

2025年12月23日 星期二

# 用心暖“新”

本报记者 冯维静



前不久，通州外卖小哥陈文林“火”了。凭借敏锐嗅觉排查燃气泄漏隐患的暖心善举，他从深夜紧急寻人现场一路“出圈”，不仅引来市媒、央媒轮番点赞，更收获全国网友刷屏转发，一股正能量暖流在全国涌动。这并非个例——作为通州区“伙伴共治”行动的生动实践，像陈文林这样主动参与基层治理的新就业群体已有近200名，他们的善举正是党建引领新就业群体融入基层治理最鲜活的注脚。这场温暖的刷屏，让快递员、外卖骑手这群穿梭在街头巷尾的新就业群体，再次走进大众视线。

这两年，通州区打造“友好副中心”，接连出台暖心政策、搭建多元服务平台，用实打实的关怀，为奔波在路上的新就业群体筑牢温暖的“安心港湾”。记者从通州区区委社会工作部了解到，目前全区已发布“友好副中心”服务地图，布局了207个优化站点、53个连锁经营性门店、9个“司机之家”和11个市级友好场景示范点，逐步构建起覆盖广泛、服务精准的“友好之城”社会治理生态圈。越来越多的快递和外卖小哥，也像陈文林一样，不仅在奔波中便利千家万户，更在参与社区治理的过程中收获了归属感与职业荣誉，实现了个人价值与城市发展之间的“双向奔赴”。

## 英雄的“礼遇”：从个人荣光到群体关怀

“真没想到，一次举手之劳能引发这么大关注。”如今再谈起那段“出圈”经历，陈文林依旧有些腼腆。这位九棵树街道的外卖骑手，在发现燃气泄漏隐患后，没有丝毫犹豫地挨家敲门疏散居民、联系消防，隐患排除后又默默继续配送。这份担当不仅让他收获了“平民英雄”的赞誉，更收到了来自街道与社区的专属“暖心大礼包”——北京幸福亿家社区食堂全年免费午餐卡、生鲜消费券和体检套餐。

更让人温暖的是，陈文林的荣光照亮了更多同行。受他事迹的带动，该社区食堂特意调整福利政策，在下午2点和晚上8点后对所有骑手推出半价优惠；下午3点和晚上9点后剩余菜品9.8元不限量畅吃，让个体的荣誉延伸成了群体的福利。“看到文林哥的故事，又享受到食堂的优惠，实打实感觉到自己的工作被重视、被认可了。”骑手李师傅说。

这份从个人到群体的关怀，正是通州暖“新”服务的缩影。通州区共有以快递员、网约配送员、网约车司机为主体的日活新就业群体2万人，密布的服务网络，早已延伸至各服务场景；漷县镇提前备好的保暖手套与理发券，让寒风中的骑手暖手更暖心；北苑加油站“小哥加油站”的电动车维修设备，随时为奔波的车辆“续命”；梨园镇“暖·新·零距离”专用自行车，破解了电动车禁入小区后的配送难题。

记者在走访中发现，这些服务并非零散布局。2025年印发的《关于建设北京城市副中心（通州区）就业友好之城三年行动方案》构建起“政策+服务+机制”三维保障体系，从燕保家园公租房到“友好医院”体检，从“小伤快赔”政策到46门“友好课堂”，形成了全链条关怀，为更多“陈文林”的出现培育了土壤。

## 心愿的回响：北苑“小哥之家”的便签浪漫

午后的通州万达商圈暖意融融，阳光穿透玻璃窗，洒进北苑“小哥之家”的每一个角落。墙面上那棵绿意盎然的“心愿树”格外惹眼，一张张绿色便签上，写满了外卖骑手、快递员们最朴实的诉求：“有没有应急的药品？”“可以给我理发吗？”“希望增加快充插座”……一笔一划，藏着户外劳动者的日常所需。便签分作“已办”与“待办”两类，新旧更替间，这面独一无二的心愿墙，成了北苑驿站最鲜明的暖心标识。骑手王磊刚把自带的饭菜热透，便径直走向心愿墙，将写着“希望有副手套”的便签贴在了“已达成心愿树”上，“每周都会有工作人员‘摘心愿’，比咱们收快递还准时！”他话语里满是轻快，“咱骑手被重视，心里特别暖”。

记者注意到，在这个今年“十一”启用的驿站里，所有服务都围绕“心愿”展开：便民角的补给盒里，除了常用的创可贴、口罩，还特意为女骑手准备了卫生用品和红糖姜茶速溶剂，这是此前女骑手在心愿墙上提出的需求；充电区清晰区分普通插座与快充接口，解决了骑手“充电慢耽误接单”的顾虑；墙角的义务理发椅旁，摆着标注“每月的第三周，周三下午有师傅”的提示牌，回应了“想剪头发却没时间去理发店”的诉求。截至目前，驿站已服务千余人次，解决心愿87个，成了商圈里独有的“心愿解忧铺”。“以前等单只能在路边等着，冬天冻得手发麻，夏天晒得头晕，现在这里就像个临时的家。”王磊的话道出了许多骑手的心声。



## 成长的阶梯：马驹桥“友好课堂”的赋能之光

“于单一时间，而是根据零工们的工作节奏灵活调整开放频次，让奔波在配送、分拣一线的劳动者，随时能找到一处‘充电’的地方。课堂就设在马驹桥物流园不远停车场内的零工市场里，周边环绕着多个零工居住社区，步行十分钟内就能到达，极大方便了大家利用碎片化时间学习。”

与课堂无缝衔接的暖新驿站，更让这份便利多了几分温度。每天清晨，驿站的空调早已提前调好适宜温度，免费接驳班车准时穿梭在社区与市场之间，帮赶时间的求职者省去赶路烦恼；热气腾腾的粥品、包子整齐摆放在餐台上，让饿着肚子来上课、找活儿的人们，先吃上一口热乎饭。曾经蹲在路边“趴活儿”，风吹日晒的窘迫，如今变成了“走进市场学技能、享服务”的踏实与体面。

“以前等活儿的时候只能在路边瞎晃，现在驿站能歇脚、课堂能学本事，心里踏实多了。”刚学完智能手机操作的王师傅，顺手从书架上拿了本绘本塞进包里，“晚上给孩子讲故事，也让他知道爸爸在这儿不仅能挣钱，还能学新东西呢！”从课堂内的技能赋能，到驿站里的暖心服务，马驹桥正用细致入微的关怀，让每一位新就业群体在这里找到成长的底气与家的温暖。

## 双向的奔赴：从“骑手”到“哨兵”的身份蜕变

城市以温暖相待，骑手们也用行动回馈。傍晚的玉桥街道，“玉见骑士”交流群里突然弹出一条新消息。骑手小左上传了一张楼道堆物的照片，配文“乔庄北街3号楼2层，有安全隐患”，15分钟后，社区工作人员就回复“已清理完毕，感谢提醒”。这个由200余名骑手组成的志愿队，两年来已排查社区隐患220余个，推动9个服务项目落地，成了街道里的“流动哨兵”。

“陈文林师傅的事迹给了我们很大触动，他让我们知道，骑手不只是送餐员，还能成为城市的守护者。”快递员小左说，现在身边越来越多的同行主动加入社区治理，用自己的方式回馈城市的温暖。中仓街道快递员董辛鹿的故事，成为新就业群体反哺社区的生动写照。他每天走街串巷送件，日均步数超2万，却始终留心社区安全：发现断裂雨箅子，立刻用锥筒围起并上报；遇到老人晕倒，第一时间联系社区与120；日常还常提醒居民拔钥匙，帮空巢老人跑腿。“这些都是小事，但关系到大家的安全。”

温暖的传递收获了骑手们的积极回应，不少骑手的身份都在悄然转变。骑手小秦主动报名成为“志愿者”，承担起驿站的卫生监督、安全隐患排查等工作。“我们擅长配送，也想为社区出一份力。”小秦说，身边不少骑手们都参与志愿服务，重阳节为困难老人送去慰问品，社区遇紧急情况时主动“跑腿”，甚至顺路为高龄老人捎上一把青菜……

如今，越来越多的骑手像小秦、小左、董辛鹿一样，在这座城市找到了归属感与价值感。他们从匆匆过客，成长为热心的“新市民”，用脚步丈量街巷，用善意连接邻里。

## 延伸讨论 暖心驿站如何更暖心？听听骑手们的需求

尽管通州的暖“新”服务已覆盖多个维度，但记者在走访中也听到了不少骑手的建议，这些声音值得关注。

“有的驿站周末不开门，我们周末最忙，反而用不上。”骑手赵师傅的困惑并非个例。记者发现，部分社区驿站沿用行政单位“朝九晚五、周末休息”的作息，与骑手“早出晚归、全年无休”的工作节奏有些出入，或者未公示开放时间，容易导致有需要的人白跑一趟。而潞源街道、玉桥街道等一些24小时开放的驿站则口碑更佳，深夜仍有骑手来取暖充电，成了不少人的“深夜港湾”。

“要是能加几张折叠躺椅就好了。”在运河商务区一处驿站，骑手们告诉记者，长时间骑行后最需要的是短暂平躺休息，但多数驿站只有普通座椅，有人只能趴在桌上睡一会儿，甚至横躺连椅“霸座”。“虽然知道‘霸座’不文明，但真的撑不住。”一位骑手无奈地说。记者观察到，这类驿站空间充足，增设折叠躺椅并不会占用过多资源，却能更大提升休息质量。

宣传不足也让部分驿站成了“摆设”。在乐堤港商

场附近，记者看到骑手们在停车场席地而坐，而百米外的驿站内设施齐全却无人问津。“没人通知，我们哪知道这儿有驿站？”骑手们建议在商圈出入口、停车场设置指引标识，让便民设施真正惠及需要的人。

此外，设施维护问题也被多次提及。部分智能门禁因被暴力拉拽出现故障，医药箱里的药品单一。对此，通州区区委社会工作部相关负责人表示，感谢市民的监督与提醒，这些问题会协同有关部门积极推进解决。“暖心驿站既要建得有温度，更要管得有精度，让每一份善意都能稳稳送到新就业群体的心坎上。唯有如此，才能培育出更多像‘陈文林’一样守护城市的暖心人，让这份双向奔赴的温暖故事，一直延续下去。”该负责人说，要让新就业群体不仅在城市里留得下，更要让他们融得进、过得好，真正扎根这片热土，收获满满的归属感与幸福感。

