 马慧怡

本次采访，笔者没有和居委干部预约，希望看到的是自然常态化的管理模式。上午9时，步行至嘉富小区门口，笔者给百姓志愿者队长须培英去了个电话，她正好在小区内巡逻。

小区内：“小白菜”在巡逻

迎面而来的须培英穿着志愿者马夹，提着小桶。55岁的她既不是居委干部，也不是社工，而是由百姓推选产生的志愿者队长。

笔者：“须阿姨，今天你们小区有突击检查吗？”

须队长：“没有接到检查任务，现在我们小区的志愿者行动已经从曾经的‘突击行动’转变为‘每日行动’，养成习惯之后大家参与的积极性非常高。”

笔者：“那么此时在小区巡逻的志愿者有几名？他们的职责是什么？”

须队长：“现在有3位志愿者在巡逻，上午和下午分别要巡逻两个小时，主要针对小区内的环境文明，发现问题及时给予劝导，难以解决的问题要向居委会反映。”

笔者：“嘉富社区的志愿者行动坚持了多久？”

须队长：“从迎办世博600天行动启动后，我们就成立了志愿者队伍，从当时不到50人，到目前已有100多人，而且坚持‘每日行动’，发扬‘小白菜’精神。”

笔者：“真不容易。世博会已经结束了，而你们的志愿者行动仍在继续，谈谈为什么这样执着？”

须队长：“迎办世博期间，我们建立了志愿者行动的长效管理机制。虽然世博会结束了，但是我们发觉要维护小区的环境文明十分需要这样一支百姓队伍的参与和支持。因为仅仅依靠小区物业和社区居委会联合管理，百姓处于被管理的状态，无法完全把自己当成‘主人’，有时甚至呈现对立局面。只有三方一起携手，把小区视为一个‘家’，人人参与了，小区的文明程度才能日益提升。”

笔者：“要吸引那么多百姓参与到这个需要长期坚持的行动中来，你们是怎么做到的？”

须队长：“一是主动做工作，鼓励热心居民参与到志愿者队伍中来；二是对于愿意参与志愿者行动的居民给予及时肯定，欢迎他成为其中的一分子。经过4年多的志愿者行动，我们一边摸索一边更新管理办法，今年1月份我们召开了2011年度百姓志愿者总结表彰大会，以服务时间的多少作为评价标准对100多位志愿者进行表彰，同时启动了新一年的志愿者行动……”

听着须培英队长滔滔不绝地描述着她引以为豪的管理模式，讲述着百姓志愿者行动中的一个服务片段、一次次委

屈、一句句冷言冷语，以及一个个被认可的肯定，笔者还真想见见她所带领的庞大队伍。

居委活动室：“小白菜”在记录

9:30，笔者随须培英来到百姓志愿者的集合地点，嘉富社区居委会。在二楼走廊的一个区域，一排红色小桶与收拾垃圾的火钳整齐地摆放着，可见这些就是志愿者队伍的工具体之一。之前须阿姨说起对志愿者服务行动的评价办法，这一点是笔者本次采访行动最感兴趣的内容，因为假设只是一个走形式的管理模式是无法吸引众多百姓志愿者长期坚持留在这样一支队伍中，而须队长的管理模式想必自有她令人叹服的妙招。

须培英从橱柜中取出一叠“志愿者行动记录”小册子，人手一册，记录的内容是2011年1月至今的每一次服务行动。

笔者：“这些小册子为何不是由志愿者自行保管？”

须队长：“我们曾经尝试过由大家自行保管和记录。但是出现了小册子遗失或者漏写现象，所以从去年1月起，我们调整了管理办法。按照年度志愿者行动排班表，在志愿者当班时需要提前至少15分钟到居委会签到，穿戴好志愿者马夹、领取文明行动工具，志愿者行动结束后及时前来归还物品、反馈发现的问题。我们安排专人根据该志愿者的服务时间和服务情况在他的小册子上做好记录，敲上‘海宝’章，确保统计的正确性以及第一时间获悉小区动态，为发现问题、解决问题备好第一手资料。”

笔者：“志愿者既然参与了服务行动，都在奉献自身的热情，那么又如何来评价他们的工作情况，这些评价有效吗？”

须队长：“评价是为了更好激励志愿者，但是又不能因此挫伤大家的积极性，毕竟大家本来就是挤出时间来为小区做贡献的。所以我们百姓志愿者自行讨论出了一个比较公平合理的方法来安排工作成效。比如：全年服务时间为100个小时以上的是最高奖项；其次是80至100个小时；接着是50至80个小时；最后是10至50个小时。确保人人有荣誉的同时又有区别，大家心服口服，一一赞同这个评价机制。”

此时，居委会里正好有几位志愿者在讨论为该队伍进行节目创作，名为《夸夸的志愿者》。65岁的张燕秋作为主演正和创作者王玉珍切磋节目。据说，张阿姨在2011年度的志愿者服务时间为200多个小时，荣获一等奖的荣誉，她谦虚地说：“今年我会继续努力，安排好志愿行动与业余爱好的时间，两不误。”正在认真创作节目的王玉珍有些不好意思地笑着说：“比起他们，我的服务时间比较少，是最后一档，优秀。”这时，须队长接过王玉珍的话茬说：“王阿姨的特长是创作节目，付出

的时间也很多，我们正在考虑针对这些发挥着智囊团作用的志愿者，可以设立‘志愿服务特别贡献奖’，我们下阶段要进一步完善一系列管理机制。”

交通路口：“小白菜”在执勤

10:10，一位老伯走进了居委会。须培英介绍说，这位施济民老伯是一头“解放牛”，75岁的他是去年6月从崇明搬到儿子为他夫妻俩购置的菊园的“家”，儿子选择让老父母在菊园安度晚年是因为儿子总夸菊园环境好。之前对菊园的好印象源于听到了儿子的夸奖。刚搬来没几天，社工和志愿者的“一家亲”组团服务行动让施老伯倍感温暖，而且他也看到了每天的志愿者行动，感觉到了“小白菜”精神。7月1日，施济民老伯决定报名参加志愿者。

对于“志愿者”这一称号，施老伯十分珍惜，他说：“我是一名普通群众，我的子女都是党员，他们支持我参加志愿者队伍，我把这个身份看成‘党员’一样光荣。”

笔者：“施老伯，您的志愿服务时间是如何安排的？”

施老伯：“小区环境文明志愿者服务时间是每周六8:30至10:30；夜防时间是每个月的10号和20号；交通文明志愿者服务时间是周三上午10:30至11:30。”

笔者：“您在服务过程中对市民如何进行劝导？”

施老伯：“我以前是个抓生产的老农民，现在年纪大了，趁现在还有力量，我要积极参加这些服务行动，劝导工作不一定很擅长，但是我会用自己的文明行动做好这份志愿者工作。”

10:20，施老伯看了看时钟，“哦，时间快到了，我要去路口执勤了。”……

据志愿者队长须培英介绍，嘉富社区所管辖的3个小区累积住户为2188户，其中100多户家庭融入了志愿者行动，部分家庭是夫妻档一同报名参加。最年长的志愿者76岁，最年轻是“90后”，其中一户新上海人家庭来自浙江的袁虹于2011年度累计服务时间260多个小时，在百姓中发挥着很好的示范引领作用。

当说起新一年的“小白菜”精神以及业余生活安排，须队长已在酝酿新的目标：“在志愿者队伍的管理上，一是争取让小区绿化带更整洁；二是针对商业街人流量大，环境文明情况不稳定以及上下班高峰乱丢垃圾的现象时有发生的情况，我们想增设一支‘文明行为督导员’队伍，对不文明行为进行劝导；在我自己的业余生活安排上，我要坚持练习瑜伽、太极拳，以及戏曲，把退休后的每一天安排得丰富而精彩。”

感受着嘉富社区百姓志愿者的“小白菜”精神，笔者相信只要有更多这样可爱的志愿者，我们的城市定会每日舒展她洁净美丽的笑脸，永葆生机盎然。

【短讯】

浦江镇：为残疾儿童送上学习用品和图书



为保障弱势群体的公共文化权益，促进图书馆资源的充分共享，近日，浦江镇开展了“送温暖 献图书”活动，为阳光之家的学员们和残疾儿童送上了学习用品和图书，同时也送去了新春祝福。拿到新书后，学员们迫不及待地翻看着，并以热烈的掌声表达了内心的感谢。 敏航

梅陇镇：果蔬进社区 破解居民买菜难题

为解决居民买菜难的问题，梅陇镇南方城社区于去年年末，引进了谷裕果蔬有限公司，到小区摆摊设点。

南方城小区附近菜场搬迁，居民买菜成了一件难事。如何将既便宜又新鲜的蔬菜引进小区，让居民们买上新鲜又实惠的蔬菜是社区领导一直在思考的问题。经过努力，谷裕果蔬公司同意先在小区设摊试销，看居民的反响，再签订协议。

果蔬进社区一个多月来，居民们对谷裕果蔬反响热烈，相当满意，这个“实事工程”也有望越办越好。 敏航

金泽镇：家庭医生制 试点工作成效显著

青浦区金泽镇在开展家庭医生制的试点工作方面，进行了大量的创新探索，制定了“未病当顾问，小病当医生，大病当参谋，慢病当亲人，康复当助手”的工作目标，从组织体系到工作流程、从人员配置到岗位设置、从绩效考核到奖金分配等方面均进行了改革，并推出了多项新举措：设计了家庭医生宣传版面，加大了家庭医生的宣传力度；启用了简单易记的10101010健康服务热线，方便普通老百姓拨打，同时还保障了家庭医生应有的隐私；实施了新农合支付方式改革，部分慢性病（高血压、糖尿病）实行按人头预付制等。一系列的创新举措，真正为患者看病带来了实惠。 晴璞

枫泾镇：开展禁毒 “流动课堂”宣传活动

近日，金山区枫泾镇禁毒办组织社工和部分志愿者在枫泾汽车站开展禁毒“流动课堂”活动。活动中，禁毒社工和志愿者向过往来沪务工人员发放400多份禁毒宣传资料，并就有关毒品的内容释疑解惑，不但提高了来沪人员识毒辨毒的能力，也加强了他们防毒和拒毒的意识。

据了解，枫泾镇在2月1日至17日，利用春节后来沪人员返金的高峰期，在31个村居对来沪务工人员陆续开展禁毒宣传，重点深入社区、企业、娱乐场所、建筑工地、招聘会现场、出租房屋等开展形式多样的宣传教育活动，引导居（村）民、外来务工人员关注毒品问题，加强自我防范，共同抵御涉毒风险。 景珊