

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网涌动。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”社邻生活圈。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平价优惠;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,早已延伸至各个服务场景:潮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“小哥加能站”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“希望有副厚手套”的便签贴在了“已达成心愿树”上,“每周都会有工作人员‘搞心愿’,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,还特意备了女骑手准备的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“心愿排忧解难铺”。“以前等单只能在路边蜷着,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,周边环境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晒太阳,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,还在学新东西呢!”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:发现断裂雨篦子,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,在这些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,有人只能趴在桌上眯一会儿,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扯出现故障,医药箱里的药品单一。对此,通州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。

