



新春走基层 龙岗有新机

黄文菊和她的4281个小时

龙岗融媒记者 陈英东
通讯员 曹爱玲 文/图

早上8点半,横岗街道华乐志愿服务站的门被轻轻推开。黄文菊将一块“微笑服务,耐心解答”的牌子端正挂好,转身开始整理昨夜送来的一批旧书。她的动作不快,却极有条理——文学类放左边,童书放中间,生活百科靠右。

这是2026年一个寻常的清晨,也是黄文菊志愿服务的第4281个小时,也是她交给这座城市的答案。



黄文菊探望照顾老人。



黄文菊获颁“关爱孤残儿童、情系慈善事业”牌匾。

“最初,只是想试试”

时间拨回2013年。那时的黄文菊没想过,一次普通的社区图书馆整理活动,会成为她持续13年的生活重心。

“最开始真的只是想试试。”黄文菊回忆道,“周末有空,我看到招募就去了。”在社区图书馆,她学着给书籍分类、贴标签,听老馆员讲如何快速找到一本书的归宿。在敬老院,她第一次给陌生老人剪指甲,手有点抖,老人却拍拍她:“闺女,不急。”

这些细微的接触,像水滴渗入泥土。她发现自己开始期待下一次活动通知,开始记住常去敬老院里几位奶奶爱听的戏曲,开始留意哪些路口上下学时段需要多一个引导的身影。

2016年,黄文菊加入了“美丽深圳”文明志愿者队伍。从此,她的“执勤点”从室内延伸至整个街道。清理绿化带垃圾、引导垃圾分类、在广场宣讲环保……有人不理解:“做这些小事,有用吗?”她只是笑着递过宣传册:“您看,现在我们这条街,是不是比以前干净多了?”

“黄队长在,我们就踏实”

2017年,一个特殊的任务找到了黄文菊:担任肾友爱心陪伴志愿服务队长。

第一次走进透析室,消毒水气味扑面而来。病床上的人们身上连着管子,机器发出规律的运转声。有志愿者小声说:“这里气氛太沉重了。”黄文菊没说话,她轻轻走到一位大叔床边,递上一杯温水。

“最难的不是体力,而是如何建立信任。”黄文菊总结道。尿毒症患者每周需要透析两到三次,每次数小时,生理痛苦之外,心理压力巨大。她学着倾听,听他们对病情的恐惧、对家庭的愧疚、对未来的茫然。她组织病友分享会,让经历过低谷又走出来的患者讲述自己的故事;她协调志愿者排班,确保辖区8个社康中心每个透析日都有陪伴者。

“黄队长在,我们就踏实。”一位透析多年的阿姨说。这份“踏实”,源于黄文菊手机里那张永远及时更新的排班表,源于她总能记住哪位病友下次透析时孩子要考试需要志愿者帮忙疏导焦虑。

“服务站,要成为温暖的‘家’”

2018年后,黄文菊的身影更多地出现在六约i City、华乐等志愿服务站。这里不再局限于“服务点”,而是她试图打造的社区公共客厅。

黄文菊制定了细致的后勤排班表,确保服务站每天有人值守;她拓展了服务内容,交通劝导、环境宣传、便民咨询……2024年,她发起了一个新项目:“流动书架”。

“很多居民家里有闲置好书,扔了可惜,放着落灰。”黄文菊向街道申请了几个简易书架,放在服务站门口,贴上“带走一本,留下一本”的标语。起初人们观望,后来渐渐有人驻足,孩子挑走童话书,老人取走养生杂志,一位妈妈放下一摞孩子用过的教辅,附上纸条:“希望帮到需要的孩子。”

如今,书架上的书真正流动起来了。黄文菊每天

都会整理一遍,把散乱的书归位,把破损的书页粘好。“书流动起来,知识和善意也就流动起来了。”她说。

“这种连接,让人踏实”

13年来,黄文菊获得了许多荣誉:深圳市五星级志愿者、深圳市“百名优秀志愿者”……奖牌和证书收在柜子里,她最常穿的还是那件洗得有些发白的志愿者马甲。

“荣誉是对过去的肯定,但志愿服务是现在和未来的事。”黄文菊坦言,这些年不是没有过疲惫的时刻。大型活动保障连轴转十几个小时,交通劝导遇到不理解的路人,家人也曾劝她“别那么累”。

是什么让她坚持下来?黄文菊想了想,说起一个场景:某次在肾友陪伴活动中,一位沉默许久的年轻患者突然对她说“菊姐,我今天好像没那么怕了”。又说起华乐服务站门口,那个经常来换书的小男孩,如今会主动帮她整理书架。

“你会感觉到,你做的不是‘一件事’,而是参与了很多人的生命中的一小段历程。”黄文菊说,“这种连接,让人踏实。”

让善意“可累积”,更需“可持续”

采访结束时,黄文菊的手机响了——是新志愿者培训群的提醒。她抱歉地笑笑,快速回复了几句。

如今,黄文菊不仅是参与者,更是组织者、培训者。她参与设计的志愿者管理体系,让服务时长、特长、可服务时间等数据一目了然,实现了精准派单。她推动的“老带新”机制,让新志愿者能快速融入。

“单靠热情走不远,需要系统,需要传承。”黄文菊说,她所在的志愿服务站,如今有了一支稳定且不断扩大的队伍。4281个小时,不再只是她个人的数字,而是这个群体服务时间的起点。

从一个人到一群人,从一次服务到一个可持续的项目,从自发行动到有管理的体系——这或许是“龙岗有新机”在志愿服务领域的深层含义:它让善意不再仅仅是偶然的火花,而成为可储存、可传递、可再生的温暖能源。

采访结束,黄文菊又开始整理书架了。窗外,又一个平凡的清晨。而深圳这座城市,正因为无数个这样的清晨和无数个黄文菊们,变得不那么平凡温暖而又坚实。

记者手记:

在黄文菊身上,我看到了“坚持”的另一种定义:它不是苦行僧式的自我证明,而是在给予与接收之间,找到了一种可持续的平衡。她的4281个小时,不是简单的时间堆积,而是服务模式从个体到群体、从随机到系统、从付出到共赢的进化轨迹。

基层治理的“新机”,有时就藏在这种进化过程里。当志愿服务从“好人好事”升维为“社会资本”,当个人的热心通过制度设计转化为社区的公共福祉,一座城市的温暖便有了更坚实的底座和更明亮的未来。

黄文菊和她的伙伴们,正用每一天的寻常行动,书写这份不寻常的“新机”。而这条路上,永远需要更多的同行者。