

# “志愿红”争艳“洛阳红” 擦亮城市新文旅名片

## 洛龙区以志愿服务之力提升城市文明形象

### 重点区域 志愿服务“不断链”

牡丹文化节期间,龙门石窟景区周边人头攒动,四方游客争相领略中国石刻艺术文化瑰宝。在喧闹的人群中,头戴红帽子、身穿红马甲的洛龙志愿者格外抢眼。票务咨询、游览建议、停车引导……志愿者们不停地穿梭忙碌,帮助游客解决游玩过程中遇到的各种问题。“每天,龙门石窟景区周边就有7个志愿服务站,每个站点配备7名至10名志愿者为游客提供服务。”洛龙区文明办相关负责人介绍,“从牡丹文化节开始至五一假期结束,每个站点的志愿者实行三班轮换,从上午8点到下午4点,每个点位不空岗,确保志愿服务‘不断链’。”

自牡丹文化节开始以来,洛龙区组织区直单位党员干部、街道社区工作人员、辖区高校学生、社会团体成员等志愿者,到景区出入口、交通要道、停车场等处的13个志愿服务站,定时提供志愿服务,同时对龙门石窟景区、关林庙景区、高铁龙门站出入口等客流量大的重点区域“重点对待”,通过增加志愿者、配置保障车、配备药品等,全力保障来洛游客的游玩体验。

### 文化加持 打造服务“升级版”

在高铁龙门站,正大文化交流中心志愿者们带来的豫剧展演,让来自五湖四海的游客一出门,便在站前广场上欣赏到精彩的戏曲表演——在悠扬的板胡和清脆的梆子声中,“穆桂英挂帅”“花木兰从军”“李豁子娶亲”等豫剧名段,使游客一踏进洛城便得享地方特色浓郁的文化大餐,他们驻足聆听,纷纷合影留念。在豫剧服饰、乐器等各种精美老物件的展示区域,一些游客还在志愿者的指导下“披挂上阵”,沉浸式体验豫剧文化。“一出站便欣赏到了精彩的豫剧名段,这是洛阳给我们的一份文化大礼!洛阳,不愧为文明古都,不愧为历史文化名城!”一位来自海南的游客在志愿服务站的游客意见本上写下自己的感受。

文化加持,打造洛龙区志愿服务的“升级版”。近年来,洛龙区依托以正大文化交流中心为代表的公共文化服务机构与阵地,孵化了一系列极具地域特色的文化类志愿服务。以“文化融入”为抓手,“身怀绝技”的志愿者们“各显神通”,各类文化惠民活动、文化研学活动、文化展览展演活动深受广大游客的欢迎。此外,文化志愿讲解、惠民文化展演、艺术文化策展、基层文化活动……一系列“文”字当头的服务与活动成为辖区志愿服务的亮点。节假日期间,洛龙区组织各街道、社区利用新时代文明实践站(所)等公共文化区域,全力开展形式多样的基层文化惠民活动。辖区文艺名家“变身”文化志愿者,走进辖区商圈、景区、文化广场等,为游客进行志愿演出、现场赠送字画作品。与此同时,“书香洛龙”文化走基层阅读志愿服务持续开展,各个专业领域的文化志愿者走上街头、走进景区,成为城市文化的宣传者、传播者。文化传承与志愿服务“齐头并行”,服务内容在多样文化的加持下,更具专业性和吸引力。

### 专业培训 志愿服务“更满意”

“景区附近是交通容易拥堵的区域,也是容易引发矛盾的区域,需要着重疏导,自驾游的游客规范停车也十分重要。”牡丹文化节前夕,洛龙区文明办组织开展了一场志愿服务专场培训。

在培训过程中,相关单位负责人、交警、景区负责人等对重点景区旅游线路、停车场分布、易拥堵区域及疏导方案等进行详细讲解;医护人员现场演示游客突发疾病的处理方式;礼仪培训师讲解相关礼貌用语及表情、手势等,多维度帮助志愿者提升服务专业化。

“在游客量持续攀升的情况下,如何提升志愿服务的效率与温度?”洛龙区文明办相关负责人介绍,今年牡丹文化节期间的志愿服务活动,在区域部署、服务内容、服务频次、部门保障等方面均有不同程度的“专业化升级”,依据志愿者所在行业开展文化类、服务类等专业培训,提升其服务质效,提升游客的满意度,让城市的文明形象在温馨的志愿服务中不断升级。

此外,为提升志愿服务质量,在今年牡丹文化节期间和五一假期,洛龙区城管局在重点景区、交通要道等处设置了7个“有困难找城管”志愿服务岗,为遇到困难的游客提供更加专业的志愿服务。据介绍,截至5月5日,洛龙区先后有20余个志愿团队3000余人次参加志愿服务,帮助找回钱包、手机、钥匙等游客失物30余件次,提供游览导航、停车乘车及餐饮住宿咨询等志愿服务80000余人次。



搀扶老人

游客致谢

停车引导

游览建议

五一假期结束一上班,洛龙区城管局就收到了一面来自湖南长沙的锦旗和一封感谢信,锦旗上写着:“洛阳花美人更美,热情服务暖人心”。锦旗背后,有一个暖心的故事——4月7日,湖南长沙的沈福英女士和家人到龙门石窟游玩,不慎将手机遗忘在公交车上。一下车,她便急急忙忙地来到洛龙区城管局志愿服务站求助。接到求助,志愿服务队员范冠成连忙带着沈福英联系市公交公司查车次、调监控,查看手机遗失情况,并通过相关部门查询到捡到手机乘客的联系方式,几经周折,沈福英的手机终于失而复得。沈福英在感谢信中写道:“此次洛阳之行,让我终生难忘,洛阳不但牡丹花美,洛阳人热心助人的情怀更美,洛阳不愧为文明之城。”

# 基层之声 河洛同奋进 建强副中心

### 长春路街道高山社区: “三邻”凝心聚力 共筑幸福社区

近年来,涧西区长春路街道高山社区持续夯实基层党组织建设,以“五星”支部创建为抓手引领基层治理路径,创新实施“三邻”工作机制,搭建党群“连心桥”,让邻里关系由“邻陌”变“睦邻”。

5家物业公司结对共建,联合多方力量,形成红色联动机制;开设“红色睦邻议事厅”“民情恳谈室”,做好源头排查、矛盾纠纷多元化化解工作,系统推进社区基层治理能力提升。今年以来,召开民主议事会3次,解决老旧小区改造矛盾、小区充电难、油烟排放、毁绿种菜、加装电梯等各类问题20件。

拉近“邻”距离,培育邻里“爱”。高山社区紧扣居民“急愁难盼”问题,推行“党建+志愿服务”模式,吸纳党员志愿者、网格员、热心居民进入“红管家帮帮团”。目前,“红管家”开展助老服务、家园清洁、义诊剪发等志愿服务活动20次,受益群众300余人次;联合开展安全生产排查12次,涉及居民350户、“九小场所”50家,切实把服务送到群众家门口。

突破“邻”隔阂,增进邻里“情”。高山社区党委以传承邻里文化、睦邻文化为切入点,开展各类活动丰富居民生活。截至目前,累计举办“巧手结灯彩,温暖送春联”“从头开始,暖心理发”等群众喜闻乐见、内容向上向善的活动10场,参加居民500余人次,切实提升了居民的认同感和归属感。(孙春霞)

### “沉淀”与“出圈” ——小记涧西区礼乐小镇

刚刚过去的五一假期,涧西区礼乐小镇一跃成为市民和游客争相探访的热门打卡地。仅需半小时车程,即可逃离城市喧嚣,自驾穿越彩虹乐道,抵达这片充满诗意的自然秘境。

礼乐小镇位于辛店镇张沟社区。曾经尘土飞扬的土路,如今变成环境优美、景色宜人的宝藏之地,有花香、有绿草、有山坡、有溪水。步入甘棠书院,曲水流觞的景致让40多位小朋友兴奋不已。在精心策划的自然研学活动现场,孩子们在绿色草坪上做植物染色手工,感受大自然的魅力,不仅学会了辨识花草,更在亲近自然中收获了无尽的欢乐。

### 科技园街道: “场所常用”优服务 “群众常来”更满意

洛龙区科技园街道以党建引领为核心,积极打造“场所常用、活动常办、群众常来”的党群服务阵地,持续推进党群服务中心功能拓展和服务提升。

以阵地建设聚“人心”,筑牢基层治理根基。规范设置党群服务中心标牌标识,每月更新三单制、党务公示、支部工作、服务活动等,架起社区与居民的“连心桥”。合理划分乡贤议事厅、党员活动室、青年之家等功能阵地,打造综合性多功能党群服务中心。

## “火灾警示宣传教育月”公益广告

# 人人讲安全 个个会应急

## ——着力提升全社会抵御火灾能力

洛阳日报报业集团 宣