经济日报 ECONOMIC DAILY

北京市海淀区融合贯通新时代文明实践中心、融媒体中心、政务服务中心——

文明实践充满科技范儿

经济日报·中国经济网记者 杨学聪

新时代文明实践

2019年4月28日，北京市海淀区新时代文明实践中心正式挂牌成立。一年多来，他们发挥全国科技创新中心核心区的资源优势，贯通服务、政务、新闻三个平台，使政务服务中心、融媒体中心成为实践中心建设的“左膀右臂”，打通了宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众的“最后一公里”。

北京市海淀区新时代文明实践基地东升科技园区外研书店组织“青年马克思主义读书会”。 本报记者 杨学聪摄

肩负着“凝聚群众、引导群众，以文化人、成风化俗”使命的新时代文明实践中心，怎样才能真正与人民群众血脉相连，成为整合各种资源、凝聚各方力量的“枢纽”，在关键时刻一呼百应？北京市海淀区给出了自己的答案。

2020年5月19日，海淀区成为10个全国新时代文明实践中心建设重点联系县（市、区）之一。海淀区委书记于军说：“在今年的新冠肺炎疫情防控中，新时代文明实践中心发挥了不可替代的积极作用。我们将大胆探索实践，调动辖区科研机构、高校、大院大所和科技企业等各方力量，把新时代文明实践中心建设推向深入。”

点点微光织就疫情防控网

提起海淀区，很多人首先想到的是“中关村科学城”。在这个聚集了最多国字头研究机构、最多知名学府、最多知识分子的双创高地，即便是志愿服务，也自带“科技范儿”。

2019年4月28日，海淀区新时代文明实践中心正式挂牌成立。一年多来，1个中心、29个实践所和648个实践站、33个实践基地，撑起了“三纵一横”结构骨架，区内1871支志愿服务队有了可依靠的“大本营”。

“其实，很多人都有萌动的爱心，关键是需要有人发起、召集。”海淀区委宣传部副部长、区文明办主任杨军昌说：“在北京的疫情防控中，新时代文明实践中心发挥了广泛联系群众、统筹整合各方资源的优势。不仅充分调动了志愿者和辖区企业的积极性，还迈出了志愿者参与社区治理的第一步。”

突如其来的新冠肺炎疫情，成了检阅其动员能力的“试金石”。

“科技助力”成为海淀最醒目的标签。来自普天集团、旷视公司、驭势科技的“5G动态体温监护系统”、AI技术高人流快速体温筛查系统、U-Drive智能驾驶系统大显身手；中国农业大学的“智能高效环卫消杀机器人”提高了消杀效率；驻区单位东华医为300人突击队支援武汉火神山医院、雷神山医院提供IT项目建设……

北京新发地聚集性疫情发生后，志愿服务“集结号”再次吹响。借助区融媒体平台的广泛传播，1000多支来自各行各业的文明实践志愿队和志愿者迅速下沉到抗疫一线，就近做好“家门口”的防疫值守，有效缓解了基层一线防控力量不足、基层干部长期疲劳作战的问题。

1700余名活跃在交通路口的“柠檬黄”文明引导员来了；海淀镇实践所的“蓝马甲”志愿者、上庄镇实践所的“志愿橙”志愿服务队来了；滴滴出行拉起一支“医护保障车队”；便利蜂抓紧完成智能化升级，主动提供无接触式配送、自助微波炉、线上预订等服务……不管来自哪里，是什么“番号”，志愿者为抗疫而集结，架起一座色彩斑斓的彩虹桥。

“疫情面前，每个志愿者都是一抹微光。”北下关街道大慧寺社区文明实践站社工武萌是中关村南大街24号院网格长，在她眼中，正因为每个穿梭在社区网格点线上的志愿者扛起责任，才照亮了前方的路，织密了疫情“防控网”，架起了服务百姓的“暖心桥”。

在高风险地区永定路街道某社区，为解决居家隔离人员生活难题，社区居委会、文明实践站成立了四个“跑腿儿”小组；送菜小组成员童茜每天为居民送上所需菜品；送药组的宋全乐有时一天要跑四五趟医院，大药包要背六七个；快递组的王文斌每天要送一两百件快递；送餐组的吴军更是社区独居老人离不开的人……

新思想新风尚生根开花

传播新思想、引领新风尚，是新时代文明实践中心的重要任务。身在“中关村”，北京海淀在实践中心建设中不忘发扬敢为人先、矢志创新的中关村精神，统筹区内科技、文化、教育资源，创造性地开展活动，让党的创新理论以人们喜闻乐见的形式“飞入寻常百姓家”。

7月1日，设在东升科技园的北京外研书店挂上了“新时代文明实践基地”的招牌，成为海淀区首个入驻实体书店的实践基地。北外马克思主义学院党总支书记祝和军做了《关于费尔巴哈的提纲》的讲座。此后，这里将每半个月举办一次“青年马克思主义读书会”，邀请相关学者讲读马克思的经典和原著。

东升科技园是典型的创业园区，2万多在此打拼的年轻人平均年龄只有30岁，书店一直是他们文化生活中不可或缺的一部分。“实体书店本身就是思想传播平台，我们希望通过这种结合，吸引更多青年接受党的创新理论。”杨军昌表示，未来海淀将尝试在全区300余家实体书店挂牌文明实践基地，开展“马克思主义学习会”活动，成为传播新思想、引领新风尚的平台。

如果说将实践基地开进书店是种创新，那么，文明实践中的“科技味”则是海淀与生俱来的特质。

海淀区实践中心通过链接中科院的科普资源，把知识讲座搬进自己的服务管理平台，生成“菜单”信息，供群众按需点选。仅仅一个月，这种什么时候讲、讲什么、在哪里讲，由群众线上自主“点单”定制的宣讲活动“火”了，覆盖人群超过100万人次。新时代文明实践中心也真正成为居民受教育、受熏陶的“暖客厅”“大课堂”。

如今，在引领新风尚的路上，海淀还在不断给人带来“小惊喜”。今年6月份，一个名为“榜样说《条例》”的线上宣讲节目上线了。这是花园路街道文明实践所别出心裁录制的一档在线宣讲《北京文明行为促进条例》的节目。

7位现身说法的“北京榜样”中，有从检30余年，为迷途孩子指引方向，培养生存技能的栗翠华；有发起组建“北京爱心救援队”，为路上亏电爆胎车主提供免费救援的“90后”快递小哥任永阳；有长期帮助困难群体，“取之于社会，用之于社会”的生意人张岩雄……他们用自己的实践，启迪更多人踏上文明生活的航程。

一年多来，新时代文明实践中心探索与驻区中央单位、部队、高校和高科技企业等单位的合作共建机制，为辖区群众打造“家门口”接地气的志愿服务项目；累计开展文明实践主题活动8000余场次，直接惠及百姓60余万人。

一体服务助文明实践上台阶

在开展新时代文明实践中心建设过程中，海淀区坚决贯彻北京市提出的新时代文明实践中心、融媒体中心、政务服务中心3个中心融合贯通、一体服务的思路，并取得了阶段性成效。

2019年10月25日，海淀区新时代文明实践中心服务管理平台正式上线，实现体系机制阵地、志愿队伍、实践活动的网络化管理，成为海淀区开展文明实践活动的“大数据中心”。这一平台搭载了实践中心自有的新时代文明实践资源库、新时代文明实践宣教服务系统、新时代文明实践业务管理系统等功能。

通过与海淀区政务服务中心、融媒体中心的资源共享，文明实践管理平台建立了与区融媒体中心“掌上海淀”APP和区政务服务中心“海淀通”APP的用户统一数据贯通，群众只需一次注册、一次认证即可畅享三个平台提供的所有功能。

杨军昌用“1+1+1>3”来概括3个中心融通的效果。他表示，海淀正努力推动“服务+政务+新闻”建设格局持续向纵深发展。在不久的将来，“政务体验官”“新闻发言人”“文明风尚汇”等由3个中心共同策划的系列主题活动也将落地执行。

有了政务中心和融媒体中心的助力，实践中心的工作更顺畅了。文明实践中发生的故事、积累的经验，经由融媒体中心实现了线上线下更广泛的传播；通过嫁接政务服务中心的市民网络问政在线咨询功能，实践中心平台也有了回应群众关切的“本领”，帮助解决群众的操心事、揪心事和烦心事。

3中心融合，将政府提供的各类便民惠民服务送到百姓身边。仅以“点单派单”服务为例，社区居民可以通过登录实践中心服务管理平台提交需求，进行“点单”；平台会第一时间把这些需求“派单”给能够提供专业服务的志愿团队；团队“接单”后会按要求上门为点单者服务。目前，“点单派单”服务管理平台已完成群众在思想理论、教育、科技、文化等方面的需求“点单”600余项，服务好评率达到100%。

此外，群众还可以通过该平台使用“活动报名”“基地预约”“志愿服务”“文明慕课”“电子图书”等基本服务功能，便捷获取融媒体中心的政务信息和新闻资讯，享受政务服务中心提供的在线办事服务。

利用VR虚拟现实、LBS定位技术、大数据、智能推送等先进技术，平台已经整合了5000余节慕课课程、85万余册电子图书和有声图书、594个精品菜单及水电气等公共服务数据的在线查询服务，以及VR展厅、云图书馆、云博物馆等云资源，实现了1600余项便民服务事项的网上办理。

案例

永定路上『蓝马甲』

本报记者 杨学聪

7月9日上午，一场特殊的总结会在北京市海淀区永定路街道防疫志愿者微信群中召开。经过20多天的志愿坚守，这些自告奋勇参与永定路街道新冠肺炎疫情防控的志愿者圆满完成了下沉社区的任务。

隔屏与曾朝夕相处的“战友”告别，志愿者罗兴写下这样的留言：“能化身为一抹‘天空蓝’，为封闭小区里的居民传递爱心、传递温暖，为疫情防控贡献一分力量，是我人生中一笔宝贵的财富。”

新发地聚集性疫情发生后，因先后出现多例确诊病例，海淀区玉泉东农贸市场自6月15日起暂时关闭，周边10个社区实施封闭管理。一周后，永定路街道升级为“高风险地区”。

社区封闭管理后需要落实24小时值守，居家隔离的社区居民需要采购日常生活所需，已经连续奋战了几个月的街道和社区工作人员早已忙得焦头烂额。要解决社区防控人员不足的问题，唯有招募志愿者一条路！

6月16日，海淀区新时代文明实践中心、区志愿服务联合会在“志愿北京”平台发布了“支援玉泉东市场周边社区防疫文明实践志愿服务项目”招募倡议书，号召新时代文明实践志愿者参与社区防控，主要任务是在封闭小区内外为居民购买生活必需品，在线上开展心理疏导等志愿服务，协助开展测温、查证、验码、登记等工作。

“永定路街道毕竟出现了确诊病例，风险较高，能召集到多少志愿者，我们心里也没把握。但反响却出乎意料的好。”海淀区委宣传部杜春晓告诉记者，借助海淀区服务、政务、新闻“三中心”贯通的优势，这份倡议书同步在海淀区融媒体中心“北京海淀”微信公众号发布、微博转发。此后一天，报名者很快突破300人。“那一刻，一呼百应的感受特别强烈，甚至还有武汉、山东的志愿者要求自带马扎来支援。”在劝退50名外地报名者后，支援玉泉东市场周边社区的志愿者人数最终锁定在250人左右。

6月16日晚，家住永定路街道七街坊社区的应届毕业生罗兴在“北京海淀”微信公众号上看到了这则招募消息，没多想就报了名。经过上岗前的安全防护知识培训，6月18日一早，她就穿上海淀区新时代文明实践志愿者的标配“蓝马甲”，和同伴们一起开启了社区抗疫值守模式。此后，这个只要有时间就到社区报到的姑娘，成为防控值守岗位上“待机”时间最长的志愿者。

“我值守的五街坊社区出现了确诊病例，说不怕是骗人的。”志愿服务让这个女孩迅速长大。她每天的任务是帮被隔离的居民代购、买药、取快递，必要时隔着栅栏门跟里面的居民聊聊天，帮他们舒缓情绪。“我从没想过自己的一言一行会对别人产生这么大的影响。”罗兴说，这段忙碌而充实的日子让她学会了替别人着想，从他人的角度思考问题。

在响应倡议支援永定路的志愿者中，有经验丰富的前辈，也有像罗兴一样初出茅庐的年轻人。他们来自各行各业，身份五花八门，既有辖区科技企业的员工，也有党政机关干部、社会组织志愿者、公共文明引导员、学生等。

七街坊社区的志愿者高畅，是一名来自互联网企业的产品经理。“有需要，我就站出来报名了。能参与进来尽绵薄之力是我的荣幸。”

来自首师大的志愿者刘宇琦则在活动中不断被前辈们的志愿精神所感动。“我们这些新时代的‘后浪’这段日子时时刻刻都在被前辈们的以身作则和言传身教所感动。很开心和大家相遇。”

端午节期间，海淀区文明实践中心发动区属国有企业超市发志愿服务团队为封闭小区居民送上爱心粽子。 （资料图片）

北京海淀区新时代文明实践志愿者罗兴（左）为社区群众送上代购的生活用品。 （资料图片）

专家点评

在战疫中凝聚起强大正能量

□ 陈 朋

新冠肺炎疫情防控，是对治理体系和治理能力的一次大考。在这个过程中，新时代文明实践中心充分发挥扎根基层、贴近群众的优势，通过组织动员、宣传教育、志愿服务和人文关怀等，积极投身疫情防控工作，为打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战凝聚起强大的正能量。

发挥组织优势，积极号召群众参与联防联控。作为密切联系广大群众的组织载体，新时代文明实践中心在县、乡、村三级依次构筑了由中心、所、站组成的组织架构，为有效组织群众奠定了稳固基础。在疫情防控中，各地新时代文明实践中心把疫情当命令、把防控当责任，充分发挥县、乡、村三级联动严密而又高效的组织优势，一方面，将基层干部、志愿者等群体组成专项工作组，全力开展联防联控工作，精准摸排重点人群基本信息，及时劝导其居家观察。特别是充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和广大党员干部的先锋模范带头作用，积极劝阻各类聚集活动。另一方面，充分发挥资源整合优势，将应急运输、水电配送、结对支援、专项保险、心理疏导等专业力量组织起来，担当起共同抗击疫情的使命责任。北京市海淀区新时代文明实践中心服务管理平台通过打造“居家”模式，在“线上”为居家群众提供疫情防控政策资讯、预防知识；实践中心、所、站开展在线心理咨询等“居家”服务功能，为不得不“宅”在家里的居民解闷、打气，为做好疫情防控，特别是织密社区防控网发挥了重大作用。

发挥动员优势，引导多方力量共同抗疫。新时代文明实践中心要充分发挥动员作用，以有效凝聚各方力量资源。在疫情防控工作中，各地新时代文明实践中心迅速吹响疫情防控“集结号”，动员各方力量积极参与疫情防控。比如，浙江省三级新时代文明实践中心在疫情暴发初期就陆续发出倡议，动员各类志愿服务组织和广大志愿者积极参与疫情防控。据不完全统计，该省1.63万个新时代文明实践中心（所、站）的180余万名志愿者，通过下沉社区、参与交通管控、组织募捐等活动，凝聚起联防联控、群防群治的强大力量；福建省上杭县等地新时代文明实践中心充分发扬“一方有难，八方支援”的传统，动员号召企业及海外侨胞捐赠物资和款项，为疫情防控做出积极贡献。

发挥宣传优势，广泛传递正能量。当前，推进新时代文明实践中心建设就是要将其建设成学习宣传党的创新理论的“大阵地”、传播党的路线方针政策的“大课堂”、培育社会主义核心价值观的“大学校”、弘扬社会主义先进文化的“大舞台”，进而打通宣传群众、教育群众、引导群众、服务群众“最后一公里”，推动党的理论方针政策深入人心、落地生根。在疫情防控工作中，新时代文明实践中心充分运用“线上”“线下”两个平台，把最新的信息、最权威的公告、最实用的防控妙招、最及时的辟谣通报、最感动的战疫故事传递到千家万户。比如，江苏省一些县（市、区）新时代文明实践中心通过发挥信息通达的优势，综合运用报、刊、网、端、视等媒体和“村村响”“宣传栏”等形式，迅速传递党中央有关疫情防控的最新精神、各地政府的有关安排以及权威专家的意见建议，既普及了疫情防控基本知识，又发扬了引导群众“听党话、跟党走”的优良传统，共同构筑起疫情防控的坚强防线。

实践证明，新时代文明实践中心建设助推党中央的统一部署和决策安排第一时间传递到县、乡、村，凝聚和增强了全国各族人民战胜疫情的坚定信心。

（作者系江苏省中国特色社会主义理论体系研究中心江苏省社科院基地研究员）