

王顶堤街道： 积分赋能长效推行 志愿绘就善治图景

基层治理的活力，根植于群众的广泛参与；社区共治的效能，取决于长效机制的持续运转。面对志愿服务“如何持久、如何深入”的共性难题，天津市南开区王顶堤街道党工委牢牢锚定党建引领这条主线，以志愿服务积分制为突破口，用“小积分”撬动“大治理”，探索出一条党组织搭台、群众唱戏、社会力量协同参与的基层善治新路径。经过持续推行，积分制有效扭转了志愿活动“一阵风”的现象，在制度创新、资源整合、精神激励和长效治理等方面积累了丰富的经验，逐步绘就共建共治共享的生动图景。

从“一阵风”到“一盘棋” 制度创新筑牢善治根基

强化顶层设计，构建四级运行架构。街道党工委坚持高位推动，将志愿积分体系建设列为年度党建重点工作，成立专项工作小组，党建、宣传、

经济发展多方资源协同发力。在深入调研各社区实际需求的基础上，出台《王顶堤街道志愿服务积分管理实施方案》，构建起“街道统筹定规则、社区落地抓组织、网格延伸做服务、多方联建供支撑”的四级运行架构，形成上下贯通、左右衔接的制度体系。压实治理责任，明确各层级职责分工，确保积分制运行有章可循、有据可依。

因需设队孵化，形成“一社区一品牌”格局。积分机制的核心在于“人”的聚合，志愿服务的“一阵风”也是因为社区志愿服务组织没有真正建起来。街道没有搞“一刀切”的指令性组建，而是立足各社区实际需求，引导孵化特色鲜明的志愿队伍。园荫里“小红哨”青少年志愿服务队，吸纳未成年人成为社区治理的“小主人”，在文明劝导、图书整理、关爱老人等实践中培养责任意识，让青少年从社区治理的“旁观者”变为“参与者”；迎

水里“花儿与夕阳”志愿服务队，汇聚青少年、退役军人、党员和共建单位等多元力量，每天利用一刻钟捡拾白色垃圾，以日复一日的坚守引领文明风尚；美云里社区组建“美云红帆志愿服务队”，凝聚退休干部、教师、医生等“红色力量”，定期开展健康义诊、法律咨询、家电维修等便民服务，让邻里互助成为社区常态。党组织牵头搭平台、党员带头作示范，推动党员群众从“旁观者”变身“当家人”。

搭建商会平台，推动多方资源共建共享。建立街道商会，充分发挥商会平台作用，发动辖区商户成立“爱心商家联盟”，商家以让利方式提供积分兑换商品或服务，变“单向付出”为“互帮互助”。志愿者凭积分，根据个人需要兑换生活用品、食品、家政服务等多项目。这一模式既为志愿者提供了实实在在的回馈，调动其持续参与社区治理的积极性，也为商户带来了客流与口碑，实现了志愿者、商户与社区的多方共赢。与此同时，街道积极引入“外脑”，组织创建“津堤π”科普志愿服务团队，致力发掘周边科普资源；与天津理工大学、南开大学、天津津航技术物理研究所等建立共建机制，让专业力量融入基层，拓宽志愿服务的知识含量和吸引力。

从“要我做”到“我要做” 科学赋分激活参与动能

实施差异化计分，树立鲜明价值导向。按照平安巡逻、环境清理整治等日常型服务，政策宣讲、科普讲座等知识型

服务，矛盾调解、敬老帮扶等关爱帮扶型服务分成三类实行差异化计分，遵循“多劳多得、优劳优得”的原则，鼓励志愿者输出特长、回应民生关切。通过差异化赋分和需求导向的服务设计，积分制有效引导志愿力量流向社区最迫切、最需要的领域，避免“干多干少一个样”的平均主义倾向，使有限的服务资源发挥出最大的社会效益。

坚持需求式响应，推动服务精准对接。积分规则的科学设定，为志愿服务供需精准对接提供了有效指引。各社区依托网格群、入户走访等渠道常态化征集民意，志愿队伍据此自主“接单”，实现了“群众点单—组织派单—志愿者接单—积分回单”的闭环运行。同时，定期开展议事协商，人居环境、社区公益、邻里规范等事务由群众商量着办。将群众急难愁盼作为积分赋能的着力点，推动志愿服务从“社区派任务”转变为“群众有需求、志愿有回应”。昌宁里社区便是一个生动缩影：社区依托“宁心桥”调解工作室，整合网格员、党员志愿者、驻点律师、司法干警等力量，组建多元调解队伍，针对施工扰民、邻里、物业等各类纠纷，开展法律咨询和常态化普法。在地铁11号线澄江路站围挡争议事件中，社区多方协调，督促施工方优化方案、落实降噪降尘措施，切实打通了基层矛盾化解的服务链条。

强化双向激励，激发群众内生动力。物质兑换之外，街道高度重视精神激励的杠杆作用。金厦里社区在天津市社会工作协会指导下，开展了“暖夏相汇 志愿同辉”志愿者团建活动，向长期支持社区工作的志愿者表达敬意。当服务时长转化为积分，积分再兑换成看得见的尊重与回报时，“要我参与”便悄然转变为“我要参与”。如今，越来越多的居民主动报名参加活动、商户主动捐赠物资，共建共治共享的治理共同体意识日益浓厚。

从“点上开花”到“面上结果” 长效机制催化治理蝶变

聚焦急难愁盼，精准回应民生关切。随着积分制的深入推进，志愿服务与社区治理各项重点工作深度融合，治理成效在服务民生一线得到充分彰显。天拖西社区“同心齿轮”党员巡逻队将商户用电用气、消防设施排查纳入日常巡

查，发现隐患即上报，处置完毕即闭环，守牢安全底线；横江里社区联合辖区学校，组织幼儿园教师、学生志愿者开展全民阅读推广和防电信诈骗宣传，让文明与安全“飞入寻常百姓家”；华宁南里社区组织在职党员中的律师、司法工作人员成立社区调解队，围绕邻里纠纷、财产继承等常见矛盾提供免费咨询，将矛盾化解在萌芽状态。

赋能旧楼管理，破解环境治理顽疾。王顶堤街道作为南开区旧楼区长效管理提质增效试点街道，创新将积分制引入环境治理领域，将垃圾分类、志愿服务等行为纳入积分兑换奖励，有效激发居民自治热情。同时，发挥社区志愿者“移动探头”作用，组织学习如何识别并上报楼道堆物、卫生死角、设施破损等问题，为其有效参与小区治理赋能，并依托“发现问题—协同处置—效果反馈”闭环机制，实现志愿服务与环境治理的深度融合。此外，由居民代表和志愿者骨干组建“邻里议事会”和监督小组，定期评价物业服务质量，推动服务与需求精准对接，形成良性循环，使旧楼区面貌持续改善。

树立示范标杆，推动经验面上拓展。街道着力发挥示范引领作用，推动治理经验从点上开花向面上结果拓展。持续深化“书记项目”抓手作用，以“深、实、细、准、效”的工作导向推动基层治理提质增效。持续深化与高校、科研院所、社会组织的共建联动，不断丰富志愿服务内容与形式。持续完善积分兑换制度，探索“积分+信用”“积分+评优”等延伸应用，引导更多居民自发投身文明实践志愿服务。着力打造积分治理示范社区，总结可复制、可推广的经验做法，为其他社区提供借鉴参考，让“小积分”持续释放基层善治的大能量。

从“一阵风”到“一盘棋”，从“要我做”到“我要做”，从“点上开花”到“面上结果”，王顶堤街道党工委以党建为引领、以积分为抓手、以群众为主体，走出了一条具有时代特征、区域特色的基层治理新路。未来，街道将继续秉持“人民城市人民建”的理念，在制度精细化、参与广泛化、成果长效化上持续发力，让志愿之花开满社区每个角落，让善治图景在点滴实践中愈发绚丽多彩，为现代化社区治理贡献更多“王顶堤样本”。



天津市南开区王顶堤街道金厦里社区召开志愿者议事协商会。



天津市南开区王顶堤街道园荫里社区“小红哨”志愿服务队开展红色研学活动。