



国网淮北供电公司在“燕飞来”新时代文明实践中心开展“情暖金秋，爱在重阳”主题活动。



国网淮北供电公司“燕飞来”志愿者服务队队员来到石台镇孙大爷家里，为老人讲解安全用电常识。



小记者走进“燕飞来”新时代文明实践中心学习雷锋精神。

## 电力人的“光与热” ——“燕飞来”志愿者服务队用责任与奉献绘就最美“志愿红”

■ 记者 于晓 通讯员 王秀会 李伟

在淮北，“最美志愿者”孙燕飞家喻户晓，诸多国字荣誉加身的她，二十余年如一日，奔波在志愿前沿，传递着电力人的“光与热”被人们亲切地称为爱心飞扬的“小燕子”。2009年6月，她发起成立“燕飞来”志愿者服务队，实现了从一个人的微光到一群人闪光。目前服务队拥有注册志愿者382人，其中一线供电专业人员占八成，累计服务时长超过4.8万小时。采取上下联动、巡回服务方式，定期在淮北城乡围绕“一老一小”用电安全等开展志愿服务和政策宣讲，用责任与奉献绘就最美“志愿红”。

### 建强服务阵地 打造过硬队伍

“我们社区工作人员少，多亏这些电力志愿者，和我们一起为居民提供暖心服务。”2月28日，相山区东街道供电社区党总支书记李秋贤前往“燕飞来”新时代文明实践中心，与中心负责人孙燕飞商议在此联合开展三月学雷锋活动的事宜。

位于市区淮海中路的国网淮北供电公司原办公楼二层，经改造后，成为“燕飞来”志愿者服务队在国网系统首个市级新时代文明实践中心。中心面积400平方米，划分志愿服务区、电力科普区、宣讲区，作为常态化开展志愿服务的场所。“燕飞来”志愿者服务队依托供电所建设18个文明实践站、多个村居、园区服务点，形成“1+18+N”志愿服务阵地体系。同时，结合市公司、3个分公司、4个片区和18个供电所管理结构，科学设置1个总队、3个分队、22个小队，形成“1+3+22”三级志愿服务队伍。服务队注册志愿者人数占比超公司在职工20%，其中党员、团员占比超90%。服务队有统一LOGO设计、统一队服和队旗，队员中涌现出2名全国最美志愿者、8名中国好人、3名安徽好人、1名安徽省岗位学雷锋标兵。

自成立以来，“燕飞来”志愿者服务队以关注群众需求、满足群众愿望出发，打造志愿服务品牌项目，为群众提供多样化、专业化的延伸服务，形成“智慧助老、爱心扶幼、宣讲扶志”三大志愿服务品牌。通过“燕飞来”新时代文明实践中心开展志愿服务、政策宣讲等各类活动120余次，吸引周边地市及国网系统3千余人来此参观学习，成为地市级新时代文明实践中心的一张靓丽名片。

此外，“燕飞来”志愿者服务队仍以“电力服务驿站”为中心，进一步辐射周边社区、乡村，共建村网“光明驿站”，将社区和村镇作为志愿服务的主场景、主阵地，推进结对共建模式，打造“一刻钟便民生活圈”“文明实践圈”等，形成“社区—乡村—居民—电力”服务机制。

### 聚焦智慧助老 守护更有温度

去年底，第七届全国青年志愿服务项目大赛上，15度的关爱——“燕飞来”智慧助老志愿服务项目，在全国千余名参赛者中脱颖而出斩获银奖。同时，作为全国优秀智慧助老项目，“燕飞来”志愿者服务队还在全国志愿服务示范培训班上做典型发言，分享相关经验做法。

淮北作为资源型工业城市，离不开老一辈煤矿工人为城市建设奉献一生。“燕飞来”志愿者服务队在服务过程中，聚焦留守老人，整合各项资源，延伸服务触角，深化服务项目。2019年，“燕飞来”银龄无忧智慧助老平安工程志愿服务项目正式成立。

项目依托覆盖全市的用电采集系统大数据，开发“独居老人用电智能监测分析系统”，实时比对老人用电数据和用电习惯，一旦异常立即短信预警，由电力志愿者联合社区网格员上门核实，24小时无感监护老人生活用电。同时，筛选出每



“燕飞来”志愿者服务队新队员入队。

月用电量低于15摄氏度的高龄老人家庭，通过建立“走访评估—定制方案—实施改造—持续跟踪—动态关怀”的标准流程，向老年群体提供全方位的关怀关爱。截至目前，累计为88个社区的3640多名老人提供用电异常监测服务，直接消除64名老人的家庭用电安全隐患。

为了打通助老志愿服务的最后“100米”，“燕飞来”志愿者服务队在1个志愿服务中心和18个志愿服务站点建立起“线上+线下”网格服务平台体系，把社区作为志愿服务的主阵地，充分利用社区党群服务中心阵地资源，按照“就近、灵活、小型”的原则，打造“社网共建”电力便民服务站。志愿者进网入格，提供基础服务、延伸服务、应急服务和“点单”服务。开发“五单”服务小程序，发布功能需求，在社区网格微信群建立线上“燕飞来帮帮团”，并印制分发志愿服务清单折页。据统计，已有千余名老人以在线或电话点单的方式，享受到更加便利化、精准化的志愿服务。

在守护老人居家用电安全的同时，“燕飞来”志愿者服务队也在整合各方资源力量，联合多支志愿服务队伍共同开展助医、助学、助残、助为、助困“五助”活动。联系多家医疗机构，定期为老年人提供体检、义诊、健康咨询等服务；与社区联合开设智能手机操作教学、书画、插花等课程；在春节、中秋、重阳节等传统节日开展文艺志愿服务；提倡以“老”助“老”，鼓励低龄老人帮扶高龄老人，让健康的老年人走进弱势老年人家中，给予关心关怀、交流互动；提供日常探访、代买代办、卫生清扫等服务，并联合供水、燃气等部门，为老人解决生活实际困难。

自项目实施以来，已为300余户独居老人家庭加装漏电保护器、更换开关800余个，更新电线1000余米，消除用电安全隐患30余次。

### 牵手与“童”筑梦 爱心陪伴成长

老有颐养，幼有善育。“燕飞来”志愿者服务队以“吾老吾幼”情怀，结合全市特殊儿童现状及需求，亲情化开展“爱心扶幼”项目，根据农村留守儿童、残困儿童需要，引导党团员中的青年志愿者长期参与开展关爱型、辅导型、实践型、激励型活动，实现从“一般关爱”向“心灵关怀”转变。

不久前，“燕飞来”志愿者服务队将国

家电网“电力爱心教室”送至淮北市特殊教育学校。期间，“红马甲”化身“电老师”走上讲台，娓娓道来安全用电知识，同时穿插互动问答，让孩子们认识生活中的用电场景，引导大家能自主分析常见的安全隐患，掌握常用的安全用电知识。

“电力爱心教室”是由国家电网与国网公益基金会发起，联合中国下一代教育基金会共同实施的公益项目。在“燕飞来”志愿者服务队帮助下，2023年，作为安徽首批国网“电力爱心教室”落户淮北市特殊教育学校，为学校改造15间教室照明环境，安装护眼灯156个，改善光源环境面积625.04平方米，配合学校完成变压器增容改造，对用电设备开展“义诊体检”，全面排查用电安全隐患，为在校师生提供安全用电保障。

与此同时，结合留守儿童的现实需要，“燕飞来”志愿者服务队开展“心灵关怀”活动。队员们和留守儿童结对，担任孩子们的“阳光哥哥”“知心姐姐”，开展经常性联络，了解他们的现实生活和内心世界；面向困难家庭的孩子开展爱心助学活动，与他们建立“一对一”和“多对一”的长期助学机制，从物质层面和精神层面实施双向激励和关爱，增强他们面对困难的信心。

15年来，服务队组织素质拓展训练、“安全课堂”等300余场，与结对儿童350余人次走进城市、开阔视野，资助品学兼优困难儿童530余人次，惠及留守儿童620余人。服务队打造《“燕飞来”关注留守儿童用电安全志愿服务项目》获第三届中国青年志愿服务大赛金奖。

“未来，我们将不断完善关爱服务体系，加强与爱心企业、组织等合作，汇聚爱心力量，拓展服务形式，深入了解我市困境儿童的实际需求，持续开展好关心关爱等志愿服务工作，为我市青少年儿童们的健康成长保驾护航。”“燕飞来”志愿者服务队副队长孟晓晴说。

### 理论宣讲扶志 推动服务升级

近年来，“燕飞来”志愿者服务队注重推动精神文明建设与社会治理互为表里，以人的素质提升，改善社会风气，而良好的社会风气，又让百姓群众获得了更强的幸福感。

“听了专题宣讲报告，很受感动和鼓舞！作为一名社区工作者，我将以更加饱满的工作热情投身到工作中，服务好

居民群众，为红色热土、好人之城增添更多的温暖与感动。”社区工作者邹子欣深受触动。日前，在高岳街道办举办的中国好人进社区宣讲活动中，宣讲团成员孙燕飞结合自身经历，讲述“小推车”精神及志愿服务过程中的感人事迹，受到广泛赞誉。

人无精神不立，国无精神不强。理论宣讲就是做好百姓的“翻译官”。淮北作为淮海战役的主战场，有淮海战役总前委的运筹帷幄，也有数百万人民群众奋勇支前的英雄形象，孕育形成了伟大的“小推车”红色文化，内涵丰富的“小推车”红色文化在新时代仍然具有重大的现实意义。基于此，“燕飞来”志愿者服务队将淮北“小推车”红色文化与文明实践志愿服务创新融合，发起“小推车推出大道理宣讲扶志”项目。

服务队在立足电力服务千家万户的同时，采用1个融合（把小推车红色文化与理论宣讲志愿服务创新融合）、2类阵地（打造“固定+移动”的新时代文明实践阵地）、8种行动、8种形式的运营模式，宣讲党的二十大精神、小推车红色文化、惠民政策等，开展分类、精准志愿服务，架起党群联系的连心桥。

服务队还创新打造“移动的文明实践小推车”，实现“群众在哪里，文明实践就在哪里”，打通服务群众“最后一公里”。聚焦群众需求，制定宣讲菜单，开展“八进”：8种形式的运营模式，宣讲党的二十大精神、小推车红色文化、惠民政策等，开展分类、精准志愿服务，架起党群联系的连心桥。

项目实施以来，制作了28个宣讲视频、3个大鼓戏等标准化的宣讲工具包。开展宣讲152场，线上线下覆盖6万余人次。人民群众对党的政策的知晓率等显著提升。此外，通过精准化推进“宣讲扶志”项目，会同庙前村、榴园村等10个帮扶村建立“燕飞来”电力爱心超市，开设“燕飞来”乡村大讲堂，凝聚群众、鼓舞群众，创作出《爱飞扬》等7部微电影，宣讲作品荣获第十一届全国品牌故事二等奖。



国网淮北供电公司志愿者进家庭为老人讲解安全用电知识。



孙燕飞参加中国第七届志愿服务大赛获银奖并作为全国唯一企业单位代表在闭幕式讲演。



国网淮北供电公司“燕飞来”志愿者服务队队员将国家电网“电力爱心教室”送到淮北市特殊教育学校。