

新闻说事

桐庐农商银行“五小服务”志愿团队：

服务居民“无小事” 温情关怀进社区

一句问候、一次陪伴……时代在变、社会在变、群众的需求在变，聚焦群众的所需所盼，志愿服务内容与时俱进，一心为民的本色始终未变。这是一个从无到有、从有到常态化发展壮大的志愿服务故事，故事的主角们怀揣梦想、充满激情，他们从小事做起，坚持做小事，让质朴的情感得到升华。

“40℃的高温，骑着小毛驴到家里给我老爸理发，15公里路，近50分钟时间，真的被感动到了……”近日，故事的主角之一“五小服务”志愿团队队员郭荣娟收到了一则表扬信，对方是服务对象的女儿，在朋友圈写下一篇“小作文”，为郭荣娟点赞，也为“五小服务”志愿团队点赞。

而这样的感谢和点赞，时常在“五小服务”志愿团队中上演。谈及该志愿团队，不得不提它的前身——“十百千万”幸福工程。

2021年，桐庐农商银行5060俱乐部和县委老干部局深化合作，成功推出服务离退休老干部“十百千万”幸福工程，为县内50岁以上女性和60岁以上男性退休人员提供居家维修、家庭保洁、学习讲座、金融咨询等公益服务，在提升离退休群体金融素养、增强金融消费责任意识，更好地防范金融风险、维护自身合法权益，促进金融稳定和社会和谐等方面，取得了卓越的成效。

但“十百千万”幸福工程服务的对象仅仅是我县5000余位离退休老干部，且农村老年群体金融服务弱化、城区老年群体服务触达不充分的问题日益凸显，为破解此难题，依托“十百千万”幸福工程，2023年12月，桐庐农商银行“五小服务”志愿团队应运而生。

如今，“五小服务”志愿团队进社区、进乡村、进基层，服务对象更广泛、服务场景更多元、服务内容更“接地气”，小理、小缝、小修、小磨、小诊被更多人熟知，志愿服务越来越具有“丰富感”。



“针头线脑”的小事成为“头等大事”

“不是在做公益，就是在做公益的路上。”这是不少人对“五小服务”志愿团队志愿者的印象。

“我自己也在志愿服务中找到了成就感。虽然是缝缝补补、修剪修剪，这些不起眼的小事，却是老人生活中的‘大事’。”网龄长朱斐焯每天都很忙，她表示，在志愿服务中，与服务对象交流谈心，交朋友，特别是帮助身体欠佳、行动不便、独居生活的老人解决日常生活的难题，她乐此不疲。

“最近天气热，我们几乎每天都能接到‘维修订单’，要求维修的大部分家电都是电扇、空调等，今天上午还去维修了一个无障碍扶手。”网龄员周志林说。不少老人子女在外工作，有时候家

中的电器有故障，一时间不知道找谁帮忙。“‘久病成良医’，我们已经半专业了，基本上的问题说来我们就能知道的，上手就能修理。”网龄员丁益斐说。

虽是志愿服务，但他们的服务质量却不降低。“五小服务”志愿团队的成员由桐庐农商银行工作人员、网龄员等组成，其中不乏专业的理发师、电工、维修工，热心公益事业的他们，活动时招呼一声就到了。

“我们现在‘在线接单’，特别是遇到节假日，更是应接不暇。”5060俱乐部工作人员王拥军笑着说。如今，“五小服务”志愿团队已经是“名声在外”，不少社区、小区，还有乡镇的工作人员，通过微信、电话等邀请他们到辖区

开展“五小”服务，其中磨刀、理发、测血糖等都非常受欢迎。多样的活动将志愿服务触角延伸至每位群众，解了民忧，暖了人心。

“五小服务”志愿团队不仅仅是温情农商的一个提供日常维修与服务的团队，它更像是一座连接基层情感的桥梁，让老年人在感受到生活便利的同时，也收获了温暖与关怀。“民生五小事”活动开展以来，居民不出小区就能享受到“民生五小事”服务。平阳山社区党总支书记、居委会主任胡欢介绍，老年人遇到头发长了、裤脚袖口坏了、菜刀不锋利了、鞋子脱胶了，这些生活上的小困难，在“民生五小事”活动现场都能解决。

真心相待不是亲人胜似亲人

“五小服务”志愿团队也曾遇到过冷冰冰的脸和敲不开的门，陌生人进入家中让不少老年人存疑和拒绝，但志愿团队始终践行“将心比心”的理念。

因为真心相待，他们把居民的事儿当作自己的事儿；因为真心相待，居民把他们当成了自己亲人。现在不少社区老人把他们当成了“自家人”，也正是这份理解，成为了他们不断前行的动力源泉，这也是对“五小服务”工作的最好赞誉。

“5060俱乐部志愿者就像我的家人，时常见面却又很想念。”家住桐君街道南门社区的王大伯，今年已经92岁了，儿女都在国外，家中只有他和保姆。平时，志愿者团队格外留心这个

“老朋友”，时常上门帮忙理发、修理小家电、聊家常，为他孤独的老年生活带去乐趣。

今年上半年的一天，网龄长朱斐焯在江北办事，想着自己有点时间没见王大伯了，打算上楼去转转。刚进门就发现常年坐轮椅的王大伯意外倒地，当时家中只有他一人，倒地后在地上无法爬起和移动。“王大伯，别害怕，我在这里……”朱斐焯立即上前查看情况，一边安慰，一边给同事打电话寻求帮助。随后又找出棉垫子给王大伯垫上。

幸好及时发现，朱斐焯和同事合力将王大伯从地上抬起，经过检查身体无大碍。“实在太感谢你们啦，不然后果无法想象。”老人的子女得知情况后，立即打来电话表示感谢。

“王大伯不容易，我们也把他当成了自家人，这是我们应该做也值得做的事。”朱斐焯说，她不敢想象如果自己没上去看看，王大伯还要在冰冷的地上躺多久。

南门社区的王大伯只是众多受益者中的一个缩影。这份超越血缘的亲情，在日复一日的陪伴与付出中悄然生长，编织成一幅幅温馨感人的画面。

探望谈心、跑腿帮忙，“五小服务”志愿团队成员成为不少老人的“新家人”。从定期探访、陪伴聊天，到理发、修理家电再到健康讲座、金融知识宣讲，每一项服务都力求做到细致入微，让老年人在细微之处感受到关怀与温暖。

“民生五小”以“小服务”撬动百姓“大幸福”

“这个发型清爽。感谢农商行和志愿者们，不仅经常来关心我们，还上门来为我理发，真的很贴心！”富春江镇芦茨村82岁的方奶奶看着镜子里的发型，颇为满意。

前不久，桐庐农商银行富春江支行与5060俱乐部“五小服务”志愿团队携手在当地开展“民生五小事”志愿服务活动。活动现场，磨刀剪、修家电、缝补衣裤、量血压测血糖等志愿服务点围满了村民。

“磨菜刀和理发的志愿者是最辛苦的，手中的活根本停不下来。”村民纷纷点赞志愿者。仅一个上午，就服务了50多位老人。其实，和方奶奶一样，需要解决理发、磨菜刀、量血压等“关键小事”，在全县不少偏远山区的老年人中需求很大。

公益服务贵在践行，重在坚持。基于这项出发点，从最初的服务一批退休职工，到现在几乎走遍全县14个

乡镇（街道），无论是偏远乡村还是老旧小区，“民生五小”以“小服务”撬动居民群众的“大幸福”。“为这些真正需要帮助的老年人做点事情，也希望更多的人来关注这一个群体。”“五小服务”网龄员方珊说，这不仅是团队每位成员的心声，也是他们的行动指南。

一颗星点亮另一颗星，一个灵魂唤醒另一个灵魂，越来越多的人同行在志愿之路上。随着项目的深入开展，“民生五小”逐渐形成了自己的品牌特色和服务模式。志愿者团队不断壮大，吸引了来自各行各业的爱心人士加入，他们用自己的专业技能和无私奉献，为老年人编织了一张张爱的网络。同时，项目还积极探索“互联网+志愿服务”新模式，利用数字化手段优化服务流程，提高服务效率，让志愿服务更加精准、高效。

“民生五小事”志愿服务队从成立到现在8个月时间，从不知名，到街道、

社区主动来对接，邀请服务，现在已经取得了良好的社会反响。今年1至7月开展活动41场，为全县各乡镇街道的40个小区的群众提供了便民志愿服务。

聚沙成塔，汇流成河。越来越多的社区老人开始主动参与到志愿服务中来，他们用自己的方式回馈着这份爱与关怀。有的老人成为了志愿服务的宣传员，向邻居们讲述自己的亲身经历和感受；有的则积极参与志愿服务活动，与志愿者们一起为社会贡献自己的力量。这种正向循环的形成，不仅壮大了志愿服务队伍的力量，也进一步弘扬了尊老敬老的社会风尚。

“打造‘民生五小’志愿服务品牌，这一过程不仅是服务范围的广泛拓展，更是服务深度与温度的不断提升。我们希望它不仅是一个志愿服务项目的成长史，更是社会爱心与责任感的生动体现。”桐庐农商银行普惠金融部总经理吴焕雯表示。

记者手记

上门理发、维修小家电……这一幅幅温馨和谐的画面，每天都在桐庐农商银行5060俱乐部“五小服务”志愿服务队中上演。这支队伍不仅为社区居民提供多元化志愿服务，更积极参与社区治理，成为连接金融机构与基层社会的重要纽带。

“一天不去做志愿服务，就感觉浑身不得劲。”“只要能给别人服务，即使再苦再累，也会觉得很高兴。”……采访中，笔者被志愿者们们的热情与执着所打动。虽然他们来自各行各业，拥有不同的故事，但对志愿服务事业的热爱与坚持却是一致的。

社区、学校、养老院……志愿者们不辞辛苦，深入基层走街串巷，用实际行动为需要帮助的人送去温暖与关爱。他们的努力不仅解决了许多实际问题，更在无形中传递了正能量，促进了社会的和谐与进步。

“我们已经走遍了全县14个乡镇街道。”在“五小服务”志愿服务队里，每一位志愿者都闲不下来，无论谈起哪一次活动，他们都是如数家珍，眼中闪烁着明亮的光芒。对于市民的点赞和夸奖，他们表示，这是任何物质奖励都无法比拟的，能体会到的只有“赠人玫瑰，手有余香”的真谛。

从刚开始的“无人问津”，再到如今争相邀请，走进千家万户，“五小服务”志愿服务队正以实际行动诠释着志愿服务的责任与担当。无论是孩子们的欢声笑语，还是老年人脸上的满意笑容，抑或是年轻人感受到的便利，都是“五小服务”志愿服务队用温暖的志愿服务照亮城市的生动体现。

“我们开展志愿服务的出发点和落脚点就是满足广大群众的需求，哪里有需要，志愿服务就跟到哪里，切实提升广大市民的幸福感和满意度。”如今，越来越多的市民加入5060俱乐部“五小服务”志愿服务队，或“重操旧业”，或掌握新技能，他们共同以志愿之名，用自己的专业和热情提供志愿服务，让“涓涓细流”汇成源源不断的“爱心长河”。

让『涓涓细流』汇成『爱心长河』

徐文静



潇洒桐庐 温情农商

桐庐农村商业银行 家门口的贴心银行

贷款咨询：64218853 服务投诉：64218819