

## 专版

“四点半难题”家门口解决

# 杭州上城四季青街道启动家庭友好服务站

■ 毛美方 沈剑 魏婷

下午四点半是无数双职工家庭必须面对的“急难愁盼”。“孩子谁去接？”“接回来在哪？”“安全怎么办？”面对这些难题，杭州市上城区妇联和四季青街道积极整合资源、联动多方，通过创建“家庭友好服务站”探索出了一条切实可行的新路径。

近期，浙江省“家庭友好服务站”在上城区四季青街道五福社区启动。该站以“一老一小一妇一困”为重点服务对象，系统构建家庭教育、健康、创业等六大类服务，打造“15分钟家庭服务圈”，让居民不出社区，就能享受到政务、生活、公益一站式支持。

“以前一开学就操心孩子放学以后谁来带。”五福社区居民徐先生的话道出了许多人的心声。如今，在五福社区“四季花园”家庭友好服务站的“四点半乐园”里，孩子们在志愿者的看护下，或专心书写作业，或兴致勃勃地参与手

工、阅读等活动。“我喜欢在这里和小朋友一起做手工，比一个人在家有意思多了！”一位小朋友灿烂的笑脸证明了“四点半乐园”的价值。

转变源于服务站对居民需求的深度挖掘和资源链接。

“在儿童陪伴以外，我们最大特色就是更注重家庭教育这个板块。”“四点半乐园”工作人员、上城区同心儿童发展中心老师胡乐晨介绍，他们会观察孩子在活动中的情绪表现，向家长提供科学养育的指导。

在引入专业机构的同时，四季青街道也激活了更多居民力量。

“我们发起了‘社区主理人’项目，重点招募社区内的全职妈妈、退休教师、非遗代表性传承人等贡献、共享才能。”四季青街道社会组织服务中心相关负责人宋浩杰介绍，“发现不少全职妈妈因为育儿暂离职场，但她们本身拥有教育、艺术等专业技能，是解决‘四点半难题’的宝贵人力资源。”

“樱桃妈妈”就是第一位全职妈妈转型的社区主理人，拥有双语早教经验和小学英语教师资格证，通过服务站平台，逐步成长为能够独立运营四季花园亲子早教课程的主理人。

“社区主理人”项目自2023年底启动，目前队伍壮大至30人，像“樱桃妈妈”这样从全职妈妈成长起来的社区主理人已有4位。他们开设的课程价格低于市场平均水平，由居民按需“买单”，服务站则联合银行建立资金监管机制，确保良性循环。

从公益阅读课到非遗技艺传授，从00后青年的摄影摄像到退休书法家的挥毫泼墨，丰富的课程不仅填充了四点半后的时光，也构建了一个多元立体的社区教育生态。

“四点半难题”的背后也反映了更深层的亲子关系与家庭教育需求。

服务站创新设立了“心灵花园”，提供专业家庭亲子关系指导。“在孩子步入中学这个成长发育关键期，我们家长和

孩子都有迷茫期。服务站引入的专业咨询师吴老师，通过沙盘治疗和定期沟通，有效缓解了孩子青春期的心理压力，修复了紧张的亲子关系。”居民胡女士一家是“心灵花园”的受益者，“服务站不仅为全龄段提供了学习提升的服务空间，也教会了我们家庭如何更加幸福的课题。”

目前，这个建筑面积3000多平方米的友好服务站，整合了妇联、民政、教育、卫健等多部门资源，联合了6家社会组织和5家爱心企业，形成了强大的服务矩阵。从“四点半课堂”到“日间照料中心”，从“父母茶座”到“新就业群体子女托管班”，它真正将服务延伸至家庭生命周期的各个环节。

上城区妇联相关负责人表示，未来将以五福社区服务站为样板，通过持续整合资源、创新服务模式、健全保障机制等路径，打造一批各具特色的家庭友好服务站，推动服务站在全区实现标准化建设、全域化覆盖，让家庭友好服务惠及更多家庭。

绍兴

# 以友好场景暖心 以治理协同聚新

■ 张路 袁声名

“这里有热水，能充电，还可以歇脚，就像一个移动的家。”在绍兴嵊州市农商银行三江支行嵊情驿站，网约配送员小梁一边摘下头盔，一边感慨地说道。

走进驿站，环境温馨整洁，设施一应俱全。为了让新就业群体享受到更多优惠，嵊情驿站创新优化服务措施，提供政策宣讲、法律咨询、就业服务、劳动争议调解、义诊等系列公益关爱活动。

在绍兴市越城区环城东路、仓桥直街等地，稍加留意，就能看到路边划有绿色区块的停车位。原来，这是绍兴为网约车、出租车司机设置的限时应急便民停车位。这一举措在解决司机师傅停车困扰的同时，也进一步规范了停车秩序。“停下来去趟洗手间，或者稍微休息下，很方便。”司机老陈称赞道。

随着经济社会发展，包括货车司机、网约车司机、网约配送员、快递员、网络主播等在内的新就业群体不断壮大。目前，绍兴新就业群体的人数已超6万人。而驿站和便民停车位，正是绍兴织密新就业群体服务网络的生动体现。

绍兴市委社会工作部相关负责人介绍，近年来，绍兴聚焦新就业群体“漂泊感强、服务难及、参与度低”的痛点，实施“党建引领·暖心聚新”专项行动，统筹抓实服务阵地建设、友好场景打造、权益维护保障等十项举措，做深做实新就业群体服务管理工作。

今年，绍兴高质量建成“越有温情·暖心聚新”友好社区50个、友好商圈10个、友好楼宇30个，“小哥食堂”130家，并标准化改造提升暖新驿站130家，新建24小时驿站13家，为新就业群体提供更多便利。

针对新就业群体的核心权益和需求，绍兴创新开设了“一季一恳谈”圆桌会机制，每季度分别与快递员、网约车司机、网络主播等进行集中恳谈，面对面了解他们的诉求，如网约车司机保保费高、高校快递投递费高等

问题。截至今年10月底，绍兴已帮助新就业群体解决了8类（共32项）共性问题，惠及行业群体超6400人，诉求办结满意度超90%。

令人欣喜的是，在绍兴，越来越多的新就业群体正完成从城市过客到城市主人的身份蜕变，从被关怀的服务对象成长为自主担当的治理力量。

今年以来，绍兴以推进《坚持和发展好新时代“枫桥经验”，加强新就业群体服务管理》新兴领域党建工作省级揭榜挂帅项目为契机，积极探索新就业群体融入社会治理的具体路径。

诸暨整合行业党委、资深律师、专业调解员、新就业群体代表，在今年8月成立绍兴市首个“新就业群体纠纷人民调解委员会”，按快递、外卖、网约车、直播电商等领域设立专业调解室，通过“你点我调”链接机制，已成功化解纠纷58件，受理率、化解率均达100%。

今年开始，上虞区集中开展新就业群体融入基层治理行动，持续打响“暖新·善治”品牌，目前已800余名网约配送员、快递员编组到“新蜂义警”“新邻”平安护航队等20支前哨治理队伍，近150名快递员成为社区兼职网格员。

今年10月下旬，新昌县“新蜂侠”项目正式启动，100名快递员正式化身“新蜂侠”，成为社区治理新力量。一个月以来，“新蜂侠”累计上报各类事件47条，完成闭环处理32件；协助社区传递便民信息、为独居老人等特殊群体代买代送等服务33次。“我们愿意在送件途中多看一眼、多帮一手、多报一声。”快递员小华说道。

在绍兴，新就业群体不再是奔波的“孤勇者”，而是与城市共生共荣的参与者。未来，绍兴将继续深化“党建引领·社工牵头·多方联动”的服务模式，不断完善服务阵地、拓展服务内容、创新服务方式，让每一位在绍兴奋斗的人都能感受到城市的温度，让千年古城因新就业群体的加入更加活力四射。

杭州市上城区丁兰街道

## 多方联动聚合力 打造“都市新桃源”

■ 王海燕

近日，在杭州市上城区丁兰街道辰秀嘉园、美都雅苑两个小区，97台老旧电梯全部完成更新改造并通过验收，提前两个多月投入使用。受益居民代表自发为街道送去“为人民办实事”的锦旗。

从湖北文化古镇迈向活力宜居的“都市新桃源”，近年来，丁兰街道坚持党建引领下的共同富裕实践，在产业升级、民生改善、治理效能提升等领域系统布局，走出一条高质量发展之路，成为“桃源丁兰好生活”品牌的鲜活底色。

创新是产业突破的必经之路。丁兰街道以西子智慧产业园为载体，聚焦数字经济、智能制造、新能源等核心产业，探索“能源+数字”新赛道。目前，已集聚西子洁能、阡陌国科、浙江浪潮等龙头企业，培育出葛小青、季山、刘可亮等国家、省、市级高层次人才。

依托桃花湖公园内的上城区婚姻

登记处，丁兰街道走出“以城促产、以产兴城”的“甜蜜”路径，联合20余家上下游企业，构建“婚恋产业+POD（公园式商业）”融合模式，打造“游、娱、购、影、宴、庆”一站式消费场景，并发布《甜蜜经济发展白皮书》，2024年相关产业带动街道主要行业增加产值64.5亿元。

此外，丁兰街道再现国家4A级景区皋亭山“西湖赏月、皋亭观桃”的千年雅韵，同步带动龙湖天街、山姆商店超等商业地标引领消费升级。

发展的“幸福”不止于产业，更深入民生。近年来，丁兰街道积极探索具有本地特色的共富工坊建设模式，打造“家门口”就业创业平台，涌现出采料加工式、电商直播型等多类型共富工坊，业务覆盖服装加工、手工艺品制作、集成电路组装等领域。

在2024年发布的浙江省第二批“巾帼共富工坊”名单中，就有丁兰街道“巧大姐”巾帼共富工坊的身影。“巧大

姐”创新“党建引领+多厂互助+妇女发展”模式，经过10余年发展，从最初5名成员扩大到带动370余名妇女就业增收，累计创造经济效益530余万元。工坊不仅拓宽居民增收渠道，更成为社会治理的有效载体，通过“温情港湾”“谈心角”等平台，促进邻里互助。

这背后，是多方联动的精准赋能。

丁兰街道深化顶层设计，推动一坊一策，引导工坊与本土资源深度融合，通过盘活闲置公共场地，落实近200平方米门面房用于工坊发展，提升资源利用效率。

沿山村与皋城村立足资源禀赋，将生态颜值转化为经济产值。“产学研合作中心”扎根沿山，童子山百草园项目应运而生，林下中草药种植、生态茶空间等场景持续铺展。同时，皋亭山无人机飞手培训基地的建立，为城市低空经济注入新活力。目前，皋城村已发展农家乐28家，带动200余名村民就业，实现年经营收入超3000万元，村民人均

年收入提升40%以上。

上城区政协、侨联依托“同心共富委员工作室”，推动皋城村文旅产业规

模化、品牌化发展，累计开展专题培训

23场次，培训从业人员500余人次。

授人以鱼不如授人以渔。丁兰街道还提供技能公益培训志愿服务项目，帮助有创业意愿的困难群众掌握咖啡制作、烘焙等技能；依托国家级、市级职业指导专家，组成“兰创导师团”，重点服务高校毕业生、就业困难人员等群体，为居民提供生涯规划、能力评估、岗位适配等“一站式”服务，已为500余名咨询者提供服务。

从产业升级到民生改善，丁兰街道多条路径并行，推动经济高质量发展。丁兰街道主要负责人表示，下一步街道将坚持“一张蓝图绘到底”，以敢闯敢试的拼劲塑造区域发展新优势，深度挖掘本土资源，建强多方联动机制，持续拓宽“家门口”的幸福共富路，为打造共同富裕示范区典范贡献丁兰力量。

杭州市余杭区

## “仓和”调解暖基层 多元共治筑平安

■ 邵天懿 方星雨

悄然，N项保障制度为“基石”，实现调解资源全域覆盖、响应迅速。

“过去老百姓遇到纠纷，常常不知道找谁、怎么找，现在只要走进任何一个调解站点，都能获得专业指引。”仓前街道调委会相关负责人介绍，该体系不仅打通了调解服务的“最后一公里”，更通过联动机制实现“接诉即办、未诉先办”，让群众少跑腿、快解纷。

在上述体系支撑下，仓前街道持续丰富品牌内涵，推动调解从“有没有”向“好不好”转变。“老沈调解室”“景然有序”“炎之有理”等一批街道级、村社级特色调解品牌和公共法律服务驿站的相继涌现，成为群众身边信得过、靠得住的“解忧港湾”。

值得一提的是，“老沈调解室”自2017年以来，化解民事纠纷千余起，独创“八步调解法”成功调处疑难案件180余起，并依托毗邻派出所所优势，错时值班参与非警务警情分流，有效降低重复报警率，助力辖区平安稳定。

近年来，仓前街道推动“众人的事

情由众人商量”，打造“仓和”调解品牌，践行新时代“枫桥经验”。围绕“上下贯通、左右协同”目标，仓前街道构建起“1+17+2+N”矛盾纠纷调解体系——以街道调委会为“中枢”，17个村社调委会为“支点”，N个特色调解组织为“末

梢”，N项保障制度为“基石”，实现调解资源全域覆盖、响应迅速。

“过去老百姓遇到纠纷，常常不知

道找谁、怎么找，现在只要走进任何

一个调解站点，都能获得专业指

引。”仓前街道调委会相关负责人

介绍，该体系不仅打通了调解服

务的“最后一公里”，更通过联动机

制实现“接诉即办、未诉先办”，让

群众少跑腿、快解纷。

随着新经济业态蓬勃发展，外卖骑手、网约车司机等群体的权益保障问题逐渐凸显。为此，仓前街道设立杭州市首个新业态纠纷调解中心，在余杭区司法局“四好工作法”指导下，整合“诉前

调解、法律咨询、普法宣传、法律援助”四大职能，每周安排律师值班，精准对

接个体需求，为新就业形态劳动者提

供“一站式”法律服务。

不久前，外卖骑手王某在送餐途中

发生交通事故，导致行人受伤。由于家

庭困难，他在赔偿问题上陷入困境。

仓前街道调解中心了解情况后，迅速启动援助机制，协调其雇主平台和保险公司介入，最终妥善化解纠纷。

“我们不仅要帮他们‘打得起官司’，更要让他们‘不用打官司’就能解决

问题。”调解中心值班律师表示。与此同

时，余杭区首个“一带一路”国际法务区

也落地仓前街道，整合涉外公证、商事仲

裁、“洋调解”等资源，为涉外企业和个人

提供专业化、国际化法治服务，进一步拓

宽了“仓和”品牌的服务半径。

机制保障是调解效能提升的关

键。仓前街道统筹网格员、警网协同

队、“三区”治理队伍等专职力量，健全

“以奖代补”、质效考核等激励机制，推

动调解队伍专业化、规范化。此外，仓

前街道还组建“3+X”村社治理联盟，以

村社民警副书记、治保主任、驻村律师

为核心，广泛吸纳老党员、志愿者、退休

干部等社会力量参与，形成“专群结合、

多元共治”的调解格局。

截至目前，仓前街道依托“仓和”调

解累计化解各类纠纷3100余起，非警

务警情同比下降20%，基层治理效能和

群众满意度显著提升。“枫桥经验”发

源于基层、生命力在基层，在仓前街道，它

以“仓和”为名，正书写着一份有温度、

有质感的“基层答卷”。



仓前街道“樟树下议事”

图片由余杭区仓前街道提供

“输血+造血”一任接着一任干

## 结对帮扶，描绘衢江乡村振兴新景象

■ 于山 张丽莹

在浙江西部山区县衢江区，以杭州市政府为帮扶团长的省级结对帮扶团组，一任结对对帮扶干部扎根衢江区，年复一年投入资金和资源，更倾注满腔热情，积极扶持当地产业发展，增加农民收入，带动乡村全面振兴，有力助推衢江区经济社会的高质量发展。今年以来，该区实施重点帮扶项目13个，累计到位资金2000余万元。

结对帮扶接力长跑，一任接着一

任干。一箱箱双桥粉干，在衢江区双桥乡社后蓬村的粉干产业园内装车，发往全国各地；2018年，国家统计局浙江调查总队成立工作组，正式与衢江区双桥乡社后蓬村结对共建，先后四任帮扶干部接力驻村，助力乡村发展。

第一任美环境，改善村庄面貌；第二任建厂房，2200平方米的双桥粉干产业园打下基础；第三任升级工艺，引进全自动粉