

# 政策“送”到家,服务“送”上门

## 宁波“两送”行动织就惠民助企暖心网

见习记者 马瑞璟 通讯员 翟景伟 朱海容

热气腾腾的饭菜刚递到手中,一份最新的政策指南也同步送到。近日,宁波市海曙区章水镇樟蜜社区的老年居民欣喜地发现,每日上门的“送餐老哥们”志愿者不仅送来可口餐食,还增添了一项贴心服务——耐心讲解养老政策,临走前不忘检查燃气安全、细心询问生活需求。“讲的都是和我们生活息息相关的政策,清楚又实用!”80岁的独居老人张爷爷笑容满面地说。一趟上门、几重关怀,既暖了胃,更暖了心。

这些细致入微的服务,源于宁波市持续深化的“送政策促发展、送服务进社区”(以下简称“两送”)行动。2025年以来,宁波市委社会工作部紧扣民生需求与经济发展,系统梳理省、市、区三级政策,形成经济、人才、商务、惠民四大类“政策服务包”,全力打通政策落地的“最后一公里”。

### “全链关怀”惠民

服务成效如何,群众最有发言权。  
“这地面处理,是给我的最好的百岁礼物!”家住海曙区白云街道白云庄社区的徐婆婆感慨道。这位百岁独居老人曾因家中客厅与卫生间5厘米的高低差多次摔倒,如今,她享受到适老化改造补贴,家中的安全隐患得以彻底解决。  
精准服务的背后,是一套成熟的“入户摸排一精准服务一长效守护”全链条关怀体系。据了解,社工(网格员)通过入户走访、线上征集等方式,全面摸排村

居民需求,建立精准化清单,联动志愿组织、企业商户等多方力量,主动上门提供政策讲解、事项申请、业务代办等“一条龙”服务。

针对高龄老人、残疾人等特殊群体,社工(网格员)还创新推出“床边办”暖心服务,真正实现群众“零跑腿、事办成”。

民情感知的触角也在不断延伸。一支由快递员、外卖骑手等新就业群体组成的“民情观察员”队伍,在日常工作中化身感知民情的“移动探头”。“我们在配送过程中会特别留意居民们的‘吐槽’,有时候他们会提到办事不太方便,或者对某些政策不太理解。”鄞江镇大德社区一位担



海曙区郡庙社区社工向居民宣传“以旧换新”政策

任“民情观察员”的外卖小哥分享道。正是基于这些来自一线的真实反馈,该社区成功优化了3项服务流程,让办事更加便捷高效。

### “三线联动”助企

海曙区委社会工作部构建“社工+驻企指导员+三师助企”的“三线联动”服务机制,为企业送去“定制化”服务套餐:社工作为“政策导航员”,主动对接居住在企业;党建驻企指导员作为“专属顾问”,长期驻守产业园区,并通过“141”基层治理体系及时反馈企业遇到的共性

难题;专业“三师”(律师、会计师、税务师)团队定期开展专项辅导,提供权威专业支持。

惠企服务不仅助力解决难题,还注重创造机会。“我们积极扮演好‘红娘’角色,搭建好‘居民-社区-商户’互动平台。”海曙区委社会工作部相关负责人介绍,通过举办社商对接会,成功推动江夏街道莲桥社区与华润万家、京东MALL等周边大型商超达成合作,累计发放“社区专属消费券”6万元,带动消费超120万元,实现居民、社区、商户的三方共赢。

据了解,“两送”行动在宁波各地落地生根,结出各具特色的实践成果。北仑区小港街道渡头董工业社区聚焦辖区4400余名职工面临的“就餐难”痛点,联合小港街道工商所开展“一站式上门办证”服务,手把手协助流动摊贩完成个体工商户注册,引导其入驻,并联动市场监管部门推进“阳光厨房”建设,以标准化设施保障餐饮安全。宁海县则聚焦民生需求,将消费品以旧换新作为“两送”行动重要抓手,结合“暖暖的新家·兴华善居”志愿服务项目,覆盖家电、旧房装修、适老化改造等多个领域,通过简化流程、上门宣讲、现场办理等方式,推动政策红利直达群众。

据悉,“两送”行动开展以来,宁波社区工作者累计走访入户178.4万户,组织开展惠民便民活动7600余场,促进消费4.8亿余元。

## “全科网格天团” 激活民生服务末梢

宁波社会工作部融媒体中心 郭佳玲  
通讯员 杨宵杰

本报讯 冬日清晨,第一缕阳光刚漫过村头树梢,宁海县桥头胡街道屠家村网格员陈丽芳已穿梭在村里巷弄。她敲响独居老人的家门,一边帮着检查取暖设备,一边拉着家常叮嘱用电安全。刚走出院门,就接到村民反映“村西路口窨井盖破损”,她立刻掏出智能终端,拍照、定位、上传信息,整个流程一气呵成。

“多走一步、多问一句,就能把隐患化解在萌芽、把服务送到家门口。”这是陈丽芳的工作信条,也是桥头胡街道25名全科社工(网格员)的日常写照。

近年来,桥头胡街道以“网格化+精细化”为抓手,打造出一支“一专多能”的全科社工(网格员)队伍,为基层治理注入了强劲动能。街道推出“全科赋能”培育计划,将矛盾调解、应急处突、数字工具应用等核心能力列为年度必修课程;通过专

题培训、案例复盘、轮岗实训等方式,让社工(网格员)在实战中练就“十八般武艺”。

同时,街道建立“一格一员、每日巡查、每月复盘、每季走访”的闭环管理机制,明确职责清单、细化考核标准,确保网格服务既规范又暖心。

为了让服务“跑”得更快,街道为社工(网格员)配备了智能移动终端,实现“信息一键采集、事件秒级上报、任务闭环处置”的线上线下联动模式。数据显示,2025年以来,社工(网格员)累计收集民生诉求6783条,排查安全隐患123处,调解各类纠纷394起,为行动不便群众代办社保、医保等事项180余件,问题办结率100%,群众满意度稳定在95%以上。

“接下来,我们将持续深化网格治理效能,推动社工(网格员)队伍向专业化、精细化、规范化升级,不断优化服务流程,切实筑牢基层治理的第一道防线,让群众的幸福感与安全感在家门口持续升级。”桥头胡街道相关负责人说。



宁海县桥头胡街道网格员开展消防安全巡查

## “闲不下来”的他 “剪”出社区知名品牌



陆银祥为居民剪发

通讯员 孙琪 见习记者 马瑞璟

本报讯 在宁波高新区翔云社区,提起陆银祥,邻里街坊都会竖起大拇指。65岁的他,身着一套简单的保安工装,言语朴实、笑容敦厚。退休5年来,他因“闲不下来”被返聘回物业岗位,巡逻、排查、清扫,事事上心。然而,让他真正成为社区“名片”的,是他那把已握了11年的剪刀,和一段从未停歇的公益理发旅程。

陆银祥的志愿之根,深植于军旅与乡土。入伍期间,他学会了理发手艺。退伍后,他回到家乡大漕村,成了出了名的“热心人”,不仅是村联防队、消防志愿队的骨干,还把部队里学到的技能用在为乡亲们服务上。

大漕村拆迁后,2016年,陆银祥入住齐和家园,也将这份“热心”带入了翔云社区。他看到环卫工人起早贪黑,便萌生了一个朴素念头:“他们为城市‘美容’,我就

来为他们美容。”于是,那把曾在部队为战友理发的剪刀再次派上用场。从一开始象征性收10元,到后来完全免费,这条路,陆银祥一走就是十余年,累计为环卫工人理发几千人次。

陆银祥的服务不止于此,社区里腿脚不便的老人、周边敬老院里的长者,都是他的牵挂。一把折叠椅、一套工具,他的“流动理发店”随时上门。近五年来,他为辖区居民免费理发超600人次。面对大家想付钱的心意,他总是笑着摆手:“能帮上忙,我就高兴了。”

如今,“老兵义剪”已从陆银祥的个人行动成长为社区知名的志愿服务品牌。在他的感召下,越来越多热心居民加入团队,常态化义剪活动让志愿力量持续壮大。“翔云老兵陆师傅”也成了居民们口中响当当的称呼。而他本人,依旧巡逻、清扫、义剪不停,默默将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神融入日常。