

深耕友好场景 温暖城市微光

——吴忠全域做实暖“新”服务赋能基层共治

本报记者 冯荣

一座城市的温度,往往不在高楼广厦之间,而在街巷深处、烟火气里。正午的太阳把路面烤得发烫,外卖骑手的电动车轮胎碾过柏油路,发出轻微的嘶鸣;小区楼下,快递员抱着一摞摞快件快步奔走,额头上的汗水顺着脸颊滴在包裹上;国道旁,货车司机揉了揉熬红的眼睛,把车停在服务区吃泡面……他们是城市运转的“毛细血管”,也是最需要被看见、被关怀的人。

今年以来,吴忠市把服务的触角延伸到骑手跑单的每一条街道、快递投递的每一个小区、货车停靠的每一处驿站,用实实在在的行动,让奔忙在城市里的每一个新就业群体,都能找到一处歇脚的地方、一份安心的保障、一份被尊重的归属感。一场覆盖全域、多点发力的暖“新”实践,正在吴忠大地扎实推进。



吴忠市红寺堡区打造“司机之家”,为货车司机提供住宿、休憩等便民服务,守护奔波路上的赶路人(摄于9月11日)。

阵地 不止于“有” 更求于“好”

民生关怀,始于阵地;暖心服务,落于实处。城市的温柔,藏在街头巷尾一个个便民驿站里。吴忠市跳出单点布设、零散服务的旧模式,通过全域统筹、科学布局、精准落地,打造新就业群体“1+16+N”友好场景,构建起全方位、立体化、可触及、可感知的暖“新”服务阵地矩阵,让新就业群体、新业态劳动者随时随处能歇脚、能补给、能休整。

10月8日午后,盐池县茶瀑布(盐池高中店)的玻璃门被推开,结束早高峰配送的骑手们陆续走进来。正在给手机充电的外卖骑手杨启明表示,随时能在驿站补水充电、歇歇脚,很方便。工会等还会常态化组织免费理发、健康体检活动。短暂休整后,杨启明再次整装出发,穿梭在城市街巷开始配送服务。

单点开花皆是景,全域成景方为春。在盐池县,以商户为主体的爱心驿站遍地开花,该县已建成21个“沿途有你”外卖骑手爱心服务驿站。孙清艳果蔬店、食味楼等一众本土沿街商户主动担当、无偿开放场地设施,积极加入暖新服务行列,自愿为骑手、快递员提供休憩便民服务。一个个临街驿站串联成线、连片成面,成为盐池街头温情的文明风景线。

吴忠市利通区立足城区商圈密

集、骑手流量集中、配送频次较高的实际,精准布局友好服务点位。新村街尝青一品炖土鸡店、光耀美食街陕味泡馍馆和金鸽坊餐厅、万达广场肯德基吴忠万达餐厅等10家沿街优质商户,成功挂牌认定为“友好商户”,全天候提供饮水、休息、如厕、充电等便民服务。依托党建引领“一核三圈”创新机制,以基层党建为核心,串联商圈、社区、街区三大服务圈层,整合零散商户资源,组建全域覆盖的“友好商圈联盟”,打破服务壁垒、补齐点位短板,精准覆盖骑手高频通行、集中配送区域,实现暖心服务无死角、关心关怀全覆盖。

青铜峡市众多沿街商户积极加入暖“新”服务行列,永丰南街华莱士快餐店专门设置饮水、充电区域,供骑手随时补给、休整;阿牛宫拉面馆在午间配送高峰过后,预留餐桌方便骑手就餐。同时,当地依托社区党群服务中心、沿街友好商户搭建服务站点,为“小蜜蜂”治理积分激励机制提供线下支撑,骑手可在站点兑换积分、参与活动、反馈诉求。

吴忠市红寺堡区坚持外卖骑手、货车司机新就业群体同步服务、同等关爱。针对货车司机流动性强、停靠休息难的痛点,打造“卡友救援队”服务阵地,在物流园区、国道沿线布设

休息点位,提供停车、休憩、餐饮、维修等一站式服务,让异地货车司机落脚有地。同时,辖区喵叔米线、强氏喜阿婆粥饼加盟店、聚味楼饭庄、街角甜胚子奶茶店等商户全面开放便民服务,让奔波路上的骑手随时可歇脚、随时能休整。

社区里同样有实实在在的变化:走进利通区金星镇利宁社区,每栋楼的人口处都立着清晰的楼栋导视牌,小区门口规划出了醒目的外卖快递专用停车区,骑手进出小区不再因为找不到楼栋绕来绕去;青铜峡市陈袁滩镇韵欣社区,作为友好商圈的重要组成部分,随着楼栋导视牌和专用停车区的统一设置,困扰骑手多年的进门难、停车难、找路难烦心事,终于有了落地可行的破解之道。

这些变化源于吴忠市印发的《吴忠市便捷快递、网约配送人员出入小区管理办法(试行)》的通知,全市大部分物业小区统一设置楼栋导视牌和外卖快递专用停车区,有效破解末端配送进门难、停车难、找路难问题。

今年以来,吴忠市严格对标自治区友好场景建设方案5方面80条措施及市级建设指引,科学布局、精准落地,建成“1+16+N”友好场景700个,构建起全域覆盖、多点联动的暖“新”服务阵地矩阵。



吴忠市利通区金星镇利宁社区依托暖心服务阵地,为环卫工人、外卖员测量血压,用心关爱户外劳动者(摄于9月1日)。



吴忠市市场监督管理局工作人员为外卖员颁发“随手上报”奖励,鼓励大家守护“舌尖上的安全”(摄于8月25日)。



盐池县盐州路街道组织志愿者为户外劳动者送上暖心茶饮,传递基层温情(摄于9月10日)。



吴忠市红寺堡区组织开展夏日送清凉活动,向户外劳动者送上防暑用品,传递工会关怀(摄于8月30日)。

服务 不止于“全” 更求于“准”

城市关怀,不止于场景全覆盖,更在于服务精准化。吴忠市紧扣新就业群体作息不固定、户外作业多、职业风险高、职业病多发的行业特点,精准对接群体急难愁盼,持续迭代升级专属服务清单,用接地气、有温度、可落地的精细化服务,全方位守护新业态劳动者身心健康与合法权益。

“跑单时间不固定,常年赶不上饭点,以前寒冬吃冷饭、盛夏顶酷暑是常态。”从业3年的外卖骑手张凯,在盐池县爱心驿站用微波炉加热自带盒饭时感慨道。如今,驿站可免费热饭、供应热水,还推出实惠的骑手专属套餐,夏能避暑、冬可取暖,精准贴合骑手职业作息和工作需求。

张凯的这份暖心,源于吴忠市服务清单的持续迭代。今年以来,全市深入贯彻落实“管行业必须管党建、管平台必须管群体”要求,通过全体会议、联络沟通、诉求办理等五项机制,构建交通、邮政管理等部门权责清晰、上下联动、协同高效的工作格局,建成新就业群体行业党委4个。扎实开展“一部门一实事”项目17个,先后召开新就业群体党建工作联席会议3次,依托四级诉求征集办理机制,交办新就业群体诉求2批等各类诉求问题35件。

这些诉求看似琐碎,却件件关乎新就业群体的切身利益,把这些“关键

小事”解决好,就是对新就业群体最大的关怀。

今年8月19日晚8点,利通区开元大道与利宁街交叉口,交警正在设卡开展摩托车交通安全检查。一辆外卖电动车被拦下,交警查看车牌、确认骑手头盔佩戴是否规范,再绕至车后检查刹车灯光,确认一切正常后放行。“以前觉得检查多了嫌麻烦,现在才明白,查得严是真对我们好。”外卖骑手王强停下车摘下头盔,额头上沁出一层细汗,“路上规矩了,事故少了,我们跑单心里踏实。”

今年以来,全市扎实开展摩托车车辆交通秩序专项整治行动,开展“定点击查+动态巡查”48次,相关事故数同比下降35.4%。落实“一车一牌持证上岗”要求,更新换代老旧快递车400多辆,刹车不灵、灯光不全的老旧车辆被逐步淘汰。确定美团、滴滴等职业伤害保障试点企业8家,推广标准化用工协议文本,处理劳动争议8起,为从业者追回损失25.1万元。从交通安全到劳动权益,从车辆更新到伤害保障,一张全方位的权益保护网正越织越密。

在同心县一社区卫生服务中心的体检大厅里,十几位外卖骑手正排队等候。抽血台前,骑手赵磊撸起袖子,护士熟练地扎上止血带;心电图室里,另一位骑手平躺接受检查,屏

幕上的波形不断跳动。走廊长椅上,刚做完B超的骑手拿着报告单,相互查看、询问体检指标是否正常。“干我们这行,风里来雨里去,吃饭没个准点,以前总觉得自己年轻,身体好,从来没正经做过体检。”赵磊按着抽血针眼说,“这次一查,颈椎、腰椎都出现劳损,医生叮嘱不能再硬扛,还给出了不少调理建议。免费体检,真是送到我们心坎上了。”

今年,全市深入实施“健康守护”工程,全面启动9000名新就业群体健康体检项目。体检项目不仅涵盖血常规、血压、心电图等基础检查,还针对骑手职业特点增设颈椎、腰椎、肠胃等专项检查,做到早发现、早干预、早治疗。

利通区依托“友好商圈联盟”,整合商户资源,推出餐饮、理发、洗衣、维修等骑手专属优惠;红寺堡区“卡友救援队”全天候待命,货车司机遇车辆故障、生活难题可一键求助,救援队提供道路救援、维修对接、住宿协调、纠纷处置等一站式服务,让异地从业者感受城市温暖;青铜峡市创新“小蜜蜂”治理积分激励机制,骑手参与志愿服务、排查上报治理隐患即可累积积分,兑换生活用品与便民服务,形成“服务一积分一服务”的良性循环……我市各县(市、区)立足实际,精准发力,打造特色暖“新”服务品牌。

共治

不止于『管』更求于『融』

城市治理的最优解,从来不是单向管理,而是双向奔赴。外卖骑手、快递员每日穿梭于城市街巷、社区楼栋、商圈街区,足迹覆盖城市全域,拥有流动范围广、点位覆盖全、问题发现快的天然优势,是城市敏锐的“移动观察员”。吴忠市打破传统治理思维,变被动管理为主动融入,创新基层治理模式,充分激活新就业群体共治动能,推动广大新业态从业者从城市服务的“提供者”,转变为城市治理的“参与者、建设者、守护者”。

吴忠市创新“骑手吹哨”机制,招募200名快递员担任流动网格员,565名外卖骑手担任食品安全监督员,鼓励“随手拍”隐患、“随手报”问题,有效处置基层治理问题860多件。骑手们每天穿梭于城市大街小巷,对井盖破损、路灯不亮、占道经营、食品安全隐患等各类问题,往往比社区工作人员发现得更早、更及时。

担任食品安全监督员的骑手杨学涛说,以前送外卖取餐时看到后厨卫生问题也不敢说,怕得罪商家影响接单;如今有了食品安全监督员的身份,发现问题可以直接上报,保护了消费者权益。

在盐池县,先锋骑手志愿服务队伍正式组建,广大外卖骑手化身城市“移动观察员”,依托走街串巷、全域覆盖的职业优势,主动排查市容隐患、反馈社情民意、参与文明劝导,以点滴行动融入基层治理。休憩港湾不仅温暖人心,更激活了基层共治新动能。骑手们在驿站歇脚时交流发现的问题,在日常配送中随手抓拍、上报安全隐患。身份转变的背后,是基层共治新活力的持续释放。

青铜峡市快递员刘家乐是积分活动的常客,派送完片区快件后,他常常顺路参与社区组织的文明劝导与隐患排查工作。“以前送完快递就回家,觉得社区的事跟自己没关系。”刘家乐说,“现在通过积分活动认识了不少社区工作人员和邻里,也愿意主动为社区出份力,攒下的积分还能兑换生活用品,一举两得。”如今,像刘家乐这样积极参与积分活动的快递员、外卖骑手越来越多,大家以积分兑换服务和物资,基层治理活力充分迸发。

同时,吴忠市畅通新就业群体职业成长通道,积极推荐新就业群体“两优一先”先进典型,为优秀从业者搭建荣誉表彰平台,持续提升职业荣誉感。聚焦快递员、网约配送员等新业态重点工种,常态化举办职业技能大赛,以赛促学、以赛促练。累计开设交通安全、消防安全、应急救援、服务规范等专项技能培训9期,参训392人次。通过线上线下相结合的方式,开展各类宣传活动600余场次,依托新媒体平台推送交通安全、权益保障等科普内容380条,营造出全社会尊重、关爱、支持新就业群体的浓厚氛围。

驿站很小,装得下一杯水的温度;城市很大,容得下每一个奔波者的脚步。吴忠市社会工作部负责人表示,下一步,将持续深耕友好场景建设,做实做细暖“新”服务各项工作,全力推进全域友好场景提质拓面,因地制宜优化社区、商圈、交通枢纽等重点区域服务阵地,完善配套设施,提升服务质效,深化关心关爱新就业群体八项行动,持续增强新就业群体归属感、认同感,引导新就业群体深度融入基层治理,不断夯实共建共治共享的基层治理新格局。