

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、双重关怀，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—精准服务—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，在日常工作巾化身感知民情的“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

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”，主动对接居住在社区的企业主；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，成功推动江厦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。



海曙区郡庙社区社工向居民宣传“以旧换新”政策

“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 邬佳玲
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的网格员陈丽芳已穿梭在村里巷弄。她敲开独居老人的家门，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



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。