

# 筑梦大道·新时代“大思政”创新发展 全国优秀案例

推荐省（区、市）	浙江省团校
案例题目	团杭州西湖区委创新时间银行
<b>案例简介</b>	
<p>2021年12月，浙江省杭州市西湖区蒋村街道府苑社区入选浙江省第四批未来社区创建。团西湖区委抓住未来社区建设契机，与蒋村街道紧密合作，充分利用坐拥西溪国家湿地公园、社区公共资源丰富、配套设施齐全的区位优势，开展未来社区创建工作试点，以邻里场景为重要切入点，在数字“底座”基础上架设“时间银行”等志愿服务应用模块，多场景构建未来社区邻里互助新格局，为辖区居民提供志愿互助新模式。</p>	
<b>案例创新点</b>	
<p>“时间银行”在国内外已不是一个新鲜事物。其核心理念就是用1小时对他人的服务换取1小时被他人服务，将时间作为一种虚拟货币，实现现时服务与未来服务的“等价”互换。团西湖区委引入“时间银行”的发展理念，嵌入未来社区发展，提出“时间互易、服务互置、数字互动”的运作方式，升级“时间银行”，实现从养老服务向全面服务转型，打造社区服务全景模式。</p> <p><b>1.理念与关系的重塑</b></p> <p>在未来社区邻里场景的顶层设计中，府苑社区突破了“时间银行”以“养老+志愿”的传统模式，提倡社区居民无差别参与，所有的社区居民都可以成为志愿者，同时也是被帮助的对象。主要以户为单位，通过对时间的存储、流转、兑换，将单方面的给予变成双向的互动，从“你需要我”变成“我们需要彼此”，进而形成一种在合理制度框架下的刚性链接，最大范围地调动社区居民参与社区事务、邻里帮扶、社群活动的积极性，改善交往关系，重建社会资本，营造“出入相友，守望相助”温馨美好的氛围，落实美好生活理念。</p> <p><b>2.服务与场景的创新</b></p>	

府苑社区作为杭州主城区内一个拥有近2000户居民、常住人口超5000人的老小区，职业身份多元，年龄分布平均，社区内幼儿园、小学、社区卫生服务站、“嵌入式”养老院、公交车站、文化家园以及农贸市场等配套资源丰富。因此，软环境的提升，邻里、服务、治理成为建设的重点。团西湖区委引入“时间银行”的志愿服务运作模式，依托府苑数字生活社区平台的数字“底座”，以及“志愿西湖”数字化改革应用场景，架设“时间银行”场景模块，自创“6+X”特色应用场景：“接送帮”上下学爱心接送，“托管帮”孩童看护，“辅导帮”功课辅导，“快递帮”顺路代取快递，“陪护帮”老人陪伴，“宠爱帮”短期照料爱宠；“X”即“志愿帮”，根据居民特长自主申报，是对其他类型的志愿服务内容进行补充，精准满足居民日常需求，以居民实实在在的生活需求建构社区志愿服务在场性。社区居民只要将自己的需求在平台上进行发布，居民看到后，视自身情况接单。

这种模式，以养老服务作为切入，扩展到整个社区层面的互相服务，将“时间银行”积分与接送服务、托管服务、陪护服务、宠爱服务等其他服务积分衔接，实现项目互通，能够吸引更多年轻人的加入，很好地解决了社区志愿服务老龄化难题，使时间积分在社区居民的互助中得到循环。而这种多元场景的服务模式，也并非一成不变，通过大数据分析，将会使高频需求成为可积分项目，低频需求为居民日常生活的互帮习惯，形成日渐完善的以需求为指向的精准服务场景。

### 3.数智与效能的提升

开放共享的数智化平台是“时间银行”发展的基础。蒋村街道打通府苑社区智能化平台和西湖区“志愿西湖”两大门户，设置“时间银行”府苑专区，构建以志愿服务指标体系和以数据呈现、发布定位、响应情况等为核心的管理模块。通过各项数据的实时动态统计与可视化分析，完成精准化的需求对接和服务响应零延迟。同时，建立家庭积分模式，个人银行积分可为家庭成员兑换服务或交互为“志愿汇”益币，以“服务+实物”的方式，在时间覆盖范围内通存通兑。并将商家、超市、物业等都纳入积分体系，从物质到精神明确志愿者礼遇。在信息安全方面，通过限定居民参与志愿服务身份、主动推送服务活动提醒、为志愿者提供免费保险、服务接单影像留存等举措，全面提升志愿服务安全等级。

## 案例效果说明

### 一、“时间银行”的实践价值

1.突破了国内仅限于居家养老领域的“时间银行”传统模式，将其提升到社区全生活链的服务。参与主体也从社区志愿者，扩大到社区全体居民和社区商家联盟。运行10个月来，已有1876名居民完成“时间银行”用户注册，服务接单16430余条。

2.确立了规范化服务流程。府苑社区“时间银行”依托社区数字化平台，快捷对接服务需求，建立了相对合理的时间积分体系和趋于标准化的工作流程，有效实现线上线下双邻里服务。

3.优化了时间币兑换机制。在“志愿时”兑换基础上，叠加了邻里互助“服务时”以时间币的形式，畅通了积分和服务、积分与产品之间的兑换渠道。

### 二、可借鉴模式

府苑社区“时间银行”在社区志愿服务的实践中为我们提供了可学习和借鉴的模式和样板。下一步可从若干领域提档升级，形成可复制推广的标准化“时间银行”模式。

1.进一步明确“时间银行”在未来社区建设中的定位。优化后的“时间银行”需要形成党委领导、政府负责、各类组织和居民广泛参与的未来社区共建工作格局，明确共建路径和共建机制，实现与社区党组织、社区居委会、业主委员会、社区物业等社区工作的有效对接。以系统化的“时间银行”运营模式，实现社区服务需求全覆盖、服务人群全覆盖、服务响应零延迟的全生活链互助服务目标。

2.统筹建立政府主导的系统性制度。将“时间银行”纳入社会建设目标体系中，从改善民生和创新社会治理角度进行顶层设计。一是在立法层面给予“时间银行”法定地位和明确的责任权利；二是从制度上明确政府主导责任，建立职能部门牵头工作机制；三是建立统一的“时间银行”信息管理平台，真正实现数据共享、信息互通和服务相容；四是建立“时间银行”的政府信用背书制度，制定服务标准体系，细化“通存通兑”实施细则；五是建立长效资金保障制度，设立“时间银行”的专项基金等。

3.健全完善时间币积分兑换机制。可依据商业银行的建设逻辑，一是创新服务积分机制，扩充时间币总量，在原有志愿服务积分的基础上，增加社区内知识技能共享积

分、绿色生活积分、公益帮扶积分、贡献积分、声望积分等多样化积分内容，增加时间币的总量，扩大“时间银行”的储蓄基础。二是明确时间币兑换标准，在坚持时间币是一种量化的激励而非等价回报的原则下，制定科学合理的分类标准，确定服务的指导“价格”细则，畅通以时间币作为度量手段的积分和服务互换机制，实现积分充分衔接和融合。三是建立时间币畅通机制，将“时间银行”的数据开放到政府公共信息平台，纳入社会信用评价体系，增加时间币的权威性；建立时间币的“通存通兑”机制，发挥时间币的乘数作用，实现时间币在全国范围的有效快捷兑换；建立时间币的风险管控机制，稳定时间币的长期价值，巩固“时间银行”的运作模式。

### 案例呈现

2022年1月20日中国青年报六版刊发。

<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1722422323855294448&wfr=spider&for=pc>