

蒋村街道

“一社一点”倾听心声，让“小哥”广泛参与基层治理；“一楼一约”聚焦友好，打通小区、商圈进出“最后100米”；“一芯一网”广泛发动，“小哥”化身“安全员”“应急侠”；“一街一圈”提升服务，让工作、生活在蒋村的“小哥”有了家一样的归属感。

今年8月以来，蒋村街道以西湖区友好小区建设“五个友好”、关心关爱“十条举措”为指导，创新“四个一”工作方法，把推进新就业群体工作融入全域未来社区创建，打造全域友好小区新样板。3个多月以来，随着一个个机制、一项项服务、一组组活动加速“落地”，“小哥”与街社“双向奔赴”的动人故事不断涌现。在蒋村，“转角”就能遇到“爱”。

我的需求 有人听

近日，在蒋村街道诚园社区会议室，一场“长桌会”正在举行。参会的，不仅有社区居民、小区、商圈物业工作人员、社工等，还有外卖、快递“小哥”代表。大伙儿就门禁怎么设置、怎么给“小哥”提供方便、遇到纠纷怎么办等问

创新“四个一”，转角遇到爱

赵路 王优

题发表意见。现场能解决的，当场解决；解决不了的，再研究反馈。一场“长桌会”下来，所有人心中有了底。

在蒋村，建设对话平台，是“一社一点”工作中的重要内容。近期，无论是诚园“长桌会”，还是府苑“360议事厅”、蒋村花园“蒋道理工作室”等治理载体，纷纷将“小哥”纳入了多方协商范畴，“小哥”们多了表达诉求的渠道，社区、小区、商圈也得到了合理化的意见建议。很快，每月至少“开展一次走访对接、召开一次联席会议、举办一场联建活动”在蒋村固定下来，为街道打造全域友好社区新样板提供机制支撑。

蒋村街道还建立专业队伍，集成职能科室、社区居委会、驻点律师等力量，今年以来已协调解决涉及新就业群体各类矛盾42件。

我的进出 有助力

对于外卖、快递小哥来说，如何安全进出小区、顺利完成工作，是最要紧的事情。作为“杭州小哥码”的首批试点单位之一，蒋村街道在24个小区、40个园区(楼宇)门外，张贴起了“小哥码”。对于经常进出小区的“小哥”，直接扫码即可出入。

如果“小哥”为新手，还没来得及注册“杭州小哥码”怎么办？蒋村街道还创新了一套“诚信小哥轻微纠纷快速处理机制”。如果“小哥”与物业的意见不一致，不用着

急上火，在核实完身份信息后，等“小哥”完成“送餐之急”再协商处理。

蒋村街道区域范围大、小区众多、类型多样，新手“小哥”找不到路也是常有的事。在“一楼一约”指导与助力下，蒋村的小区、商圈“各显神通”，方便“小哥”进出。在三深国际园区，有一辆特殊的巴士，是街道与园区共建的爱“新”驿站，也为“姐妹茶话”提供了议事新空间；还有遍布蒋村各处的爱“新”地图、智能外卖柜、小区自带的送餐“管家”等等，不仅提供“方便”，更带来“温暖”，获得“小哥”们的交口称赞。

路见危难 志愿帮

今年9月中旬，台风“贝碧嘉”来袭，一张“外卖小哥俯身，徒手清理堵塞窞井”的照片，触动了很多杭州市民的心。而照片的“主角”，就是经常在蒋村送餐的“小哥”曹居纳。他也是蒋村新就业群体志愿服务队的一员。“在这里工作久了，就会喜欢上这里的环境。大家的事就是我的事，这也是我应该做的。”曹居纳说。

蒋村街道自2022年起打造“一芯一网”。“一芯一网”即“芯型应急安护网”，组建包括外卖骑手、快递小哥、物业保安、社区商超店主、学校教师、红十字会员等在内的“六支队伍”。他们以志愿者的形式，广泛参与街道的社会治理当中。以曹居纳这样的“小哥”为例，整天在路上跑，他自然

然地成为了基层治理“哨兵”，有需要还化身“应急侠”，直接参与到抢险和救助当中。

今年9月，“一芯一网”再度迎来升级，小程序“社安卫士”正式上线，志愿者们只要点击手机屏幕，就能及时反馈和求助。截至目前，蒋村街道“六支队伍”志愿者总人数达383人，他们协同参与突发事件救援3000余次，上报有效线索近500条。

就近服务 更满意

如果来到诚园社区，你就会发现这里正在打造1200平方米新就业群体“服务



蒋村街道在蒋村花园举行“骑乐融融”行动，请来医生为小哥体检。(图片由蒋村街道提供)

三墩镇

开放式“暖蜂驿站”点亮城市“新风景”

姜晓涵 陈欣媛

每天穿梭于城市之中，他们是时间的挑战者，也是街巷里的风景线，托起你我热腾腾的生活。这些城市“奔跑者”们，每天停留最多的地方是哪儿呢？

在杭州市西湖区三墩镇西苑社区，两栋商业楼宇之间有一处小空地，因周边餐饮小店较多，常常聚集着一群又一群的外卖小哥。

“这里是我们的跑单中心点，等单的时候可以在此驿站喝水休息。”小哥口中的驿站，位于申瑞国际金座中庭，属于全开放式

的户外“暖蜂驿站”，日服务数超500人次。一年多来，三墩镇西苑社区不断迭代驿站功能，引导社会爱心力量加入，搭建更多爱“新”场景，构建“小哥‘益’起说”议事协商机制，组建“益行卫士”志愿者队等，推动更多新就业群体从“双向奔赴”走向“双向融入”。

服务是“聊”出来的

如今，西苑社区有一道别样的风景线：

阳光照射着通透的户外驿站，三三两两的“小哥”坐在石墩上休息，周边配备着直饮水机、医药箱、阅读角、小哥食堂……

“与之前相比，这里的环境可谓是焕然一新。”三墩镇西苑社区党委书记曹居纳感慨道。

变化发生在去年8月。“之前，这幢楼周边环境脏乱、人车秩序混杂，严重影响市容市貌。”当时，曹居纳就暗下决心，要将这片区域“改头换面”。

“如果‘小哥’经常在这里聚集，我们何不把它改造成服务‘小哥’的驿站呢？”变化也是在一次次沟通中发生的——

“有‘小哥’反映，天热时温度太高没有空调，冬天也没有提供热水的地方，我们就对接周边的爱心商家，对‘小哥’适时开放；在关注到‘小哥’饮食不规律的现象后，驿站配备了预防胃病的健胃药，基本上每隔两天药箱就空了一大半；关于‘小哥’反映的出入小区问题，我们协调了辖区5个小区物业配合提供平衡车、小推车……”

“这些服务，都是跟‘小哥’聊出来的。”现在，曹居纳的手机通讯录里，依然留存有不少外卖小哥的号码，她清晰地记得一次次主动上前询问、沟通，是她与新就业群体建立联系的关键。

因驿站属户外场地，完善基础设施存在制约性，西苑社区就在引导社会爱心力量上下功夫。

比如，小哥食堂的设立。“我们在调查了周边餐饮店的卫生环境、价格、餐饮种类等综合考量下，选择其中一家作为小哥食堂。”曹居纳说，“店铺也十分乐意，给予小哥群体相应的优惠，并提供热水、空调、充电等服务。”

细节之处，彰显温度。目前，西苑社区的社工每周会来到驿站进行1—2次的物资补给；而在此歇歇脚，已成为不少外卖小哥的日常习惯。

一群人的双向奔赴

随着收集到“小哥”的建设性意见不断增加，西苑社区暖蜂驿站为社区与新就业群体搭建起一座沟通交流的桥梁，并衍生出一项新型议事协商形式——“小哥‘益’起说”。

议事时间定于每季度第一周的周一下午。“大多数时间，他们一直‘在路上’，一般是下午2点半到4点，稍微空闲些。”曹居纳对新就业群体，尤其是外卖小哥的“时间安排”了然于心。

除了每季度的议事，在“暖蜂驿站”的一旁，还挂着24小时开放的信箱。“在为新就业群体提供服务的同时，我们采用全天候开放的议事形式，鼓励‘小哥’提出自己的意见或建议，畅所欲言。”曹居纳说。

从事外卖工作4年的韩小益，几乎每次议事活动都在场。久而久之，社区发现了他为人热心，鼓励他带动更多的“小哥”

参与到社区治理当中。

由此，以他名字命名的“益行卫士”志愿服务队应运而生。韩小益作为队长，积极发挥带头作用，凝聚更多“小哥”力量。目前，该志愿服务队涵盖了社区、物业及新就业群体人员，数量维持在50人上下。

每当社区有所需，服务队自发响应，协助社区在文明实践、政策宣传、平安巡防、关爱老人等方面开展工作。

比如，“小哥”们会穿上红马甲，化身交通志愿者，参与城市交通引导；台风来临时，“小哥”们利用熟悉周边环境的优势，成为社区抵御台风的“新”力量；“小哥”们还会协助社区，维护驿站周边环境卫生，并与物业方建立了和谐互助的良好关系。

“空闲的时候，能做一些帮助这座城市的事情挺有意义的。”在韩小益简单的言语中，表达了他内心对社区服务的认可。

实际上，三墩镇西苑社区的暖蜂驿站是西湖区关爱新就业群体的一大缩影。今年以来，西湖区全力建设新就业群体友好社区，推进建设多个“小哥友好小区(楼宇)”。

城市对新就业群体更友好，新就业群体在城市更有为。三墩镇相关负责人表示，“从居民‘最熟悉的陌生人’，到成为基层治理的‘好帮手’，双向奔赴之下走向融合，让城市更温暖、生活更幸福。”

(图片由三墩镇提供)



西湖区三墩镇西苑社区党委书记与小哥面对面交流。

双浦镇

建设新就业群体友好之乡

赵路 陆雨婷 张海娟

在西湖区双浦镇，以快递员、外卖员和货车司机为代表的新就业群体共约500人。他们既是乡镇运行的重要保障者，也是参与乡镇治理的新兴力量。如何让这些新就业群体融入乡镇？双浦镇以建设新就业群体友好之乡为目标，通过优化社区硬件、配套个性课程、升级群体服务，与“小哥”始终“在一起”，为激活新就业群体活力，共同推进乡镇建设贡献了“双浦实践”。

升级硬件 优化保障

小区门口新增的路线图，“小哥”看了一目了然；搭建了服务驿站，“小哥”能随时入内小憩……在双浦，目前已有13个社区进行了“小哥友好”配套升级，优化升级一系列硬件设施。

其中，滨之江社区在打造“小哥友好小区”做出了示范。为了方便“小哥”表达工作、生活上的诉求和难题，社区积极联合物业、快递站点开展“小哥议事会”，提供平等交流和畅所欲言的窗口。同时，设置文明配送公约，让社区有效规范，“小哥”有序配送、住户省心配合。

在双浦，爱“新”补给站是“小哥”的温暖港湾。站内可以进行手机充电、加热饭菜、饮水休憩，雨具和药品配备齐全，可应对烈日、暴雨和身体不适等突发状况。同时，小区入口处的路线示意图详尽清晰，爱“新”补给站、停车位、楼栋、公共厕所

位置一目了然。

除了在社区发力，双浦同样整合利用党群服务中心、民生综合体等空间资源，结合新就业群体实际落地服务驿站。据了解，双浦镇目前打造“暖蜂驿站”9家、小哥驿站1处、优惠快餐服务18处、各类功能性便民服务站36处，让新就业群体“饿了能就餐、累了能歇脚、遇难题能协调”；落户1家镇级、29家村(社)级便民服务站，其中镇级便民服务中心设立“暖蜂专窗”，为新就业群体提供灵活就业登记、养老保险参保等专项服务。

增设课程 满足需求

11月22日，快递“小哥”吴一卫带着“快递路上 国防相伴”国防主题宣讲走进双浦的文化礼堂，与其他“小哥”们进行了面对面的交流。现场围绕国防有我、安全配送等话题进行了热烈讨论。“外卖行业竞争很激烈，‘小哥’有时会感到迷茫。在学堂里，他们能交流心得、解决问题，不少小伙伴期待着下一次‘小哥学堂’的开课。”滨之江社区蜂鸟即配驿站站长高辉说。

双浦镇新时代文明实践所工作人员表示，“小哥学堂”是双浦镇为新就业群体培训学习打造的重要阵地。接下来，双浦还将推动各类资源高效整合、有序下沉、精准对接，进一步增设各类课程，满足新就业群体的实际需求。

为了实现优质资源与需求的“双向奔赴”，除了开设“小哥学堂”，双浦也从职业培训、技能实践、丰富生活等方面出发，增加新就业群体的归属感。

比如，双浦镇团委全力推广“青年夜校”，开设了软笔书法等夜间课堂，帮助新就业群体丰富业余生活与就业能力，目前团委“青年夜校”已经成功开展两期二十场次；又比如，“青年社团”提供包括心理健康指导在内的多元课程。“接不到单，等单的时候就有压力。”“单子太多，怕送不过来，被顾客投诉，也有压力。”……课堂上，专业老师将化解急躁情绪的方法一一讲解，鼓励“小哥”们用平常心和积极态度去应对困难和挑战。此外，双浦镇充分抓住外卖骑手、快递小哥等行业等新就业群体的特点，发挥“小哥”传播宣传优势，对新就业群体开展电动车火灾防范、预防电信网络诈骗等内容及相关安全事项培训。积极发放公安便民办事指南等系列宣传手册，向企业员工科普政务相关法律法规，有效增进政府机关部门与企业之间的交流沟通。

提升阵地 暖心服务

除了满足“小哥”们技能提升的需求，双浦还把新就业群体的各项权益放在心间。今年，双浦联合处理新就业群体维权投诉5件，涉及5人合计劳务费8000多元，



11月22日，一场“小哥学堂”在双浦镇举行，“小哥”们就安全配送等话题进行了学习和研讨。

并为1家快递企业成功申请法律服务包。同时，组织开展送法人“新”企系列活动，帮助新就业群体拿起法律武器，维护自身合法权益。对于存在家庭生活特殊困难的外来新就业群体，还能获得2000—10000元不等的慈善救助。

服务的温度，也向全社会传递。大批饭店变身“爱心商家”，新就业群体就餐可享受优惠折扣。双浦的佰佳餐厅连锁，“小哥”进店一律打八折。“有次我看到一位‘小哥’摔倒了，爬起来第一时间检查餐品有没有受损，确认没事后又立刻赶路，他们风里来雨里去的时候，我就决定要为他们做点小事。”餐厅老板说。

双浦已布局幸福荟双浦镇民生综合

体、岸芷汀兰浦膳食堂等18家老年(社区)食堂，均面向新就业群体提供优惠快餐服务。此前，双浦还组织进行夏季高温慰问，为辖区新就业群体送上清凉；并细心关爱新就业群体妇女健康，为9个暖蜂驿站和新就业群体妇女小组送去女性爱心用品，购买了相关保险。

双浦镇新就业群体党委相关负责人表示，双浦目前已向快递站派驻了党建指导员，接下来还将围绕新就业群体关注的痛点难点问题，让更多群体有更多的机会融入乡镇，持续推进新就业群体友好之乡建设，全面建设现代化美丽城镇新双浦。

(图片由双浦镇提供)

西湖联
“新”
全域友好