

你为我遮风挡雨,我为你义务巡查 这些骑手自愿在社区“揽活”

“今天送餐时,街坊又给我送水了!”10日中午,美团骑手林泽华走进百步亭现代城户外工作者驿站,抹了把额上的汗珠,和同事们分享起工作时收到的善意。

社区为驿站免费提供场地 骑手们既享受也要维护

10日,记者来到驿站,这里划分了观影区、阅览室、洗浴间、办公区等区域,配备有微波炉、饮水机、应急药品等,考虑到户外劳动者群体的需求,社区将各项服务“打包”进驿站。

驿站建成后,最初由志愿者维护。为保障驿站长效运行,在江岸区委社会工作部协调指导下,社区与美团站点创新合作模式:社区免费提供场地,美团负责日常维护并向所有户外工作者开放服务。这一模式让美团站点负责人张伟喜出望外,他们不仅省下了每年近5万元的租金,还获得了更大、更好的办公和休息空间。闲暇时,骑手们还可以去隔壁现代城四区党群服务站的运动室锻炼。

“我们能为社区做些什么?”不久后,张伟来到社区主动“揽活”。社区提议,小哥们工作灵活性强、活动范围大、接触群众多,如发现安全隐患、不文明现象等,可以随手一拍,向社区反映,便于社区及时解决。

这个提议很快落地。骑手们成立了“急先锋”志愿队,与社区建起联动工作群。记者翻看社区工作簿发现,目前,由小哥们上报的公共设施损坏、楼栋杂物堆放、电动车不文明停放等信息已近



骑手林泽华给高龄老人周光复送餐。

百条。融入社区生活后,骑手们有了“主人翁”意识,变化悄然发生。张伟告诉记者,过去,他反复提醒骑手提升服务意识,但收效一般,现在,骑手们骑行时更文明,服务时更耐心,差评数量逐月下降,“过去跑单时眼里只有单子,有了编外网格员的身份,他们眼里多了社区的事”。

网格员送外卖体验 小哥进小区享更多便利

怎样让服务戳中小哥心窝?改变来自亲身体会。

36岁的王锐端是负责与骑手网格员对接工作的社区干事,“只有真正去体验他们的生活,才

能知道他们真正需要什么”。今年,王锐端注册成为骑手,跑单一个月后,她感受到小哥们“进门难、找楼难、如厕难”的痛点。6月,社区邀请居民、物业人员、户外工作者、辖区商户等各方代表来到驿站,王锐端分享了自己的跑单体会。

大家讨论后找到解决办法:物业在门岗提供“共享拖车”,供送大件的快递员借用;骑手们手里东西多,居民代表发起“帮按电梯”的倡议;物业工作人员要主动指路,为小哥提供便利;社区各门岗里服务安保人员的卫生间向骑手全部开放……

“大家的送餐效率提升了,和街坊们的关系也更近了。”骑手丁祖相笑着说:“我们都愿意跑小区里的单,也愿意给居民做更多服务。”今年,他成了8位驿站先锋之一。

驿站从“等小哥来” 成了“小哥爱来”

10日中午11点,林泽华来到社区幸福食堂,将一份特殊订单提前装进送餐箱。“90后”的林泽华既是退役军人,也是党员。一路小跑,他准时敲响居民周光复的家门,“阿姨,这是您和叔叔今天的餐,都还好吗?”

每天,林泽华等骑手轮流为社区高龄老人义务送餐,一句简单问候,能帮社区掌握老人的状况。小哥们购买两荤两素套餐,也可享受和老年人一样的10元

优惠价。张伟说,现在大家跑完单都会来到驿站歇脚、冲凉、聊天,“不需要安排人打扫,大家会自觉维护”。

精准对接小哥需求,让他们成为融入社区的“新家人”,是居民和社区的共识。

“我家是河南的,汉口有家胡辣汤正宗,你们可以去吃!”前不久,驿站组织了家乡美食分享会,让骑手和居民们打开话匣子,分享起各自的宝藏餐厅。

今年7月,社区链接资源,为骑手子女提供暑期托管服务。下周,还将办起交友会,邀请单身小哥和周边单位员工参加,林泽华也报名参加,还有居民把自家单身晚辈拉进来,“把他们当自己家里人,就能想到方方面面的需求”。

记者了解到,现代城居委会户外工作者驿站是江岸区首个将政府管理和企业管理融合的新就业群体服务驿站。“新就业群体参与到社区建设中来,能成为社区的‘移动探头’,实现从服务对象到服务力量的转变。”江岸区委社会工作部相关负责人表示,江岸区将面向新就业群体打造更多“友好场景”,提升他们的幸福感、归属感。

指着驿站门前的社区广场,王锐端告诉记者,下半年,这里将加装健身器械和长椅,方便小哥和居民们有更多休憩、交流的场所。

记者刘晨玮 实习生谢欣然



骑手们在驿站办公区工作。

记者刘晨玮 摄