

# “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。”

■ 王海燕

近日,在杭州市上城区丁兰街道宸秀嘉园、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“为民办实事”的锦旗。

从浙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

“四点半难题”家门口解决

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。”

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

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值达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,涌现出来料加工式、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、集成电路封装等领域。

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。

“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间,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

杭州市上城区丁兰街道

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,“服务站不仅为全年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。

杭州市上城区丁兰街道

■ 王海燕

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调制、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余名咨询者提供帮。

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

初冬的杭州市余杭区“向未来”调解主题公园,暖阳透过树叶洒落在石板路上,西溪丽晶小区的几位楼长、物业与居民代表围坐在公园内的樟树下,你一言我一语,热烈讨论着即将开放的多功能活动室丽晶邻里汇管理细节:“咱们楼栋老人多,是不是可以设置一个静音时段?”“我建议线上预约、线下签到,避免资源浪费。”……

仓前街道向往社区工作人员边听讨论,边认真记录。经过多轮协商,关于丽晶邻里汇的开放时间、管理模式、志愿者招募等核心事项初步达成共识。

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+2N”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。

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”井然有序、“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年成立以来,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。

仓前街道辖区某企业在运营过程中时有纠纷,梦创社区公共法律服务驿站深入走访发现,纠纷源于报价不清、流程不规范等问题,提出针对性法律建议,助其规范流程、防控风险,收回近百万元款项。

在仓前街道创新落地的全省首个调解主题公园——“向未来”调解主题公园里,调解站、议事站、解忧信箱等功能区块嵌入绿地步道之间,群众在散步、休闲中就能了解调解政策、参与议事协商。

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,进一步拓展了“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。

“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

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,引进全自动粉干生产线,使粉干产量大幅提升;第四任推市场,通过直播电商、品牌包装,打开农产品销路。曾经经济落

后的社后蓬村如今集体经营性收入已达60万元,成为远近闻名的典型村,农村居民人均可支配收入从2018年的17220元增长到2024年的33000元左右。

在各结对帮扶团组单位的共同努力下,不仅社后蓬村得到了发展,衢江食用菌、茶叶、清水鱼等特色产业均获得质效提升。

一条条清水鱼,在太真乡银坑村的清水鱼养殖基地中茁壮成长为,备受市场青睐。今年以来,基地共出售清水鱼50多万公斤,销售收入近2000万元。

银坑村地处山区,山泉水水质优良。2018年以来,央企中化蓝天集团与银坑村结对,投入专项帮扶资金,建设标准化鱼池、引进优质鱼苗和技术,建成清水鱼养殖基地,成为村集体经营性收入和村民增收的重要途径。

经过多年帮扶,结对村也形成了各自的特色。杭州市政府扶持大洲食用菌工厂化生产项目和后祝村西山禅茶基地项目、省担保集团帮助建设杜泽镇明果村茶叶加工厂项目、华电集团浙江分公司在湖南镇投资农光互补光伏发电项目,衢江各地村集体经济得到快速

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,面对了解他们的诉求,如网约车司机保费高、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主动担当的治理力量。

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,积极探索引导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,目前已有800余名网约配送员、快递员编组到“新峰义警”“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“新峰侠”项目正式启动,100名快递员正式化身“新峰侠”,成为社区治理新力量。一个月以来,“新峰侠”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。



仓前街道“樟树下议事”

图片由余杭区仓前街道提供