



在城市运转中,城市骑士、网约车司机、快递员是不可或缺的一环。在杭州,新就业群体人数达91.6万人,占总人口的7.3%。这意味着,在街头遇到的大约每14人中,就有1个是为城市生活运转服务的骑士或者快递员。

当互联网等新技术深刻改变生产方式,生产和社会关系的重塑随之而来,这需要社会系统及时应对这样的变化。在经济发达的长三角、珠三角城市群,庞大经济体量和超大城市规模催生了多样的新就业形态,也使其率先面临新形势下的新问题。

杭州市西湖区正在探索系统性、深层次的回应。在8月底召开的“新就业群体友好城区建设推进会”上,记者了解到,从全域友好场景的构建到社会治理的参与,从成长体系的赋能再到诉求服务场景的创新,西湖区通过构建可持续、系统化的集成场景和机制,让“友好”具象化为可及可感的日常。

过去一周,我们探访城市骑士,对话社会组织参与者、政府部门负责人,触摸他们在城市感受到的温度,以及在新就业群体友好社会建设中的探索 and 力度。

■ 潮新闻记者 丁珊 通讯员 蔡潇 谢雯艳



一座城和她的万千“骑士侠”

当“友好”成为城市名片 从全域友好到成长赋能

8月30日,记者跟着陈亚非去送了两小时外卖。电瓶车在城市的道路稳稳疾驰,驶入港湾家园、蒋村花园、西溪花园……他的15个订单,2单需扫“小码”,3单放在楼下驿站,进小区或楼宇平均时间不超过10秒,“入门提速,我的日单量比一年前增长63%,收入也增加不少!”

午后13时30分,西溪银泰乡村基的午市客流回落,一辆辆平衡车停靠门口角落,身着蓝色、黄色、红色等各色外卖服的小哥们走入了餐厅。“滴——”陈亚非点上了莴笋炒胡萝卜丝、辣椒炒肉、酒酿圆子,享受五折优惠后,仅需支付12.5元。乡村基店长钟锐说:“只要是外卖小哥,来消费就能打五折。商家平均每天承担成本700多元。”

“一扇门、一餐饭、一张床、一块电”,破题新就业群体的急难愁盼,正是西湖区打造友好城区的第一步。

西湖区现有新就业群体共计3.3万人,其中快递、外卖小哥超过

2万人。去年8月,西湖区在全省率先推出新就业群体关心关爱“十条举措”,累计打造友好小区、友好楼宇953个,积极营造良好的工作和社会环境。围绕着“15分钟服务圈”建设,西湖区还在小哥日常工作、生活的区域布局了289个暖蜂驿站、35个优惠食堂,让他们随时随地都能“歇歇脚、吃上饭”。

“你们温暖城市,我们温暖你。”跟访中,记者发现,“友好”已经从政府倡导到城市自觉,成为这座城市文明的最温暖底色——

前两天,本就爱哭的骑士谷中艳又哭了,这次是被市民“戳”中了心窝。那是个晚高峰,暴雨骤至,她在风雨交加中寸步难行。电话那头却是安慰的声音:“不要急,晚饭晚点做不要紧的。”等到送达,顾客没有一句抱怨,反而是冲她怀里塞进一瓶鲜橙多。

这个夏天,翠苑街道文一路口立了台“爱心冰柜”,供外卖小哥等户外一线劳动者免费自取,外卖小

哥涂启超发现饮料总也取不完。原来附近居民常悄悄来补货,有妈妈带孩子放矿泉水,有下班白领塞进电解质水。“永远取不完,因为整条街都在悄悄为你填满。”谜底揭开,涂启超不由得感叹。

一句安慰、一瓶水的善意,温暖着这群“赶时间的人”。当有小哥路过驿站,社工总会热情地招呼一句“带瓶水再走”;酷热天气里,担心小哥难找位置,有顾客特意提前等在单元门口。在西湖区,对小哥的理解与包容,正逐渐内化为市民们“日用而不觉”的日常。

“这意味着西湖区经过长期对友好生态的培育,社会公众对新就业群体的态度,从初步认知、逐步理解到真心接纳的深层转变,最终实现着稳固的情感共鸣。”中国幸福城市研究专家吴红列认为,这种经由时间沉淀、由内而外生发的价值认同,具备情感粘性和可持续性,也是城市市民幸福感最坚实、最持久的来源。

既要保障脚下的安稳,更要实现深远的赋能。

学者孙萍观察到,平台经济中的零工劳动呈现“过渡性”特征,从业者往往将其视为人生的阶段性选择,但因为临时性、不确定,他们对未来的职业路径往往感到迷茫与不安。这是更为长远的问题,也是更深层次的需求。西湖区很早预见到这个问题,并以西溪街道为试点,全省率先联合浙江开放大学创办小哥学院,打造了“三新学堂”,用“学历+技能”双向赋能的通道,为小哥们积蓄走向更广阔天地的底气。

“有学历,就意味着更大的舞台。”专科毕业的谷中艳说,她曾因学历在职场错失很多机会,暗暗发誓要亲手打破人生的天花板。现在,她已经在小哥学院上学,最近的期末考试她停单一个月备考,6门课中2门100分、其他4门全部超过90分。如今,157人正在就读小哥学院,累计毕业33人,正走向更宽广的人生舞台。

每个声音都被认真倾听 推出新就业群体诉求服务场景

来自新就业群体的声音,发生在城市的每个角落,这些声音如何被更精准地捕捉、更为及时地回应?

越往深处行,创新服务的颗粒度越细。不完全统计,在西湖区,每天通过110、12315、浙里办等渠道反映的涉及新就业群体的各类问题诉求大约40余件。这些诉求分散在各个反映渠道,由不同部门分别办理。

“有些诉求可能在系统内办结了,但小哥还处在困境之中。我们在‘141’平台上搭建‘新就业群体诉求服务中心’模块,想要打造汇总诉求、统整力量、跟进闭环的平台,为的是精准识别诉求背后的真正困境,最终把人拉出困境。”西湖区社会治理中心(综治中心)主任毛洁敏说。

今年7月,这个数字化项目在西湖区试运行。三名具有社会经验、兼具敏感度

的工作人员组建小组,他们每天在AI的协助下,从繁杂的诉求数据中,寻找着那个需要得到回应的声音。

当毛洁敏和同事们苦苦寻觅之际,23岁的外卖小哥晓宇也在寻找着“可以帮他一把”的机会。

今年7月的一天深夜,他送餐中因转弯过快发生意外,最终确诊为脚部跖骨骨折。这位身上仅有2000多元的年轻人,在出租屋靠着泡面熬过半个月。7月中旬,当他向平台方申请生活保障金时,被告知建休结束后才能审核,审核时效为15个工作日。

“别说15天,我可能连两天都没办法撑过去。”晓宇展示了当时的手机截图,余额仅剩0.74元。这位年轻人质疑制度的不合理,他编辑了一条详细的信息,在浙里办投诉平台流程设置的问题。

很快,西湖区新就业群体诉求服务中心从数据池

中打捞出这条信息。“从流程上看,这条诉求在浙里办正常办结,但我们的考虑要多一层:小哥当下是什么处境?比如他的吃、住、看病怎么解决的?这需要我们及时介入。”毛洁敏和同事们判断。从信息被“打捞”起,新就业群体诉求服务中心就联动街道、社区、社会组织等多方力量,与时间赛跑——

1小时后,晓宇曾暂住过的西溪街道拨通他电话,得知他此刻已经前往了临近城区,对其当下的位置进行定位;

2小时后,社区联动社会组织一起行动,当天派专人找到了晓宇,将他接到西溪街道文天社区暖蜂驿站休息;

4个小时后,文天社区安排好小哥当晚的餐宿;

24小时后,社会组织负责人找到长租的酒店,并帮助他支付了一个月的房租和临时生活费。

“从接到电话起,我就知道自己不再是孤独的,有人愿意陪我一起解决这个问题。”在杭州天目山路

的长租酒店,晓宇回想起那段时间,他以电瓶车为“家”,两个装着全部家当的编织袋横在车上,每天吃着牛奶、面包度日,在连续高温的夏天无处可去,处于情绪中暑的临界点。

当西湖区、社会组织工作人员出现的一刻,压抑多日的晓宇瞬间红了眼眶。现在的他,有了一张舒适的床、一顿安心的饭,记者见到他的前一天,他在之江社会工作发展服务中心(社会组织)工作人员陪同下复查了身体。

“回过头来想,我们幸运地捕捉到晓宇发出的声音。但可能还有许多声音存在,他们的诉求趋向多元复杂,有时需要多个部门协同处理,这个时候就能体现出专窗办理的必要性。”毛洁敏说,以“电瓶车退租协商无果”为例,外卖小哥以消费者身份向市场监管部门投诉,有时租车地和还车地还涉及到不同的行政区域,不仅要识别出小哥的身份,还要协调不同镇街处理。

类似复杂情境下,西湖区创新推出的新就业群体诉求服务场景,给了小哥一扇诉说委屈的窗。西湖区配套建立小事快办、大事联办、难事督办的工作机制,确保新就业群体无论在哪一渠道反映诉求,每个渠道都能做到畅通无阻,每项诉求都跟办到底。这样“专办”机制的构建,在提高服务效率中,实现着更有效的服务。

确保每一个声音都被认真倾听,每一个诉求都能得到及时的回应。在精准的触达中,“骑士侠”们正被这座城市温柔地守护。

8月底,2025年度“中国好人榜”榜单正式发布,外卖骑手黄晓琴入选敬业奉献奖。当记者带着这样的喜讯对谈黄晓琴时,她感慨说:“我更想往下走走看,看自己能走多远。”

“往下走”,对她来说意味着更深入地走进群体。风雨中的奔波、订单间的焦灼、深夜里的疲惫……从一线成长起来的黄晓琴,最了解这个群体的渴望与艰难,她正在化作一座桥,成为政府和新就业群体的链接者。去年年底,这座桥的底座更坚实了,在西湖区妇联的支持下,她和9名成员创办“蓝玫瑰助新公益服务中心”,用女性的力量去影响女性、激发女性。

这座桥,很快成为困顿中的依靠。去年春节前夕,一位女骑手的生活正陷入危机。丈夫的情绪危机、两个年幼孩子的照看、繁忙的配送生活,她被“抵”到了生活的墙角。黄晓琴得知后,为这位妈妈准备好年货礼包,借线下活动的名义约她见面。

“咱们就是姐妹之间说说话。”她们坐在驿站休息区,或者一起走一段送单的路。黄晓琴安静地听,适时地递上纸巾,再把她的情况整理成材料,同步提交给西湖区妇联。不久,点对点帮扶的资金批下来了,专业的心理支持也陆续到位。等一个月后再见到,这位女性的脸上,已经明亮了许多。

当更多黄晓琴从群体中成长起来,她们将原本分散的个体,凝结成更有认同感、归属感的群体。“来自新就业群体中的领袖,天然具备构建群体成员间强关联的优势,由他们发起或建立的社会组织进行自我服务,往往能延伸到更微观的服务场景,疏解政策与平台难以触及的真实困难。”浙江工商大学公共管理学院教授马良认为。

个体的力量正在被看到。从穿梭街巷的孤勇者,到家喻户晓的城市英雄,西湖区推动1123名新就业群体志愿者加入28支特色服务队,构建“你是我的眼”志愿服务体系,实现其从被动服务到主动治理的角色转变。今年大年初四,蒋村街道西溪人家一栋住宅楼冒出滚滚黑烟,途径此地的快递小哥王栗没有犹豫,他冲向现场、攀窗入屋,从内部打开房门,为消防救援抢下最关键的时间。

“现在送快递到那片区,常有居民认出我,说‘救火英雄’来啦!”王栗轻摩挲着杭州市见义勇为为勇士的证书,语气很踏实,“这座城市需要我,我也真真正正属于这里。”

王栗相信,在被看见、被认可、被需要中,漂泊感正在转变为确定感。

从新就业群体自我服务、融入治理,再到发动社会大系统的力量,西湖区向前探索的脚步没有停下。今年,我省唯一的中社部新就业群体社会工作服务试点落户在西湖区,包括蓝玫瑰在内的22家社会组织成立“新就业群体服务共同体”,准备用专业组织力量响应全维度的需求。

共同体牵头人、之江社会工作发展服务中心理事长文扬这样理解这项试点:“通过组建一个大家庭,将各类社会组织团聚在一起,发挥各自的优势来服务新就业群体,比如擅长心理辅导的文泽社工、网约车司机矛盾纠纷调解的小福调解中心、地方性基金会亲亲公益等,形成优势互补的服务矩阵。”

在几次实践中,共同体都形成了“联动”,给予受困者系统性支撑。如今,文扬和共同体正从单个案例或项目,向着制度化、流程化的路径探索。“比如解决资金来源不确定的问题,我们正和亲亲公益基金会探讨设立专项基金,使其来源更稳健、用途更规范。”文扬说,在助人标准化流程上,共同体运行的机制也急需固化。

探索和实践才刚满一年。西湖水光潋滟,又倒映着千般景致。这座城亦如是,她正用千百年来从从容容、包容,接纳每一次奔跑,托举每一个梦想,让万千“骑士侠”的故事,在城市舞台的中央绚烂绽放。

