

市烟草专卖局(公司)等30家驻荷央企国企联动发力,打造“兴荷惠民服务联合会”志愿服务项目,打通乡村惠民服务“最后一公里”——

“微光”汇炬 照亮乡村百万家

11月25日8时,牡丹区牡丹街道杨庄村三正超市里,店主王喜爱已经忙得不可开交。她不仅忙着经营,还熟练地为村民办理存取款、快递收发、血压测量等志愿服务。目前,这家挂着“兴荷惠民服务中心”牌子的超市,已成为辐射杨庄村及周边的“便民会客厅”。

在菏泽乡村,这样的场景日渐普遍。2024年5月,由市烟草专卖局(公司)牵头,联合邮政、通信、金融等30家驻荷企业整合资源、协同发力,成立“兴荷惠民服务联合会”,共同打造“兴荷惠民·微光成炬”志愿服务品牌。



“我们最初的想法,就是打破行业壁垒,发挥行业优势,整合分散资源,为农村百姓提供更方便的服务。”市烟草专卖局(公司)党委书记、局长、总经理杜文东表示。

长期以来,菏泽的乡村便民服务

存在“短板”。群众办理金融、通信等业务常常奔波十余里路到乡镇,而驻荷央企国企虽有志愿服务意愿,却因“各自为阵”难以形成合力。市烟草专卖局(公司)在调研中发现,全市乡村零售终端资源丰富,将其改造为多功

能服务平台可有效破解这一难题。2024年,在市委社会工作部统筹指导下,市烟草专卖局(公司)依托覆盖广泛的零售终端网络,发起成立“兴荷惠民服务联合会”。驻荷企业积极响应,发挥自身优势,遵循章程规范,共商合

作,开展联合活动,推进惠民服务工作。这一创新举措打破行业壁垒,构建“1+N”雁型志愿服务矩阵——以联合会为“头雁”,各企业专业服务队为“群雁”,2315名志愿者织就覆盖全市的志愿服务网。

打通乡村服务“最后一公里”

“小阵地”的大作为

对杨庄村来说,这个变革来得实实在在。该村位于牡丹区北部,毗邻七里河湿地公园。三正超市变身“兴荷惠民服务中心”后,王喜爱多了志愿服务者的新身份。这天,超市迎来了一位特殊的“顾客”——城区居民刘俊伟,他的右手中指裹着纱布,一进门就不停致谢。

上周三,刘俊伟带着孩子在七里河湿地公园游玩时不慎划伤手指,恰逢村卫生室例行休息,他想起超市有应急医疗箱标识,便前往求助。王喜爱当即取出应急医疗箱,为其清洗消毒、包扎伤口,还叮嘱注意事项。“都是举手之劳,服务中心虽小,能应急、能暖心才实在。”面对致谢,王喜爱笑着

摆手,边说边整理便民物品。小阵地承载大民生,各惠民服务中心(站、点)结合需求,整合资源推出4大类36项服务项目,涵盖生活缴费、物流快递、通信代办等基础便民业务,也有惠农知识培训、养老金代发、惠农保险宣传等农事服务,以及信贷咨询、农资供应、农技指导、农产品销售等农

业产业化服务。每一项业务,都事关群众的“急难愁盼”。目前,全市共成立129个惠民服务中心、134个服务站、2750个服务点,实现行政村覆盖率63.63%、千人以上村覆盖率90%、“15分钟志愿服务圈”让服务触达百姓家门口,小店也从单纯商铺变成便民枢纽站。

“五统一”让服务“攥指成拳”

成武县焦庄村,中国移动通信集团山东有限公司成武分公司志愿者胡哲正帮村民检测网络。“扫码就有人上门,日常需求不用跑乡镇,太方便了。”村民李如兰说。

“兴荷惠民·微光成炬”志愿服务

项目的成功,离不开创新的运行机制。如何确保服务不打折扣?联合会积极探索“五统一”工作法——统一收集需求,统一谋划措施,统一调配力量,统一开展活动,统一评价质效。

线上,“指易达”小程序让群众可

以随时提交需求;线下,惠民服务中心(站、点)成为收集民情的前哨。需求汇总后,按紧急程度、服务类型、覆盖范围形成服务清单,精准匹配至对应分队。针对老弱病残等弱势群体,建立“上门办”“帮代办”“容缺办”服务机制。

“以前各家志愿服务力量分散,现在通过统一调配更精准。”胡哲说。整合后,206支志愿服务队协同作战:“乡村基础设施检修”时,通信、交投企业的志愿者同时出动;每月15日的“集中服务日”,各分队开展主题活动,形成强大合力。

“8小时”之外的守望

在菏泽市兴荷惠民联盟的版图上,遍布城乡的“8+4”民生驿站,是一个个温暖的守望点,也是服务延伸的神经末梢。它们在村(社区)党群服务中心之外,构筑起全天候的民情通道。

“8”,对应着村(社区)党群服务中心的标准工作时间;而“+4”,则是在此基础上,依托惠民服务中心(站、点)的开放灵活性,将服务延伸至早晚及周末,有效填补了基层公共服务的“时间

盲区”。王喜爱的超市里,常备的不仅有急救药箱,还有免费的打气筒、放大镜、共享雨伞等。“这些东西不值几个钱,但谁家还没个急用?”王喜爱说。

杨庄村三正惠民服务中心不大,却很温馨。此时,几位村民正围坐在角落的桌椅旁,与村干部、志愿者一起,讨论村文化广场的演出事宜。没

有正式的会议室,没有繁文缛节,就在这烟火气十足的小店里,大家你一言我一语,畅所欲言。

“过去,村民有矛盾、有建议,很多时候不知道找谁说,或者觉得去村委会‘太正式’。”村干部陈兆记说,“现在好了,来取个快递、缴个费的空隙,就能坐下来聊一聊。我们在这里能听到最原汁原味的声音。”

据统计,这些遍布城乡的“8+4”

民生驿站,已累计成功调解邻里纠纷近2000起,收集乡村治理建议超万条。许多小摩擦在萌芽状态就得以化解,许多好的点子、建议被收集上来,成为村务决策的重要参考。

不仅如此,这些驿站还是新就业群体的“歇脚地”,留守儿童“临时看护点”。“8+4”的设计让服务更贴近群众的生活节奏,让治理更融入群众的日常生活。

服务群众的“共赢之道”

兴荷惠民志愿服务项目之所以能持续运转,关键在于找到了多方共赢的结合点。

对群众而言,生活便利性大幅提升的同时,也切实感受到了家门口的温暖与关怀。该项目开展以来,累计组织志愿服务活动2568次,办理各类服务业务401.67万笔、金额2056.11万元,便民

服务超过百万人次。同时,开展直播惠民活动1200余场次,实现商品交易总额550余万元。金融保险服务为农户提供贷款803.25万元。新就业群体通过暖“新”驿站享受服务超2万人次。

对志愿者而言,联动共治加强了资源优势互补。“资源共享提升了我们服务社会的能力。”“荷美·金叶”志愿服务

队志愿者朱刚说,“项目搭建起企地联动、服务联通的志愿服务平台,让我们成为一支资源整合的志愿服务队。”

惠民服务中心(站、点)不仅方便了群众,也为小店带来人气。“服务项目成了引流业务,现在每天快递收发量就有100多件。”王喜爱说,虽然很多服务是免费的,但客流量的增加同

步带来了生意增长,实现了服务群众和吸引顾客的双赢。

微光虽小,汇聚成炬。在菏泽,更多的“王喜爱”正在加入,更多的“杨庄村”正在改变,越来越多的老百姓在家门口感受到了实实在在的获得感与幸福感。文/图 记者 马源劼 通讯员 郭慧 黄修仁 奚文斌



短评

“微光”何以成炬?

在菏泽的田间地头行走,穿梭于一个个挂着“兴荷惠民服务中心”牌子的乡村小店。那些最初看似微弱的善意与尝试,如何能汇聚成照亮百万农家的温暖炬火?答案,或许就藏在杨庄村王喜爱忙碌的身影里,藏在焦庄村村民李如兰舒展的眉宇间,也藏在“兴荷惠民服务联合会”那打破壁垒、撬动成拳的创新实践中。

打破壁垒,从“单打独斗”到“协同作战”是前提。长期以来,各驻荷央企国企虽有服务乡村之心,却受困于力量分散。菏泽的探索,核心价值首先在于“破壁”——打破行业间的藩篱,将条块分割

的服务资源在一个共同的平台上进行重组与激活,让“头雁”领航、“群雁”齐飞,形成单一主体难以企及的强大服务合力。

激活末梢,让“乡村小店”变身“服务枢纽”是关键。项目巧妙利用覆盖广泛的乡村零售终端,将其改造为多功能服务平台:王喜爱的小店既是超市,又是议事厅、应急站。这种“嵌入式”的服务模式兼具便利性与亲和力,从“要我到”到“我就在”,服务可达性与有效性实现质的飞跃。

创新机制,用“五统一”确保服务常态化长效是保障。一时志愿服务勇,长期可持续难。“五统一”工作法构建了完整的服务

闭环,线上小程序与线下站点的结合,确保了民情民意的精准收集与快速响应。特别是针对特殊群体的“上门办”“帮代办”,更体现了服务的温度与精度。这套机制确保了志愿服务不再是“一阵风”,而是能够持续发光发热的“长明灯”。

延伸时空,以“8+4”驿站填补服务盲区是智慧。“兴荷惠民”站点凭借其灵活性,有效填补了基层公共服务的时间盲区。这些站点也成为邻里调解、民意收集的温情空间,让治理融入日常烟火,构建了一种更具韧性与活力的基层社会治理新生态。

实现共赢,促“服务引流”与“商业增收”互促是动力。任何模式的可持续性,最终都离不开共赢的逻辑。“兴荷惠民”项目找到了结合点:群众获便利,企业拓渠道,志愿者实现价值,店主收获人气。这种利他与利己的良性互动,为“微光”持续闪耀注入了不竭动力。

万千微光终成炬。善意若被有效组织,资源若能巧妙整合,寻常小店亦能成为照亮乡村、温暖万家的强大力量。这束微光汇聚的炬火,正勾勒出菏泽乡间最温暖的底色。

马源劼