

## 深读

浙江党群服务中心面向新就业群体常态化开展暖“新”服务  
城市“摆渡人”:此心安处是吾乡

温州市瓯海区吹台社区党群服务中心组织小哥集体生日会。



小哥们参与杭州市上城区四季青街道新就业群体党群服务中心举办的法制活动。

■ 本报记者 万美影 张熙锦 王艳琼

清晨的义乌街头还带着些许凉意,外卖骑手丁建已踏上了一天的配送之路。送餐空档,他拐进附近的党群服务中心,歇歇脚、接杯热水;中途电动车没电了,就前往党群服务中心附近的换电柜,几分钟就能完成“取旧换新”……

这些平凡却温暖的日常,串联起浙江党群服务中心对新就业群体的深情关怀,也生动诠释着城市对“摆渡人”温柔以待。

“十五五”规划纲要提出“加强新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设”“加强新就业群体服务管理和关心关爱”,将“新就业群体”明确纳入党建引

领、服务管理和关心关爱体系。

据统计,目前在浙江,包括外卖骑手、网约车司机、快递员在内的新就业群体近300万人,已成为经济社会发展不可或缺的重要力量。

为了让他们不仅处处有脚,更能安心扎根,近年来,浙江各地党群服务中心充分发挥城市基本公共服务供给支点作用,积极回应新就业群体急难愁盼,有力营造温馨友好的就业环境,架起了党组织和新就业群体间的“连心桥”。

近日,记者走进多地党群服务中心,探寻这份温暖背后的深层意涵:被关爱的幸福、被赋能的机遇、被需要的价值,最终沉淀为一份真切而踏实的归属感——此心安处是吾乡。

从歇脚到落脚  
精准服务破解急难愁盼

说起跑外卖,丁建以前最担心两件事:送餐途中车子突然没电、电池的充电安全。

好几次,他推着车走几公里找充电点,订单超时还被投诉。而晚上回家后,电池一充就是一整夜,安全总有点放心不下。

在义乌市稠城街道义驾山社区党群服务中心日常开展的“两问大家访”(一问家里有什么困难事,二问社区要办什么事)中,他说出了这个困扰:“充电慢、充电难,还不安全。”

这不是个例。义驾山社区党总支书记何志强带着社区干部,对辖区内骑手进行问卷调查,超90%的骑手都认为充电问题是日常工作中一个突出的痛点:有人反映,跑单途中的充电桩太少,经常排队;有人说,电池用半年就衰减严重,想再买又觉得太贵;还有人表示付费快充站收费偏高。

于是,社区党总支立即将这一问题纳入需求清单,主动与中国铁塔义乌分公司对接,由铁塔公司负责在义驾山社区及周边布设换电柜,社区负责协调场地、对接骑手需求。

很快,首批换电柜在义驾山社区正式投用。换电柜就设在党群服务中心和周边主要取餐点,每个换电柜有12个电池槽,骑手只需扫描二维码,满电电池随时可取。

“现在太方便了!早上出门前,在楼下换一块满电电池,白天跑到哪换到哪,既安全也不用担心车子半路没电了。”丁建说。

作为全市最大外卖餐饮聚集地,义驾山社区及周边区域已布设换电柜8组,覆盖骑手800余人。

在浙江各地的党群服务中心,越来越多新就业群体所需所盼的服务项目集成落地,不断刷新着他们对这个基层阵地的理解和认同。

众多精准服务案例中,台州市党群服务中心推出的“童心守望”托管服务,就是源于对新就业群体生活状态的洞察。

工作人员在常态化走访调研中发现,“小哥”工作时间长,强度高、不确定性强,几乎没有时间陪伴家人。子女照看等家庭难题,成为他们安心打拼的“绊脚石”。而传统托管服务要么价格偏高,要么时间固定,无法匹配他们早出晚归、订单不固定的工作节奏。

群众的需求在哪里,服务就跟进到哪里。经台州市委组织部协调推动,195家党群服务中心启动了“童心守望”托管项目,整合社会组织与专业机构力量,为新就业群体子女提供课业辅导等公益服务,构建起覆盖全域的托管网络。

“孩子不仅有人照看,还能学画画、练书法,有老师辅导作业,我和爱人跑车安心多了。”与妻子同为网约车司机的陈先生说,这份温暖,让他们打拼更有底气,也让他们真正感受到了城市的包容与善意。

除了日常的精准服务,党群服务中心还将关怀贯穿特殊节点。今年春节期间,全省共有2.2万余个党群服务阵地“不打烊”,面向新就业群体举办各类活动7200多场,帮助解决实际问题1.14万个。

更重要的是,新就业群体所感受到的,不仅是工作生活环境的改善,更是时时刻刻放在心上的温暖:我的感受,有人关心;我的难题,有人帮助解决。

从谋生到发展  
扩大“朋友圈”护航促成长

需求从来不是单一的。“生活保障、技能提升、权益维护……面对群众多样化、个性化的需求,光靠基层党组织的自有资源很难完全满足。”省委组织部相关处室负责人表示,这是调研中发现的普遍痛点。

这两年,浙江一直在探索实施党群服务中心专业化服务集成供给改革,简单来说,就是充分发挥党建引领优势,以党组织为纽带、以党群阵地为平台,多层次、多途径引育专业化、社会化力量参与服务供给,通过不断扩大“朋友圈”,打通供需链,让阵地有资源有能力推出更多优质服务项目。

温州市瓯海区娄桥街道吹台社区党群服务中心的“菁英夜校”,便是生动写照。

近日,记者走进该中心,眼前是一面“锦旗墙”,其中一面锦旗上写着:“情系骑手排忧解难,驿站温情暖如家。”送旗的是90后小曼,如今在这片商务区做化妆品销售,业绩不错、小有名气。

“一年多前,我还是外卖骑手,想多学点其他技能,给自己充充电。”这时,有人给她推荐了“菁英夜校”。

吹台社区是温州的一个商务区,常年活跃着960多名新就业群体。社区党群服务中心开办“菁英夜校”,推出美妆、AI技术等技能培训课程,为他们进步成长提供了更多机会和平台。

“基于中央商务区周边业态,我们带动26家共建单位服务社区,整合辖区企业、社会组织、金融机构等100多家单位,组建了暖新联盟。”吹台社区党委书记李志勇介绍。

小曼上的美妆课,老师来自暖新联盟中的一家化妆品企业,不仅讲解知识,还根据学生个人需求提供职业技能培训。

越学越有劲的小曼找到了自己新

的职业方向,并顺利加入这家企业,从事美妆工作。最近,她还打算考取化妆师职业技能等级证书。

记者走访发现,各地正多措并举壮大党群服务中心的服务供给主体,多渠道整合服务政策、服务资源和服务力量,构建优质服务资源下沉的长效机制。

在宁波市潘火街道海璟园社区党群服务中心,有一个常态化入驻的“新连心调解团”,由法律顾问、心理咨询师等10余位社区能人组成,为骑手、快递员等群体提供免费法律咨询、劳动纠纷调解、事故理赔指导等服务。

“针对新就业群体现实需求,我们构建了法律咨询先行、调解协商为主、法律援助兜底的递进式服务机制。”潘火街道党建办主任钟榴红介绍,中心还开设了每周一期的线上普法课堂,围绕“职业伤害保障”“平台规则应对”等主题,制作发布短视频40余期,提升新就业群体法律意识和风险防范能力。

截至目前,中心累计提供法律咨询、心理援助1000余人次,成功化解欠薪纠纷20余起。

类似的基层改革实践,还有很多。舟山联动卫健部门、医疗机构,在党群服务中心推出驻点医生服务,提供血压测量、体重管理、未病防治等,累计服务新就业群体2100余人;杭州市余杭区新就业群体党群服务中心联合专业机构开展民用无人驾驶航空器操作人员培训,18名外卖骑手考取了国家级执照。

当然,党群服务中心不可能也做不到包办一切。采访中,各地组织部相关负责同志有一个共同观点:党群服务中心的服务要立足公共服务的普惠性、基础性、兜底性,既有效满足群众基本需求,又与市场服务错位互补,把握好边界。

从管理到共治  
被需要是更深层的归属

随着平台经济发展和城市结构复杂化,如何将新就业群体从被管理者转变为治理参与者,已成为城市治理的重要课题。

4月3日,一场“小哥圆桌会”在杭州市上城区四季青街道新就业群体党群服务中心举行。十余名小哥与街道党建群团办、平安法治办、综合信息指挥室、钱江苑社区有关负责人面对面,围绕外卖平台第三方用工管理、劳资纠纷、基层治理痛点难点等问题展开交流。

在四季青街道党工委委员张文俊看来,以外卖骑手为代表的新就业群体,每天穿梭于写字楼与社区之间,能及时感知居民生活的细微变化,是重要的治理资源。

去年,“万象风华”时尚盛典启幕后,上城区商务局等部门依托上城区新就业群体党群服务中心,召集20余名外卖骑手、快递员座谈,听取他们对活动期间部分道路交通组织方案的意见。

经过实地查看,“小哥”们认为,万象城东面和南面的两个非机动车停车位,预估容量可能难以满足实际车流量。活动方据此将原先计划的100个车位扩至150个,并在流量大的关键节点增设指引牌,收效良好。

当新就业群体不再只是反映问题,而是参与难题破解,其主人翁意识将被不断激发。这是一场城市与奋斗者的“双向奔赴”,也是社会治理现代化的一次有益探索。

在浙江,各地党群服务中心积极从新就业群体中培育志愿者,引导他们在配送途中上报安全隐患、市政设施破损等问题,参与助老送餐、应急帮扶等工作,使其在感受温暖中成为送温暖的人。

上午10点半,外卖骑手赵非的车篮里,多了一份特别的“订单”——

这是社区为长兴县雉城街道高龄独居老人董奶奶准备的免费午餐。敲门、问候、递上餐盒,一系列动作熟练而亲切。

为解决辖区高龄、独居、行动不便老人“就餐难”问题,长兴县雉城街道鱼巷口社区党群服务中心依托“先锋骑手驿站”,组建“星哨小哥”志愿服务队,引导快递小哥、外卖员等新就业群体化身“暖心送餐员”“送药员”。

“不仅是送餐,小哥还可以帮我们关注这些老年人的身体健康,用水用电安全等。”社区党委书记黄兆凤说,截至目前,“星哨小哥”志愿服务已开展送餐上门、物品寄送、协助就医等志愿服务1500余次。

归属感不仅来自“获得”,也来自“给予”。反诈宣传员、骑手志愿服务队、隐患排查安全员……如今,一支支“小巷骑士”穿梭在城市里,成为社区里的“移动探头”“流动哨兵”,在异常情况预警、突发事件直报、社情民意传达等方面发挥作用。

探索也需鼓励。各地党群服务中心探索形成可持续的激励机制:有的将上报线索、参与服务等行为量化为积分,可兑换实物或观影、餐饮打折等服务;有的每月评选“金牌哨兵”,对突出贡献者及时嘉奖,并推荐参评更高荣誉。

“最重要的,还是感觉自己做的事被看见了、被认可了。”一名小哥的话,道出了新就业群体的心声。

从帮助安身立业到推动进步成长,记者在采访中深刻感受到,当城市主动为新就业群体留一盏灯、递一杯水、搭建一个参与的平台,这座城市就多了一份温暖,也多了一份力量。

从“落脚点”到“暖心家”,党群服务中心的探索还在继续,而它正在书写的,或许是中国式现代化进程中关于“人民城市”的生动注脚。

## 链接

## 说说心里话

外卖小哥李华贤(义乌市):以前,我总觉得这个城市是别人的。我每天骑着电瓶车在这大街小巷里穿,从早跑到晚,送出去的外卖自己都数不清,可心里就是落不下来。尤其是碰上刮风下雨,手机淋湿、电瓶跑着跑着就没电了,到了那个份上,站在路边都不知道该往哪儿去。现在不一样,我知道党群服务中心的门是开着的,进去喝口水,插上充电器,把自己带的饭往微波炉里一转,整个人就缓过来了。就这一口水、一个插座,让我觉得这个城市把我往里装了,心里头暖和。

快递员魏平(杭州市上城区):我们这行虽然天天在外面跑,其实各跑各的,一天下来连跟同事说句话的工夫都不多。有时候送完一车货,坐在车上歇会儿,旁边连个认识的人都没有。但自打有了党群服务中心,感觉就不一样了,平时没什么事,路过就进去坐坐,喝

口水,跟那儿的人聊两句,就跟上邻居串门似的。真要碰上什么事儿,你也知道上哪儿能问到人,找到人帮忙。我们不怕跑腿出力,就怕心里没着没落的。有这么个地方,踏实多了。

网约车司机李文琼(温州市瓯海区):我常跑夜班,晚上收车往回开的时候,路上车少人稀,整条街都暗乎乎的,可党群服务中心门口那盏灯总亮着。我每次远远看见那灯,心里就舒坦。我们每天拉着客人,把他们一个一个送到家门口,看人家屋里灯亮着、有人等着,说不羡慕是假的。现在,党群服务中心那盏灯也给我们亮着呢,那是我们歇歇脚的地方。它让我觉得,这座城市没把我们路上跑的这些人忘了。



外卖骑手赵非为长兴县鱼巷口社区高龄老人志愿送餐。

本版图片均由受访者提供



台州市路桥区洋洪社区党群服务中心,志愿者为新就业群体子女开设绘画课程。