

古荡街道

15分钟服务圈服务小哥不打烊

王心慧 孙博宇 章洁

午休时间,点个外卖即可解决午餐;急需药品,叫次跑腿便能迅速送达……在日常生活中,我们经常能见到奔跑在路上的“小哥”,他们的脚步与城市的发展同频共振,是杭州这座城市运转不可或缺的力量。

西湖区古荡街道拥有楼宇(园区)38座、注册企业6000余家,用餐高峰期,楼宇商圈周边活跃着众多“小哥”。再加上古荡街道交通便利、租金相对便宜,使得这里成为许多“小哥”来杭生活的第一站。

正在建设新就业群体友好社会的西湖区,将友善的目光投注到“小哥”身上,古荡街道同样也是如此。关心关爱新就业群体,古荡如何出招?



骑手李文豪为古荡街道的“小哥食堂”点赞。 周逸 摄

不打烊的15分钟服务圈 把温暖送到小哥心坎上

每天临近下午1点,位于古荡街道云州国际中心园区内的云州优选餐厅都会迎来一天当中的第二波就餐高峰期,来者身着不同颜色工作服的快递小哥、外卖小哥,来杭州打拼已有5年的河南小伙李文豪也是其中一员。

“以前都是在跑单的路上随便买点吃的对付一下,去店里吃一顿的话少说也要二十块,我经常舍不得花这个钱。”李文豪是附近一家生鲜超市的专职配送骑手,他说,由于骑手工作时期的特殊性,别人的

说,由于骑手工作时期的特殊性,别人的饭点总是他们最忙的时候,吃饭难、吃饭晚、吃饭贵成为“小哥”们以往面临的难题。

如何破题?今年3月,古荡街道联合本是员工食堂的云州优选餐厅推出“小哥食堂”,只要是加入古荡街道新就业形态联合会的“小哥”,都可以在此购买优惠餐,10元管饱,菜品不限。“小哥食堂”一经推出,收获不少好评。“走,打饭去!”如今,李文豪和他的骑手兄弟们常常相约来“小哥食堂”吃饭。

云州国际中心这家“小哥食堂”出圈后,古荡街道正在全域推广“10元小哥餐”做法。嘉荷社区的“嘉味道”食堂本是一家老年食堂,最近也推出了“10元小哥餐”,这家食堂为“小哥”设置了专属的用餐位,位置上可以给手机充电,食堂门口还划分出了“小哥”专属的泊位,处处细节都体现着对“小哥”的关怀。

目前,古荡街道已有3家“小哥食堂”。包括“小哥食堂”在内,古荡街道正在为新就业群体建设“不打烊的15分钟服务圈”。

云州国际中心“小哥食堂”的隔壁是一家主要为新就业群体开设的工会驿站,“小哥”们可随时走进歇脚。这里还能为“小哥”提供劳动争议调解、法律咨询、心理辅导等服务。女性骑手的需求也被关照到——工会驿站内单独设有一间“妈咪暖心小屋”,

里边的母婴用品可供来者免费使用。

开设“暖蜂驿站”,也是古荡街道为新就业群体补齐15分钟服务圈的做法之一。益乐新村北区生活着大量新就业群体,街道在小区门口开出一家“暖蜂驿站”,“驿站”由网格员、志愿者执勤,内设微波炉、饮水机、常用药品等,是一个“小而暖”的空间,“小哥”们可以累了来歇脚、渴了来喝水、饭凉来加热。“小哥”们还可以来“驿站”通过网格员办理外来人口登记、灵活就业登记、养老保险参保等事项。依托类似的“暖蜂驿站”,今年以来,古荡街道已开展夏季送清凉、冬季送温暖等活动20余场。

健全小哥议事机制 城市与奔跑者相互奔赴

要想真正直面“小哥”所需,落地解决更多困难,还需要常听听“小哥”的一线声音。为此,古荡街道搭建起小哥议事机制,由各村社牵头,组织居民代表、业委会代表、物业代表等召开“小哥议事会”,广泛收集新就业群体的意见与建议。

“对小区路线不熟悉怎么办?”在“小哥议事会”上,有“小哥”提出,对于外卖骑手来说,最友好的就是“门能进、路好找”。目前,古荡街道已在辖区内商圈、小区入口处的显著位置张贴“小哥”指引地图,上边清晰地标注着每栋楼在什么方位,以及停车

位、补给站、公共厕所等场所的位置。益乐新村还利用外卖站点每日在中心花坛的晨会建立起“花坛‘益’事”机制,让“小哥”的诉求能够及时得到反馈。

“门能进、路好找”还需要多方协同。目前,古荡街道已完成24个小区的“小哥友好小区(楼宇、园区)”建设,其中云州国际园区和嘉禾苑三期小区已通过西湖区第一批友好小区、园区验收。

诚然,友好是一种双向互动的过程,当一座城对新就业群体更友好,新就业群体也会更加愿意友好地回报社会。

“我们不能不为社区做点什么?”今年夏天,在古荡街道的一场“小哥议事会”上,有“小哥”提出想力所能及地反哺社区。于是,8月起,云州国际中心的“小哥食堂”率先创新一项服务——“小哥”们可以选择在就餐前后,为周边莲花社区行动不便的老人上门送一次餐。一次送餐服务能兑换5个积分,这些积分可以用来兑换“10元小哥餐”,还可以兑换头盔、香皂、保温杯等用品。

更多“双向奔赴”在路上。为了推动新就业群体参与网格事务,古荡街道将快递物流、外卖送餐站(网)点纳入基层网格,由社区班子成员结对联系,并吸纳新就业群体党员担任社区党委兼职委员,聘请25名快递外卖“小哥”兼任流动“微网格员”,组织52名“小哥”加入志愿服务队,鼓励“小哥”参与网格服务治理事务。

西湖联“新”全域友好

转塘街道

小哥朋友圈,轮番上演暖“新”故事

丁珊 蒋涵勤

中午用餐高峰期,西湖区转塘街道奥莱金街商圈。在商场西门入口,4排左右放置的石墩子,敞开了能通过电瓶车的口子。一辆、两辆、三辆,外卖骑手骑着电瓶车,快速又有序地进出商圈。

为破解找商家的“最初100米”,今年7月起,转塘街道在奥莱金街商圈探索打开“快速通道”,“小哥”凭借“通行证”可以快速、快出,骑着电瓶车直接抵达商铺取餐,平均节省时间6分钟。此举让奥莱金街成为骑手眼里的“小哥友好商圈”,这样的友好商圈已经在转塘升级到16个。

一条“快速通道”,折射基层治理的理念之变、实践之新。转塘街道创新性地以“小哥”为圆心,联合治理半径中的物业、社区、派出所等主体共建“小哥朋友圈”,让新就业群体从治理对象转变为治理力量。“小哥朋友圈”不断更新着动态,也在冬日里演绎着暖“新”的故事。

创新型组织建起来

什么是“小哥朋友圈”?在转塘街道,“小哥朋友圈”是有形的。走入奥莱金街商圈一楼,饿了么“小哥”周阳正在新就业群体党群服务站歇脚。“这里有40多平方米大小,配备了冰箱、饮水机、空调、微波炉。马上天气冷了,这个地方能避个风。”周阳边喝水边说。如今,这处场所不仅能休息,还成为新就业群体的信息集散点、

休憩服务点和协商议事点。

转塘之江九中心的暖蜂驿站,则打造起两间免费淋浴间,满足“小哥”的个性化需求。“‘小哥’整天都在外面跑,身上容易出汗,奔波途中想换个衣服怎么办?”“小哥”这件“小事”被放在心头,两间实时提供热水的淋浴间应运而生。前两天,赶着要和妻子过结婚纪念日的骑手小王,就在这餐之后冲了个澡,“去了去”班味,干干净净地约了个会。

“我们通过‘小哥朋友圈’打造有形的新就业群体党群服务站,而工会、妇联、团工委等群团组织,则优化升级服务体系,将各领域资源服务打包送入,从而更好地关心关爱新就业群体。”转塘街道有关负责人介绍。

比如奥莱金街的新就业群体党群服务站,每周街道都会组织丰富的党群活动,辐射覆盖周边的新就业群体;街道妇联设置女骑手爱心角,不仅有各种婚姻家庭书籍和维权宣传手册,还配备了女性卫生用品;另外,街道总工会还会不定期举办趣味篮球赛、健康体检等活动,目前加入街道总工会的新就业群体已达469人,覆盖快递、外卖、物流、保安等群体。

线上线下化解纠纷

在转塘,“小哥朋友圈”也是无形的。“它是以‘小哥’等新就业群体为圆心拓展



在“小哥朋友圈”各主体协商后,外卖小哥凭借通行证快速进出商圈。(图片由转塘街道提供)

而成的治理半径,转塘街道发挥党建引领作用,团结社区、派出所、商家等各治理主体的力量,在纠纷化解上形成线上线下迅即响应的机制。

以奥莱金街为例,近2000多名外卖小哥和211家商铺,日常的磕磕碰碰在所难免。如何将矛盾消解于无形?我们紧紧依靠平台驿站站长等“关键人群”。转塘街道有关负责人说,在矛盾处理中,他们既是责任人也是老娘舅,反应速度更快、更让“小哥”们信服。

不久前,由转塘街道牵头,物业、派出所、城管、各个平台组织的负责人成立了“新就业群体服务微信群”。一次,微信群

里弹出一张“小哥”和店主吵架的照片。很快,群里的一位骑手队长出来把矛盾“抱走”。“这是我队里的,马上解决。”

“我们还安排一位辅警在商圈现场办公,一旦有纠纷可以随时现场调解,也可以到驿站协商。”转塘派出所民警沈鉴亚说,这样线上、线下的矛盾调解联动机制,有效降低了矛盾的发生率。

遇到事儿大家一起商量着办。“小哥”等新就业群体不仅仅是基层治理的重要对象,更是需要依靠的重要力量。奥莱金街的“快速通行证”,就是街道、民警、物业以及“小哥”等“小哥朋友圈”的治理主体,你一言我一语讨论出的。

聚集力量共建共治共享

走进奥莱金街新就业群体党群服务站,一面铺满暖“新”商铺的地图墙惹人注目。这里不仅能提供休息,爱“新”商铺地图也成为“小哥”的“打卡点”,百佳旺6折、稻米香16元随便吃……这些爱“新”商铺的地址、折扣等信息就在墙上显示,实实在在的优惠让“小哥”们少花钱吃好吃好。

“听说要给‘小哥’福利,不少商家主动报名、积极踊跃。”转塘街道有关负责人记得,今年他们在象山国际广场为“小哥”过中秋,很快爱心企业送来400份月饼,还有的商户二话不说搬来几箱饮料。

在这场暖心慰问活动上,街道还成立了“骑心协力”志愿服务队,让外卖“小哥”结合自身岗位,发挥社情民意信息员、服务群众志愿者的作用,提高新就业群体归属感和获得感。

借“大综合一体化”执法改革之力,转塘街道综合行政执法队规范监管,比如在春季快速激增时,在多个点位建立快速便民服务站,满足快递小哥的工作需求。转塘街道应急消防管理站为安全“加码”,结合“小哥”电动车的安全问题,在生产月、消防安全月等节点组织开展电动车充电、灭火扑救等科普培训实操演练。

共建共治共享中,“小哥朋友圈”不断更新动态,演绎着城市和“小哥”双向奔赴的故事。

留下街道

流动风景线变城市主人翁 打造友好社会新生态

姜晓涵 李欢 俞青

“他们不仅是城市‘奔跑者’,更是城市建设的先锋。”当前,“小哥”与城市之间,已从简单的供需关系,逐渐升级为一场彼此呼应的双向奔赴。

在杭州市西湖区留下街道,有“小哥”当起了社区网格员,参与基层治理当中;有小哥化身“爱心使者”,为孤寡老人、残障人士送去问候与关怀;还有“小哥”化身成“急救侠”,为需要帮助的人提供及时救助……他们正在用实际行动,诠释着反哺社会的“骑士精神”,与城市共生长。

从骑手到帮手 参与共筑安全家园

今年11月,在西湖区留下街道屏峰社区,诞生了这样一支队伍——“小哥应急队”。他们有着统一的服装,具备应急处理的能力,在日常走街串巷中,为社区加上了一道安全防线。

“他们对城市的熟悉程度,在社会治理过程中能够发挥重要作用。”屏峰社区党委书记廖银生说。

为了让“小哥应急队”发挥更大实效,屏峰社区接下来将针对应急队成员开展一系列专业培训,涵盖应急救援知识、消防安全技能以及紧急情况处理等方面的内容。

“通过系统的培训,使‘小哥’们更加熟练地掌握应急处置技能,在面对

突发状况时能够迅速、有效地做出反应,在确保自身安全的同时,也为社区安全贡献一份力量。”廖银生说,“‘小哥’应急队”已有30多名队员,具体数量仍在不断增长中。

实际上,这并不是屏峰社区第一次吸纳小哥群体的力量参与社会治理。此前,该社区就陆续向表现突出的“小哥”授予“社区治理志愿者”的称号,让“小哥”们通过网格小事“随手助”、安全隐患“随手拍”、政策宣传“随手派”、买药送菜“随手带”等方式,积极参与到助老助残、网格治理、平安守护、文明宣传等社区治理工作中。

“从‘骑手’到‘帮手’,这种角色的转变,需要一个潜移默化、循序渐进的过程。”廖银生说,“‘小哥’们在城市中不断融入,增强自我归属感的同时,也促使他们更加主动地参与到城市管理与服务中去,并逐步影响更多‘小哥’。”

从陌生到融合 一场双向奔赴的背后

来自湖北的快递小哥熊鹏辉,就是屏峰社区小哥应急队的一员。

熊鹏辉的热心,周边人是有目共睹的。“俗话说,远亲不如近邻。”家住屏峰社区的78岁独居老人徐荷英,现在隔三岔五

就会联系熊鹏辉,两人似家人般亲近。

在熊鹏辉看来,这源于一件自己力所能及的“小事”。徐荷英因年龄大了行动不便,经常网购降血糖、降血压的药品及检测设备。一次网购药品后,因产生不良反应需要退换货时,商家却不愿意配合。

熊鹏辉得知此事后,决定尽力帮助老人。“小伙子很热心,了解我的情况后,帮助我把不合适的药品及设备顺利退货。”徐荷英说。

往后,熊鹏辉时常来看望老人,与她唠唠嗑,日常小事“随手一带”,持续到现在已两年多了。

“社区之间的关系都很融洽,每天与保安默契点头,与居民相互问候,让我对这座城市有了更深的感情。”现在,熊鹏辉与家人居住在西湖区留下街道,成为新杭州人。

留下街道将“小哥群体”的力量融入城市发展的各个角落,更多的“底气”在于,“小哥”们所接收到这座城市的关爱——

最近,在留下街道横街社区,“我们都是朗读者——四季留声·聆听季”系列阅读活动迎来“新就业群体专场”。来自留下街道快递外卖行业、网络主播行业、保安行业、物业行业的14位新就业群体代表陆续上台分享,让更多人聆听到新就业群体的心声。

为进一步提升对新就业群体的关心关爱,留下街道持续迭代村社、楼宇、园区共

19个“暖蜂驿站”,为新就业群体提供服务更加完善的“温馨之家”;构建“权益+服务”的“小哥”服务体系,组建新就业群体特色志愿服务队……

截至目前,留下街道还推出23家“爱心商家”,其中11家餐饮店推出对于“小哥”群体的打折优惠,4家便利店提供商品优惠,4家电瓶车销售店提供免费打气服务,部分维修项目享8折优惠;同时,新建电动自行车

车充电场所105处,新增充电口1560个。

当前,留下街道已成功建设27个“小哥友好小区”、18个“小哥友好楼宇(园区)”、9所“小哥友好高校”。留下街道相关负责人表示:“‘小哥’也是城市的‘主人翁’,我们希望通过建立社区共建共治的服务平台,凝聚‘小哥’之力,推动形成新的社会治理模式,进一步增强新就业群体的幸福感、获得感和归属感。”



留下街道屏峰社区成立小哥应急队。(图片由留下街道提供)