

灵隐街道

## 构筑暖“新”关爱矩阵 打造亮丽城市风景线

丁珊

畅通送餐的“最后100米”，是万千“小哥”最牵挂在心、最具获得感的事。

11月29日，在杭州市西湖区灵隐街道绿园小区门口，“饿了么”配送员小张对着墙上的“小哥码”扫了扫，手机显示屏上立刻跳出“扫码成功”的提示信息，小张很快骑着电瓶车进入小区，整个过程不过几秒钟。

“我们在街道21个小区、楼宇亮出‘小哥码’，为‘小哥’高效送餐提速。”灵隐街道有关负责人说，最近“小哥码”还融入“碰一下开门”新场景，让“小哥”通行更简单、更顺畅。

目前，借助西湖区打造“阅读第一区”“曙光路城市漫步风情街”的契机，灵隐街道将暖“新”爱“新”举措融入街巷的角角落落。在一道道亮丽的城市风景线中，外卖骑手、快递小哥等新就业群体正在这里体悟到“此心安处是吾乡”的踏实和温暖。

是西湖书房也是暖“新”驿站  
一处心灵的庇护之所

午后，中通快递小哥王佳杰路

过曙光社区“西湖书房”。“进来歇歇脚！”书房志愿者阿姨热情招呼他进去，并递上一瓶矿泉水。

手捧一本文籍，就可以在精神的世界里拾级而上。西湖区正在打造“阅读第一区”，灵隐街道在居民住所步行15分钟处，建成庆丰书房、黄龙书房等“家门口的书房”。“曙光社区西湖书房共计两个区域，3500多册书籍和杭州图书馆流通，随借随还。”社区党委书记吴海燕说。

在繁忙和奔波之余，外卖小哥也需要一处安放心灵的港湾。灵隐街道将暖新驿站功能融入西湖书房中，让“小哥”在送餐、送件之余，可以到书房喝水充电、安静地享受阅读时光。

今年夏天，顺丰小哥汪小杰，就在西湖书房度过最炎热的正午时光。他从小爱看书，手机阅读软件书架上收藏的电子书达六十本。今年8月，他凑巧在西湖书房看到他喜爱的《明朝那些事儿》，正好坐下来重温。

“这个书房很好，大热天可以进来吹吹冷气，也能读读书，我几乎每个中午都会去那里读两个小时。”汪小杰说，他在这里看完《太阳升起》《路过》等六本书。

灵隐街道邀请王旭烽、敖运涛等知名作家举办阅读分享会，打造读者深度交流和表达自我的平台，让许多人实现独自阅读到共同阅读，并在深层次共鸣中获得温暖与理解。

前不久，玉泉社区读书会邀请外卖小哥共读《中国外卖》，这本书鲜活呈现了为生活不懈奋斗的外卖小哥群像。“小哥”陈师傅有感而发：“读他们的故事，让我觉得自己并非一个人面对生活。这本书说出了我想说而没说出来的话，送外卖不只是一份工作，更是对生活的热爱。”

一餐饭一碗茶一处休憩场所  
一群人对外哥的多方位关怀

紧挨西湖景区又地处市中心，灵隐街道所辖寸土寸金。即便如此，穿梭在街头巷尾的“小哥”，总能发现让他们心头一热的关爱。它们是夕阳红膳厅醒目张贴的“小哥套餐”标识，是网红菜场东山弄市集专辟的“小哥休息处”，更是楼宇商圈随处可见的爱心场所。

在夕阳红膳厅，员工达成“小哥优先”的默契。比如蒸菜往往耗时最长，如果接到剁椒鱼头的外卖订单，必定为小哥优先烧。厨师还细心地将水提前热在锅里，为的是让门口的“小哥”少等一会儿。

早在五年前，夕阳红膳厅就推出12元“一荤两素”小哥套餐。这两年，店里还提供更多的小哥套餐，比如五六块钱一个菜、一碗饭的简餐。“这是根据小哥的喜好和习惯，专门更改的。”餐厅店长唐照伦说，忙着赶路的“小哥”只有六七分钟对付午餐，他们提出一个菜就够了，就给他们最低价。

不仅仅是夕阳红膳厅，灵隐街道庆丰等社区老年食堂也推出小哥优惠套餐，“小哥”来用餐可以享受8折优惠。

冬日暖阳下，青芝坞街区14家友好商家在门口张贴暖心服务，免费提供热水、手机充电、无线上网、急救药箱。南山南餐厅店主刘星指着门口的休息区说：“没有单的时候，外卖小哥在这里晒太阳，感受青芝坞的慢时光。”

绘制一张快捷进出的地图，设立一方休息区、安排一处放置电瓶车的泊位，走进黄龙商圈的公元大厦、嘉华国际商务中心等楼宇，随处可见点点滴滴的关心关爱举措。

“截至目前，灵隐街道已经完成小哥友好楼宇创建全覆盖。”灵隐街道有关负责人

说，黄龙商圈党委还联合西湖区红十字会，为新就业群体送上爱“新”帮帮卡，“‘小哥’遇到家庭困难等问题，均可以拨打电话申请互助金，调查审核批准后，会给予‘小哥’1000—3000元不等的补助。”

外乡人的归属感，往往来自这座城市不经意间流露的善意和暖心。58岁的东山弄社区保安江慎民，习惯在每个夏天支起一张桌、两桶茶，为外卖小哥、网约车司机等新就业群体送上清凉。“看到疾驰的‘小哥’，咕咚咕咚喝下凉茶后由衷地说出谢谢，让我感受到了这件事的意义。”江慎民说。

星星点点的暖“新”爱“新”之举，正汇聚成璀璨星河，温暖着每一个在城市奔波的赶路人。



灵隐街道爱心志愿者，在街头为赶路的小哥送上茶。（图片由灵隐街道提供）

翠苑街道

## 升级版温馨港湾 守护新就业群体烟火生活

丁珊 冯晨晨

午后1时30分许，三三两两的外卖骑手走进杭州市西湖区翠苑街道新就业群体服务中心。外卖小哥赫红杰坐在休息区，给家乡的亲人拨了个报平安的电话；涂庆宇举起了台球杆，和伙伴比了两周；还有起得早的骑手，此刻窝在沙发里打起了盹。

“这是我们的新家，欢迎参观！”美团黄龙国际商圈站长樊文龙笑着递上一瓶水。这处11月中旬刚开张的新就业群体服务中心，已从街道交通治理工作站华丽转身为外卖骑手、网约车司机、快递小哥的“幸福



西湖区翠苑街道新就业群体服务中心（图片由翠苑街道提供）

家”。这是翠苑街道全方位呵护新就业群体烟火生活的有力之举，更是新就业群体组织共建、资源共享、治理共促的“试验田”。

一个服务中心  
打造新就业群体温馨港湾

“这里共计300平方米，包含台球桌、办公室、培训室、阅读角等功能区。”樊文龙边走边介绍，一面笑脸墙、晒微心愿的温馨角，这方装修现代、风格温暖的空间内，角

角落蕴藏巧思。

樊文龙所在的美团黄龙国际商圈站点，下辖“小哥”120余人。原本，他们租住在庆隆路，租金不低，场地只有六七十平方米，想要举办活动捉襟见肘。几番座谈商议后，翠苑街道决定将学院路的交投站升级为新就业群体服务中心，功能不再囿于交通法规宣传，而是全方位服务与支持“小哥”、网约车司机、快递员等新就业群体的各类需要。

空间扩大后，原本没有场所开展的活动，如今都可以安排。就在当天，樊文龙在中心面试了两位新“小哥”；中心腾出4间房共计16张床位，给新到杭州的新就业群体过渡使用。“‘小哥’刚到杭州时，部分人身上没有多余的钱，这里提供了很好的落脚点。”樊文龙说，目前已经有10名“小哥”在这里住宿。

一张服务清单  
将关心关爱送到心坎上

围绕着小哥的“急难愁盼”，翠苑街道有效整合工会、妇联、司法、卫健等部门力量，联合辖区企业、联建单位等，集纳成一张关爱新就业群体的入站清单，各类关爱、服务陆续送入新就业群体服务中心。

前两天，翠苑街道“帮哥团”法律志愿服务队的律师志愿者在中心“坐诊”，送餐途中遇到交通事故怎么办？产生纠纷后如

何维权？一件件困扰“小哥”的糟心事有了法律人士的专业解答；省爱匠社会工作服务中心为“小哥”送来免费理发、心理咨询等服务，剪一个帅气的发型、当一次心灵树洞。今后，像这样的“送服务”活动将每月开展。

如何通过“党建带群建”，将党的声音第一时间传递给新就业群体？翠苑街道成立新就业群体党委，下设小饭柜科技、快智科技两个流动党支部，同时摸排6名新就业群体流动党员就近纳入社区网格支部统一管理，为新就业群体开展5场党建联建服务活动。

11月19日，翠苑街道在新就业群体党群服务中心为外卖配送、网络直播、网约车代驾等20余名新业态劳动者举行了一场党员政治生日会。“我们为新就业群体送上一张政治生日贺卡、一本学习读物和一份学习礼包，希望也把党组织的关心和关爱送到大家心坎上。”翠苑街道党建团办主任陈文文说。现场，外卖小哥陈敏向保亭社区党委提交了入党申请书，活动还设置“先锋任务”认领环节，通过新老党员帮带，激励党员积极投身志愿服务。

截至目前，翠苑街道在辖区建成外卖配送、快递、网约车等新就业形态联合工会共计3个，覆盖200余人。外卖小哥集聚度高的翠苑五区、古荡湾新村，还建起了团支部、团小组、青年兴趣小组，无论是团员还是群众、一个人还是一群人，在翠苑街道

都能找到属于自己的组织。

一个15分钟服务圈  
解锁城市暖心的不同侧面

“民有所呼、我有所应，民有所呼、我有所为”。今年以来，西湖区翠苑街道建设“青宁湾”青年品牌，推出新就业群体关心关爱“暖新八条”。为更好地倾听“小哥”心声，翠苑街道多次召集小哥恳谈会、圆桌会收集需求、建议，这些建议逐步在翠苑街道化作24个暖新场所。一张近日发布的文一路“民呼我为”特色街区导览图，清晰可见新就业群体服务驿站骑士之家、暖蜂驿站、小哥爱心角等信息。

走入古荡湾驿站的王知之自习室，11个位置或靠窗或挂上帘子，整洁的桌面配上小台灯、充电器，跑完单子的“小哥”可以在这里休息、充电，曾去自习室打卡的赫红杰说：“连上Wi-Fi后，就可以用手机剪辑短视频，用不了半小时就能出片。”

社区卫生服务站、大药房、电瓶车维修点、早餐店，翠苑街道的一家商铺、单位，都为“小哥”提供力所能及的关爱，一餐饭、一张创可贴、一个小零件，这些都是生活中的小事，但却是“小哥”能立足城市的必须。聚少成多、积微成著，在翠苑街道精心绘制的“新就业群体15分钟服务圈”内，“小哥”正在奔向属于自己的烟火生活。

文新街道

## 杭州“小哥村”温暖延续 将关爱落在细微处

姜晓涵 樊燕飞

致力于打造“青年来杭第一站”的杭州市西湖区文新街道，以外来人口基数大而闻名。其中，五联、骆家庄、登云圩3个撤村建居社区，因租房房源多且房租适宜，深受来杭青年，特别是小哥群体的青睐。

以五联社区为例，仅五联东、西苑两个小区就居住着2000多名外卖小哥和网约车司机。由此，这里也被称为杭州的“小哥村”。

“虽然早出晚归的，但是日子过得越来越有滋有味了！”最近，在五联社区居住了4年多的外卖员宋伟力发现，社区正在悄然变化。

如何形容这种变化？用五联社区工作人员姜晓涵的话来说：“温暖依旧，服务升级，治理更完善了！”

新驿站  
服务再升级

今年4月，五联社区对外推出“新青年驿站”。顾名思义，服务外来青年人群，而庞大的小哥群体自然成为驿站关爱的重点人群。

该驿站邻近道路路口，门前常常停留着来来往往的“小哥”。最近，随着室外温度持续走低，不少“小哥”会走进驿站避风休息。

“我们经常有在驿站门前推出爱心活动，夏送凉茶、冬送姜茶，还会发放针对

小哥群体的爱心早餐……”姜晓涵说，“依托一场场暖心活动，小小驿站把流动的‘小哥’汇聚到了一起。”

而支撑这份爱心的背后，是五联社区创新的运营方式。据介绍，该驿站通过引进非营利性社会组织负责运营管理，同时吸纳部分公益组织、爱心商家等社会力量，为社区新就业群体提供更为精准的服务。

应运而生的五“联”工作法，即通过“联组织、联资源、联网格、联服务、联人心”的五“联”融合，推动形成关爱新就业群体的良性发展架构。

比如，五联社区“新青年”党支部的成立，已吸纳24位外来青年党员；建立“街道—社区—网格员—房东—租客”的五级联动机制，基层治理模式不断完善。

发布爱“新”导引地图，小哥换电柜、小哥食堂、爱心商家、爱“新”泊位等服务一应俱全；根据“小哥”需求，定期举办技能培训、青年夜校等青年活动，促进新就业群体更快更好融入社区……

一个个随处可见的细节，彰显着关爱的温度。“当下，我们在建好建优‘新青年驿站’‘暖蜂驿站’‘小哥食堂’和‘友好小区’的基础上，进一步汇聚了工青妇等群团力量，精准聚焦新就业群体需求，推出安全与技能培训、法律与保险购买援助、房东与客户结对等细分化服务。”文新街道相关负责人说。

新机构  
为小哥撑腰

当新就业群体遇上矛盾纠纷时，该如何寻求化解之道？

在五联社区“新青年驿站”旁，一块金灿灿的“新就业形态人民调解委员会”标牌，引人注目。

“我们太需要这种维权服务了！”一个人势单力薄的，有你们的帮助，以后碰到问题也不怕了！”“佩服你们的高效，这个结果我很满意”……

今年10月，文新街道联合街道司法所、社会组织——司福社，成立了专为新就业群体服务的新就业形态人民调解委员会。

“成立调委会，是为了常态化开展新就业形态人群的调解工作。考虑到五联社区是该人群的集聚区，为精准高效地解决纠纷，我们将办公地点设在了这里。”文新街道相关负责人如是说。

刚成立不到两个月，文新街道调委会已成功解决了不少大大小小的纠纷。“比如，某外卖平台站点与‘小哥’的工资纠纷；‘小哥’因付不起房租，与房东产生分歧等。”司福社工作人员徐丽春说。

司福社，作为公益性质的新就业群体帮扶团队，多年来一直关注新就业群体的纠纷化解。“以往，我们只聚焦网约车司机



文新街道调委会帮助新就业群体调解纠纷。（图片由文新街道提供）

这类群体，帮助他们解决各类矛盾纠纷问题；如今，在文新街道的引导下，我们将服务拓展到更广泛的新就业群体，希望能为更多人提供全方位的维权服务。”徐丽春介绍道。

此外，文新街道还建立了“一轴八员”的一站式多元解纷机制，以综治委员为轴心，联合派出所、司法所、“共享法庭”、工

会、团支部、妇联、“警网协同”、公益律师等8支专兼力量，引导新就业形态群体维护自身权益。

文新街道党工委主要负责人说：“为新就业形态群体提供全面、专业的服务，需要更多社会力量的参与，努力当好他们的‘娘家人’，让新就业群体在西湖区‘留得住、过得好’。”

西湖联

新

全域友好