



在石台镇一老人家里，志愿者帮忙更换灯泡。



过年期间给老年人送祝福送关爱。

“燕飞来”志愿者服务队关爱退役老兵。

定期到老人家走访。

守护银发岁月

织就一张『24小时不打烊』的平安网——
淮北『燕飞来』志愿者服务队用科技为爱心赋能，为独居老人

■ 记者 于晓 通讯员 沈亮 王秀会

在淮北这座老工业城市的街巷间，国网淮北供电公司“燕飞来”志愿服务队以电流为笔、数据为墨，书写着新时代的敬老篇章。依托覆盖全市的用电采集系统，这支成立于2009年的电力志愿铁军，将智能监测与暖心服务深度融合，为独居老人织就了一张“24小时不打烊”的平安网。

从“异常电流”到“未雨绸缪”

“郝大爷，今早是鸡蛋葱油饼和银耳粥，无糖版的！”3月16日清晨，正值周末，国网淮北供电公司“燕飞来”志愿者服务队队员李炎带着爱心早餐，来到相山区东街道独居老人郝来喜家中。“孩子，这都快半个月啦，我腿脚好多了，明天就别来啦！”看着热气腾腾的早饭，郝来喜瞬间红了眼眶。

不久前，志愿者监测到郝来喜家中用电异常，在原本晨练时段用电量突增，于是当即联系社区人员一同上门查看。原来郝来喜风湿病发作，起床后要用红外线烤灯理疗。看着行动不便的老人，志愿者当即接下送餐任务，还联系了医务人员上门诊疗。

“燕飞来”志愿者服务队在全省首创的“独居老人用电智能监测系统”，如同为老人安装了全天候的“数字体温计”。通过实时比对用电数据与生活习惯模型，系统能精准捕捉到正常时段异常用电的信号。独居老人李姓老人因忘关电水壶引发短路，系统立刻触发预警，志愿者在20分钟内迅速到场排除隐患；针对使用呼吸机、需冷藏药品等对电力供应有特殊需求的老人家庭，志愿者们特别进行了“24小时不断电”登记，将其纳入重点保障名单，确保他们的用电安全……截至目前，通过查摆106次用电习

惯变化和28次用电异常原因，直接消除了64位老人的家庭用电安全隐患，让“被动救援”转为“主动关怀”。

从“用电画像”到“全域守护”

15度电能做什么？让一台空调运行10小时，抑或是一台普通冰箱运行7天……在人人依赖科技带来生活便利的今天，15度电实在是太不起眼。然而，在城市里，15度电却可能是一位老人家庭一个月的用电量。

此前，在志愿服务过程中大家发现，“15度电”通常是独居老人等老年群体家中用电的临界值。他们大多是居住在老房子的低收入孤寡老人。由于基础设施年久失修，家里不同程度的存在电线老化、插座损坏等问题，而室内线路又不在供电公司维修范围内，加之老人自身没有安全用电的意识和能力，试想如果发生触电或因用电不当触发火灾，后果将不堪设想。曾是一名消防兵的“燕飞来”志愿者服务队队长孙燕飞感触颇深，“作为资源型工业城市，老一辈煤矿工人作为城市建设奉献一生。如今他们的孩子大了，有的选择在外打拼，而独自在家留守的老人日渐老去，着实让人牵挂。正是这种不安，让我萌生了一个想法，为何我们不能发挥自己的专业优势，守护老人居家用电安全呢？”

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，在此基础上筛选出每月用电量低于

15度的高龄老人家庭，提供“走访评估—定制方案—实施改造—持续跟踪—动态关怀”的标准化服务，累计为88个社区的3640余位老人提供无感监测服务。

黎苑社区的燕学堂老人受益于这一机制，不仅家中用电线路完成安全升级，更通过社区微信群的“点单”服务，定期获得免费体检、智能手机培训和节日慰问。“志愿者们经常过来陪我说话、打扫卫生，还带我出去遛弯，参加一些老人的聚会活动，现在的生活真的丰富多彩！”燕学堂老人笑得合不拢嘴。

从“单点突破”到“生态共建”

“我们缘于电，但不止于电。如果关爱有温度，15度只是我们的起点。”

如今，这条“关爱线”更织密了“幸福网”。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、助娱、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化文艺志愿服务活动；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能老年人家中，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。

与此同时，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。

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。

从最初的用电守护到如今的幸福管家，“燕飞来”志愿服务队用16年坚守诠释着新时代的雷锋精神。这支由380余名电力职工组成的队伍，累计服务时长超4.8万小时。2021年燕飞来智慧助老的事迹登上《人民日报》，2023年获评全国学雷锋志愿服务四个一百最佳志愿服务项目，2024年获第七届中国青年志愿服务项目大赛银奖。“燕飞来”模式已在全省推广，成为城市治理中“科技赋能+人文关怀”的生动注脚。

暮色中的淮北，一盏盏温暖的灯火渐次亮起。在这片曾被煤炭点亮的热土上，“燕飞来”用电流编织的不仅是安全的屏障，更是一座连接人心的“连心桥”。当科技的温度遇见志愿服务的热忱，空巢老人的晚年正在绽放出超越岁月的光彩。

（本版图片均为资料照片）