

文/图 本报记者 赵艳君
本报通讯员 连 越

10月24日,聊城开发区会展中心广场东北角,一栋蓝色的小房子静静地伫立着,上面“单光屯社区骑手服务站”几个大字颇为醒目。这是开发区东城街道单光屯社区专门为骑手提供的休息场所。

“服务站外设置了换电站,内部配备了桌椅、插排、空调等基础设施,能够满足我们换电、充电、饮水、休息、简易医疗等需求。”外卖员李鑫开心地说,这个地方一站式解决了骑手在停车、休息、充电、换电等方面面临的诸多困扰,让大家真真切切地感受到了社区的关怀。

今年以来,开发区以单光屯社区为试点,积极打造“骑手友好型社区”,在完善基础设施、提供优质服务、引导“反哺”社会治理等方面持续发力,积极融入志愿服务体系建设,有力提升了新就业群体的城市归属感和社会责任感,促进了骑手与社区之间双向奔赴。

一场温暖的双向奔赴

开发区东城街道积极推进『骑手友好型社区』建设



社区工作人员为骑手讲解《骑手公约》



骑手在小区开展反诈宣传



单光屯社区组织开展骑手公益观影活动

一张小地图解决大麻烦

美团外卖平台聊城开发区站点位于单光屯社区,管理骑手170余人,服务覆盖周边群众数万人。问起骑手遇到的最大麻烦,大家给出的答案几乎一样——进门难、找路难。

为此,社区把“骑手友好地图”引进小区,帮助骑手快速定位,优化送餐路线。南苑新城是单光屯社区首个绘制“骑手友好地图”的小区。

“这份地图不仅详细标注了小区每栋楼的分布,还清晰地表明了每条道路的走向以及小区内充电桩的位置,一目了然,帮我们节省了很多时间,很方便。”李鑫表示,一张小地图解决了他们的大麻烦。

不仅如此,为了从源头上解决骑手进小区带来的车辆杂乱、人员管理混乱等问题,社区主动牵头协调小区物业,为骑手设置了专门的停车位和休息区,确保区域设置合理、休息设施安全充足、骑手车辆停放有序,有效维护了小区的管理秩序。同时,考虑到车辆维修需求,社区动员知名电动车品牌商家,成立了四个维修站点,为骑手提供免费检测、车辆维修等服务。

那么,骑手有了好的建议和意见,去哪里反映?

单光屯社区灵活采用“骑手恳谈会”“线上问卷星”“见面话家常”等方式,与骑手加强交流,由骑手服务专员负责意见建议的汇总分类,逐项解决,与骑手建立信任的桥梁,打开畅所欲言的“心门”。今年以来,该社区累计开展“骑手恳谈会”10期,收集意见建议60余条,推动100多名骑手遵守《骑手公约》。

“以前我们有意见、建议不知道去哪里提,有问题也没有地方反映。现在有了恳谈会,不仅让我们充分表达诉求,更重要的是让我们感受到了社区对我们的关心和重视。”李鑫说。

一个小切口服务大民生

“前几天,我参与了社区组织的骑手流动反诈宣传活动,利用在小区送餐的间隙,向居民发放反诈宣传页,不少居民还主动向我咨询问题,我感觉很自豪,也很有成就感。”骑手常传镇说,如果有机会,他今后还想继续参与类似活动,为社区发展贡献一份力量。

骑手不仅是一份职业,更是不同小区、商区以及各类群体的黏合剂。为发挥骑手的社会价值,单光屯社区秉持“先把服务做进去、再把作用带出来”的理念,打造“幸福时间储蓄银行”和志愿积分激励机制,以小切口服务大民生。

骑手可以通过参与各类公益活动、帮助他人等方式获取积分,如陪伴空巢老人、协助社区开展民意调查等。积分可用于兑换实物或者服务奖励,通过积分激励机制,骑手既能享受免费便利服务,也更激发其参与基层共建共治的积极性。如今,100多名骑手成为社区的流动网格员,他们通过“随手拍”等方式参与线上报事、文明创建、助老助残等志愿服务活动,形成了“以服务换服务、以服务促治理”的良性循环。

把“关爱对象”变成“治理力量”,是单光屯社区强化基层治理的最终目标。

“外卖骑手作为一个新兴职业,具有强大的生命力。接下来,我们还将探索运用社区基金等方式,延伸服务半径,打造更多志愿服务项目,在法律保护、育幼护老等方面,对骑手进行全方位关怀的同时,提升他们对社会的信任感和依赖感,从而推动社区治理精细化、人性化,为基层治理注入新活力。”单光屯社区党委书记陈长胜表示。