

西湖区：建设新就业群体友好社会

赵路 谢雯艳 彭程 郭新卓

当前我国社会结构正在发生深刻变化,尤其是新兴领域迅速发展,新经济组织、新社会组织大量涌现,新就业群体规模持续扩大,社会工作面临新形势新任务,必须展现新担当新作为。

中华全国总工会调查数据显示,全国职工总数已达4.02亿人,其中新就业形态劳动者8400万人。也就是说,每5名职工中,就有1人属于新就业群体。当外卖、快递骑手,网约车司机们奔走于大街小巷,成为城市一道风景的同时,他们的衣食住行、喜怒哀乐,愈加受到关注,也对社会治理提出更高要求。

是挑战,亦是机遇。今年下半年以来,杭州市西湖区以建设新就业群体友好社会为目标,一场先行先试的服务治理实践就此展开。“组织延伸”“服务延伸”“治理延伸”分别瞄准“小哥”们的心之所念——这座城市正在为我做什么?我又能为她做什么?沿着这三条路径,一场场“双向奔赴”正在西湖区大地上不断上演。

从进出友好到暖“新”之举 “服务延伸” 总为“小哥”着想

“真的不一样了。”11月25日中午,抵达位于黄龙商圈的世贸丽晶城小区,闪送“小哥”朱海星禁不住感慨。在这一片,该小区属于高档品质小区,过去对外来人员实行严格登记制度,常常有“小哥”因此和保安发生争执,业主就餐也受到限制。

如今,在世贸丽晶城门口,划出了一排“小哥专属”的电动自行车泊位。“小哥”们停好车后,只需要向保安出示订单信息,便可以顺利进出。小区隔壁,管理更严格的欧美中心写字楼建起了外卖存取柜,共105个格子,“小哥”扫码即开,关门可走。“我们算过,来这里送单,每次至少省了3到5分钟,也不用担心违停了。”朱海星说。

“广泛沟通交流后我们发现,大部分‘小哥’最在乎进出的方便。”西湖区委社会工作部相关负责人表示,此前,“小哥”追求效率,小区(商圈)严于管理,产生矛盾的现象普遍存在。而西湖区的破题,从打通配送的“最后100米”起步。

今年8月,西湖区在全省率先出台《关于全面加强新就业群体关心关爱的“十条举措”》,其中全域打造友好单元是重中之重。同时,西湖区将世贸丽晶城、欧美中心等小区和楼宇商圈作为首批试点,重点破解小哥“门难进、车难停、楼难找、梯难乘”问题。

作为杭州主城区、老城区,西湖区范围内小区商圈类型多样、新旧不一,怎样找到“最大公约数”?相关部门一一梳理小区(商圈)现有规定,将它们划分为不同类型,在区、街、社三级指导下,将“小哥”纳入“三方协同议事”“网格议事日”等协商议事载体,因地制宜修订进出规程和执行业务。“我们把‘小哥’请过来,商量的时候,设身处地为‘小哥’考虑,想方设法既保证小区和商圈管理,又最大程度方便‘小哥’。”世贸丽晶城所在的西溪街道党工委相关负责人说。

截至11月底,西湖区447个小区、301个商圈楼宇已制定《配送环节工作指引》,并以“友好小区”为牵引,带动楼宇(园区)、景区、医院、高校、工地等五大领域“友好单元”全域建设。在不断实践过程中,涌现出了大批方便“小哥”的好办法。比如,在小区、楼宇周边增加配送导引地图,给初来乍到的“小哥”指路;比如,在高校园区成立配送“中转”公司,招聘专职校外外卖员为学生送餐;又比如,在西湖区全面试点“杭州小哥码”,除

从“众人帮我”到“我助众人” “治理延伸” 带来双向奔赴

“大妈您好,对,又是我!您的餐请拿好。”在蒋村街道西溪人家小区,“蓝骑士”张鹏将一份热乎乎的午饭,送到了89岁的李玉珍老人家门口。9月以来,张鹏几乎每天都会利用中午

时,也有助于提升杭州的城市形象。”

益,回报社会,我肯定会毫不犹豫。”念念不忘,必有回响。在新就业群体友好社会建设过程中,西湖区不仅有暖“新”服务,更多方联动、集思广益,创新设计了一系列双向机制。比如,“小哥”参与志愿活动,就能获取一定数量的“志愿分”,在各个“暖蜂驿站”里换取毛巾、肥皂、充电宝等生活必需品;又比如,参与“助老送餐”的“小哥”,可以在“小哥食堂”享受一顿5元左右的“折上折”优惠。此外,今年下半年以来,西湖区全域多

在一个个“微心愿”下,郑重地签上了自己的名字。这些“小哥”都是党员。在翠苑街道党工委的统一组织下,通过认领“先锋任务”,他们发挥先锋模范作用,带头将“爱”传递。

外卖“小哥”李世灿认领了“陪孤寡老人聊天”心愿。“我家里也有老人,能多陪陪他们,让他们高兴点,我这心里也暖乎乎的。”而网约车司机金忠健认领了“爱心送考”心愿。“我也有孩子,明白高考对他们有多重要。我每天开车在路上跑,把人准时准点送到,这个我擅长!愿孩子们都能圆梦!”金忠健动情地说。

目前工作、生活在西湖区的“小哥”90%以上是外来务工青年。“他们像城市里的‘孤勇者’。过去,缺乏组织的关爱,导致他们的存在感和幸福感偏低。”西湖区委社会工作部相关负责人表示。

怎样让“小哥”找到组织?8月,西湖区建立网约配送行业党委,灵活组建新就业群体特色党支部,截至目前,已建实体支部1个、联建实体支部1个、工作型流动支部4个、居住型流动支部2个。

在西湖区“组织延伸”中,工会亦发挥了重要作用。今年,西湖区聚焦货车司机、网约车司机、快递员、外卖配送员四类重点群体,新建货运物流、网约车、快递、外卖配送等4个行业工会联合会,建立杭州汤氏物流有限公司、杭州旭丹速递有限公司、杭州九行网约车服务有限公司等16个重点新业态企业工会组织,让更多新就业群体找到为自己“撑腰”的“娘家”。目前,西湖区总工会发展新就业形态劳动者会员1万余人。

由西湖区与浙江开放大学联建的“小哥学院”支持政策继续加码。今年,学院在读“小哥”们只要获得当年全部学分,就能在西湖区总工会报销全额学费。而过去,“小哥”们需要完成学业并获得毕业证书后,才能报销学费。秋季,“小哥学院”迎来了首批毕业生。

“在新就业群体工作中,建立和完善组织非常重要。”浙江工业大学二级教授、浙江省应急管理职业学院院长余远斌表示,一个个组织,就是一个个“支点”,帮助新就业群体在陌生城市里立足,有助于降低和消除他们的“漂泊感”,帮助他们更快融入当地的社会生活和工作环境。

西湖区组织部相关负责人表示,西湖区11个镇街都成立了新就业群体党委,每个党委至少吸纳一名新就业群体党员为党委委员,参与到相关事务的商议当中。



了扫码还增加了“碰一碰”进出功能,骑手进入小区环节进一步减少,实现“秒进”。

“为小哥着想”,远不止于此。目前,西湖区范围内已建立264个“暖蜂驿站”,31家优惠食堂供“小哥”休憩、就餐,发动226个爱心商家为新就业群体提供免费理发、修车和医疗等帮助。西湖区还构建新就业群体“15分钟服务圈”,设立“暖蜂专窗”“就近办”“一窗办”方便办事,开辟法律援助、心理疏导、子女看护等暖“新”服务。

“西湖区针对新就业群体推出的一系列政策和措施,不仅为这些劳动者提供了实质性的支持和关怀,而且彰显了杭州这座城市的人文精神和温暖气质。”浙江省社科院副研究员张秀梅说,由于工作性质的流动性和临时性,新就业群体在城市中较难建立稳定的社会关系。“政府主动作为,有助于实现个体与社会的双向赋能,增强新就业群体归属感和幸福感,同

11点左右的闲暇时间,为附近的高龄、独居老人义务送餐,至今已送出50多单。这也是他第三次为李大妈送餐。“小伙子很热情,下楼时还帮我带垃圾带走了。”李大妈说。

张鹏所在的“饿了么”小队,5位“小哥”加入了街道的“志愿服务队”。除了为老人送餐,“小哥”们还化身“安全眼”和“应急侠”——遇见设施损坏、危险隐患,他们会马上联系当地综治中心,传递一手信息;碰到交通事故,或者火情苗头,他们又会伸出援手,参与救助……截至目前,蒋村街道由“小哥”、保安、店主等组成的6支“志愿服务队”总人数已达383人,累计协同参与突发事件救援3000余次,上报有效线索近500条。

在整个西湖区,“小哥志愿服务队”的数量目前已达17支,遍布该区的各个镇街。仅“助老送餐”一项,就已配送超2.2万人次。众所周知,“小哥”很忙,送单压力很大,他们为什么愿意抽出宝贵的时间来参与志愿行动呢?在张鹏看来,从安徽老家来杭州7年了,一直在西湖区送餐,最近,他明显感受到了身边的变化。“我们收到的关心多了,身边人也对我们更加友善了。做人要讲良心,有机会参与公

次举行新就业群体技能比武、创新大赛等,“小哥”们还参评最帅人物、劳动模范、西湖工匠等荣誉,多了“亮相”“露一手”的机会,他们参与社会事务的积极性更高了。

“过去,不少地方在推进新就业群体工作时,站在新就业群体层面考虑不足,更多考虑‘小哥’能做什么,而不是能为‘小哥’做什么,即使给予关怀,方式也比较简单,‘小哥’们缺乏获得感。”浙江大学社会治理研究院助理院长邱哲表示,经过西湖全区上下的努力,在优化服务管理的同时,也收到了很多“小哥”们的正向反馈,很多经验值得借鉴。其中的关键点,就是尊重“小哥”们的感受。“未来,在新就业群体工作上,我们还需要开辟更多有效途径,建立更加完整、可持续的体系,才能让更多‘小哥’乐于参与到社会治理当中,带来更多的双向奔赴。”

从“孤勇者”到“西湖人” “组织延伸” 拉近心与心的距离

11月19日下午,在翠苑街道“暖蜂驿站”,“小哥”们围在“心愿墙”前,

(图片由西湖区宣传部提供)