

“青骑兵”走街串巷助力社区治理

东西湖区长青街道团结社区党总支书记、居委会主任 李博

【案例背景】

当前,物流、外卖等新业态蓬勃发展,新就业群体如快递员、外卖骑手已成为城市运行不可或缺的“毛细血管”。然而,在东西湖区长青街道团结社区里的物流产业聚集区,这一日益壮大的群体却面临“无固定歇脚点、关爱服务缺失、参与治理无渠道”的现实困境。如何破解服务与需求错位、机制与平台空白的难题?

【治理办法】

精准把脉 从需求清单到治理靶心

任何有效的治理创新都始于对现实的深刻洞察。社区通过“站点走访+问卷调研+座谈访谈”三维模式,深入12个快递外卖站点,发放300余份问卷,与骑手们面对面交流。系统梳理出“服务、资源、需求”三张清单,清晰勾勒出新就业群体的真实图景:他们需要的不仅是一处歇脚地,更是被看见、被尊重、被融入的归属感;他们拥有的不仅是穿梭街巷的体力,更是熟悉社区肌理的“活地图”优势。

基于此,社区与辖区快递外卖网点签订定向服务协议,打通新就业群体参与社区治理的通道。协议背后,是对群体主体地位的确认,是将他们从被动的服务接受者转变为主动的治理参与者的关键一步。

筑巢引凤 暖“新”港湾释放家的温度

有了精准的需求把握,阵地建设便有了方向。社区党总支整合资源,打造了多层次、实用化、有温度的服务阵地——“江城蜂巢”。这个100平方米的空间,被精心划分为功能区、生活区、休闲区、共享区,桌椅、空调、冰箱、微波炉、应急药箱等设施一应俱全。特别是引进的铁塔“换电站”,直击电动车续航痛点,解决了骑手们最实际的“充电焦虑”。

阵地并非静止的物理空间,而是持续生长的有机体。2023年9月,社区通过对大门外绿化带进行“微改造”,打造了共享学习角,将服务从室内延伸至户外,构建起立体化的学习教育矩阵。更值得一提的是“7+N”服务项目的推出:7项涵盖法律、就业、住房、健康、子女关爱等共性服务,加上N项特色服务,形成了满足共性需求与个性



社区睦邻花园改造。



社区开展端午节活动。

关怀相结合的服务体系。从“爱心冰箱”在酷暑中的清凉守护,到节日慰问、增能培训等30余场活动,“江城蜂巢”持续释放着“家”的温暖,累计服务已超千人次。

汇爱成流 公益资源库激活社区善意

单靠社区力量难免单薄,长青街道构建了一个开放的资源汇聚平台。以“江城蜂巢”为中心,辐射周边五个社区,建立“一中心五站点”的运行模式,实现了服务共建与资源共享。通过这一网络,社区成功链接商户、企业、共建单位等多元力量,建立起“青蜂侠公益团队”和社区公益慈善资源库。

目前,已有51名“青骑兵”志愿者和25户爱心商户加入。爱心商户提供折扣让利,让辛勤的骑手们能以更实惠的价格享受餐饮与服务,这份来自社区的善意,



实实在在地缓解了他们的生活压力。资源库的建立,不仅放大了服务效能,更在全社区营造了关爱新就业群体的良好氛围,将单向的服务输送转变为多元主体协同的爱心循环。

双向奔赴 从“受益者”到“治理合伙人”

最深刻的转变,发生在角色认同与社区关系之中。当暖心的服务真正触达人心,一种内生动力被悄然激发。新就业群体不再仅仅是社区的“服务对象”,他们开始以“主人翁”的姿态,成为基层治理的“合伙人”。

他们化身“宣传侠”,启动“蒲公英计划”。51名“青骑兵”志愿者在送餐送货的同时,将防溺水、电动车安全等宣传卡片带到千家万户,如同播撒文明的种子,有效延伸了政策宣传的触角,累计发放卡片2000余张,让安全意识随

着外卖包裹深入人心。

他们化身“议事员”,声音被认真倾听。在社区会议室或小区“聊天角”,骑手们围绕社区大事和自身关切畅所欲言。美团骑手冯勇的一个建议,让一处堆满杂物的角落变成了美丽的“睦邻花园”;顺丰小哥潘国进反馈的“进门难”问题,经过社区积极协调,最终促成了物业门禁系统录入、提供拖车协助、安装减速提示牌等一系列人性化解决方案,破解了配送员与小区管理之间的两难局面。

他们化身流动的“小探头”,融入网格治理模式。被正式颁发聘书的“流动网格员”们,在日常走街串巷中,对人居环境、安全隐患等问题“随手拍”,通过“江城小蜜蜂”小程序、微信群等渠道即时反馈,成为社区感知风险的“神经末梢”,为文明社区创建贡献着独特力量。

【成效与启示】

“合伙人”项目开展以来,成果超越了预期,项目影响力通过多元宣传不断扩大。这个项目以其生动的实践表明,基层治理的创新,关键在于打破传统的单向管理思维,构建平等、互助、共赢的治理共同体。长青街道以“需求为导向、阵地为支撑、服务为纽带、共治为目标”,成功将新就业群体从治理的“旁观者”转化为“参与者”,最终成为“贡献者”。这不仅提升了社区服务的温度与精度,更显著增强了治理的效能与韧性,实现了社区服务提质与治理效能提升的双赢。

文图/通讯员耿锦