

一面墙的温柔

04
举措



扫码看视频

从“无人值守”到“有人守护”，长沙“爱心行李墙”升级的是服务方式，传递的却是人与人之间最珍贵的信任。而这一面墙的走红，恰好折射出湖南志愿服务从个体自发走向组织化、制度化、专业化的整体发展脉络——当一座城市能够敏锐捕捉市民和游客的细微需求，并将其转化为有组织的、可持续的志愿服务，这本身就是社会发展成熟度最生动的风向标。

5月22日，三湘都市报记者系统梳理了湖南近年来志愿服务的发展脉络，试图从源头探寻：湖南志愿服务是如何在“爱的坦途”上越走越宽广、越走越坚定的？

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 杨昱

用政策护航，拓宽“爱的坦途” 湖南已有1535万名注册志愿者，志愿服务走向双向奔赴

政策护航 让湖南1535万名志愿者更有底气

据湖南志愿服务网统计，截至2026年5月22日，湖南共有1535万余名注册志愿者、75万余个志愿服务组织。从城市到乡村，从生态保护到应急救援，从社区治理到文化传播，志愿服务已渗透到社会生活的方方面面。

而志愿服务的发展壮大，离不开政策的引领与护航。

早在2012年，湖南省便颁布了《湖南省志愿服务条例》，确定每年3月5日为湖南省志愿者日，从制度层面赋予志愿服务以庄严的法律地位。

十余年来，政策体系不断完善。2025年，省委社会工作部、共青团湖南省委联合印发《关于规范青少年参与志愿服务活动的提示》，为青少年安全有序地参与志愿服务提供了具体指引。此外，《湖南省文化志愿者管理办法（暂行）》、生态环境志愿服务项目小额资助资金管理办法等专项政策相继出台，为不同领域的志愿服务提供了更有针对性的支持。

2026年3月31日，志愿服务项目孵化基地（湖南·长沙）在雷锋精神的发源地——望城正式启动，这是全省首个国字号志愿服务项目孵化基地，标志着湖南志愿服务迈入体系化、专业化、品牌化的新阶段。

放眼全省，各个市州也在积极探索具有本地特色的志愿服务品牌化路径，比如：洪江市深植袁隆平院士精神基因，自2023年倾力打造“做一粒好种子”志愿服务品牌，目前已形成市、乡、村三级联动、行业协同的网格化志愿宣讲格局，并从单一宣讲向综合服务转型升级；湘江新区通过“志愿‘新’潮·青春合伙人”大赛，14个项目团队深入基层开展专业精准志愿服务；娄底市新化县琅塘镇创新打造“琅塘星”志愿服务体系，将党建与志愿服务深度融合，构建起“部门晒单、群众点单、党委分单、当事人评单”的四单闭环，以解决群众的“急难愁盼”。



志愿者正在提供服务。

资料图

志愿服务更专业，各地纷纷探索激励措施

近年来，湖南加快健全志愿服务动员、供给、队伍、阵地、文化、保障等六大体系，不断构建适应时代要求、具有湖湘特色的志愿服务体系，健全志愿服务工作机制，建立了涵盖志愿服务网、“湖南志愿”小程序及官方公众号的信息化服务矩阵，开通省、市、县三级管理权限，实现志愿者招募、注册、培训、服务记录、时长统计、表彰激励等功能的信息化管理。

“通过线上线下相结合的方式，搭建志愿服务供需对接平台，让志愿服务更‘贴心’。”湖南志愿服务联合会相关负责人介绍，通过线上平台收集整理志愿者的服务意向、专业技能等信息以及受助者的需求信息，利用大数据分析技术进行精准匹配，线下则在社区、乡镇等地设立志愿服务供需对接站、雷锋志愿服务岗，定期收集和发布志愿服务项目信息，供需对接更精准了。

如何让志愿者们更加积极主动提供志愿服务，湖南还探索制定了激励措施。

长沙市开福区蒋家垅社区盘活闲置养老床位打造青年旅社，志愿者凭借志愿服务即可获得积分，积分达标后就能兑换住宿资格；郴州市苏仙区东边江社区打造“彩虹积分超市”，依托积分激励成功孵化7支专业志愿服务队。对于“时间银行”的探索，各地也推出了自己的做法。共青团岳阳市委牵头推出的“时间银行”，志愿者参与环保清洁、社区陪伴、文化宣传等志愿服务后，通过“时间银行”累计的“时间币”，可兑换书籍、电影票等小礼品；永州市冷水滩区多个社区推行，服务1小时获得1积分，这些积分可用于兑换生活用品，或换取他人的服务帮助；长沙市雨花区、湘江新区等多个社区将志愿服务时长直接转化为兑换资格，在“爱心超市”或“时间银行”兑换换取实用礼品。

从“物质激励、权益保障、精神褒扬”三位一体的礼遇体系，到服务时长与就业、入党、信用评价挂钩的制度安排，湖南正让志愿服务从“单向付出”走向“双向奔赴”。

记者手记

用信任回应信任 让偶然成为常态

“五一”假期，长沙“爱心行李墙”的出圈并非偶然。它像一面镜子，照出了湖南志愿服务的底色，没有宏大叙事的铺陈，而是无数普通人愿意为陌生人停下脚步、伸出手来的瞬间。城市的温度，恰恰藏在这些细节里。

真正打动人的，是这场善意的“偶然性”。没有行政指令，没有商业策划，游客自发将行李靠墙，城市选择用信任回应信任。这背后折射出湖南志愿服务的一个重要特质：它正在从“组织动员”走向“自觉生长”。当志愿者刘明珠在晨光中擦拭指示牌，当“满天星”驿站的小推车穿梭街头，这些微小的行动汇聚成的，是一种根植于民间的、自发的向善力量。

但我们也应看到，信任是易碎品。一次冷漠足以让它碎裂，而每一次真诚的珍视则让它愈发坚韧。从“爱心行李墙”到制度化服务，湖南的志愿服务正在完成一次重要跃迁：让偶然成为常态，让个体善意升华为城市信任体系的一部分。

真正的文明，不是地标的高度，而是普通人之间信任的温度。当志愿服务从“有”走向“优”，从“暖”走向“深”，湖南给出的这张城市名片，远比任何网红标签都更持久，更有分量。