

加入「徐报·乐年团」参与各项活动
① 扫描二维码添加「徐报·乐年团」小助手微信
② 咨询电话：0516-85698208
③ 投稿邮箱：2083507344@qq.com



她的“解忧杂货铺” 售卖五金也“配送”温暖

本报记者 周翔宇

“小刘，这根甘蔗你拿着吃，送了半天快递，快解解渴。”

“王姐，您试试这副手套，看大小合适不？戴着手套，冬天扫地手就不会冻着了。”

冬日的一个下午，星火慈善义工服务中心志愿者张苗云和同伴们，在坝子街开展冬日送温暖公益活动，为快递员、外卖员、环卫工等户外工作者，送去甘蔗、手套、口罩等物资。

热心分发物资的张苗云今年60岁，家住牌楼街道。她开了一家小杂货店，主营五金工具与日用品，顺带提供配钥匙服务。

空闲时，她常骑着电动车，载着配钥匙机器和各种型号的钥匙胚，去参加公益活动。

“到了公益活动现场，我就支个小摊位，给大伙免费配钥匙。”张苗云笑着说，“这服务还挺受欢迎的，毕竟家里多备一把钥匙总能用得上。一场活动下来，能配几十甚至上百把，有时候带的钥匙胚都用完了，还得折回家再取。”这些年到底免费配过多少把钥匙？张苗云也记不清了，只知道上千把应该是有了。

有人问过她：“那些钥匙胚也得花钱买，为啥要免费配这么多？”

“能帮到大家，我心里舒坦，这点成本不算啥。”张苗云答道。

谈起这些年的公益经历，张苗云印象最深的，是一段特殊的“母女情”。

2015年，张苗云和同伴们去看望独居老人，在牌楼街道遇上了90岁的孤寡老人——王老太太。

那次上门照看时，正巧临近老人生日，

张苗云和同伴们便给老人过了个热热闹闹的生日。

想着自己和老人住处相隔不远，张苗云便主动揽下了照顾王老太太的任务。她时常上门给老人烧饭，推着老人出门晒太阳、逛公园，还帮老人洗脚、洗澡。

“她比我大了近40岁，相处久了，真就有了母女般的感情。”张苗云说。

这一照顾，就是整整8年。

前两年，王老太太离世。在她人生的最后一段时光里，因为有了张苗云的陪伴，日子满是温暖，不再孤单。

张苗云不仅热心照料孤寡老人，平日里待邻里也格外亲切。

她的杂货店里，常年摆放着水管、插座、电线等配件。顾客来买东西时，常会随口念叨家里的情况，或是水龙头漏水，或是插座接触不良，说要买工具、配件回去维修、替换。听得多了，一来二去，张苗云也记下不少水电维修的小门道，慢慢摸透了不少基础水电问题的解决办法。

后来，街坊邻里谁家遇上水电小麻烦，总会喊她帮忙，张苗云也都会热心相助。若是换个漏水的水龙头、接段插座线路这类小事，她就拎着工具上门，顺手修好；要是碰上棘手的、自己搞不定的问题，她也会帮着联系相熟的工人来处理。

此外，牌楼街道有不少在外务工的年轻人，放心不下独自在家的长辈，都加了张苗云的联系方式。要是哪天联系不上家里老人，心里发慌时，他们就会托张苗云上门看看。

“有时是老人身体不舒服没看手机，有



AI制图

时是手机没电了老人不会充电。”张苗云回忆道，只要有人找她帮看情况，她都会及时赶过去查看，然后再给在外的年轻人回一句消息，让他们放心。

这些细碎的帮忙，在张苗云眼里都是小事，可落进左邻右舍和在外游子的心里，却是实打实的暖意。

从免费配钥匙到照料孤寡老人，从帮扶邻里到温暖外出打工者，热心肠的张苗云将善意播撒在街巷间，让温暖在身边流淌。

■调查

“余热”如何“生辉”？

从社区调解到科普宣传，从乡村义诊到支教讲学……截至2025年9月底，以“银龄行动”等项目为抓手，全国5358万老年志愿者，汇聚起16.4亿小时服务总时长，书写着老有所为的新时代动人篇章。

“更好保障老年人参与政治、经济、文化和社会生活，推动实现老有所为，有利于满足老年人基本生活需要，帮助其实现自我价值，还有利于发挥老年人潜能，为社会创造物质财富和精神财富。”中国老龄科学研究中心研究员王莉莉说。

乘着文明新风，借助志愿服务纽带，许多老年人重新定位自身社会角色，用行动体现“老有所为”。

宁夏银川市兴庆区大新镇燕翔园社区的便民服务点前，76岁的刘玉田坐在小马扎上，专注地打磨着居民送来的菜刀，刘玉田

的志愿服务之路已走过7个年头。由他发起的“老师傅”志愿服务队起初仅有几人，如今这支20余人的队伍在当地家喻户晓。

在广西柳州，随迁老人廖庆芳的转变同样动人。初到柳江区时，她是一位不愿出门的“老漂族”，如今却蜕变为“乡音帮帮团”的骨干成员，常以方言为不熟悉或不懂普通话的老乡服务。

在浙江宁波的“老潘联调工作室”，“全国道德模范”潘明杰的忙碌从未停歇。当年从事物业工作时，他便以认真负责的态度与耐心细致的服务，赢得了居民的广泛认可。2012年退休后，他投身纠纷调解，十余年间牵头化解矛盾3000余次——大到数千万元的经济纠纷，小到楼上楼下因噪声引起的摩擦，调解成功率始终保持100%。

部分社区工作人员向记者透露，社区内

的老年志愿者虽满怀发挥余热的热忱，却因自身对社区群众实际需求的了解不足，导致志愿服务推进不畅。面对这些困境，各地已开始积极探索解决方案。

贵州省黎平县老年大学校长吴高明从激励机制与能力提升双重视角出发：“要调动老年人的积极性，首先要给予足够的认可。比如通过评选优秀志愿者、宣讲其先进事迹等方式，让老年人感受到尊重与价值，服务动力会更足；其次要帮助老年人‘跟上时代’，通过常态化学习更新知识技能，让他们的服务能力随时代同步提升；最好还能探索‘服务换服务’模式，将老年志愿服务与老龄事业发展有机结合，搭建专属平台，引导老年人以力所能及的服务兑换养老服务，既保障了志愿者的权益，也为社会养老产业开拓新路径。”

据 新华网 精神文明报

徐州报业传媒集团

城市体验官

真人探访

+ 角色体验

来真的！不做旁观者！

《城市体验官》以“00后记者”的第一视角，亲身体验各行各业的奋斗点滴，定格温暖瞬间，触达城市变迁



徐州发布



徐州发布

