

三百六十行,行行出状元。每一个职业都是推动社会文明进步、发展的重要力量。快递小哥穿梭于大街小巷、楼宇院落,是城市基层治理的“流动网格员”“平安巡查员”“文明宣传员”。近年来,随着快递行业的快速发展,快递小哥队伍愈加庞大,他们的“苦恼”也日益凸显,“风里来雨里去,忙得两脚不沾地”是他们的生活日常。

如今,中国职工之家建立“月坛小哥驿站”,不仅能够更好地为周边广大新就业群体提供优质的服务,还能积极帮助周边群众,为他们提供各种“能量”补给。

“月坛小哥驿站”让城市更有温度

下午13:30,已经过了饭点,顺丰快运四季青集配站快递员王玉淼在“职家暖心群”微信服务群里发来消息:“现在还有饭吗?到几点?”很快,群里就给他了反馈:“来吧,热乎着呢,可以随时来!”

与快递员王玉淼沟通的是位于北京市西城区月坛街道的“月坛小哥驿站”值班员,除快递员王玉淼外,“职家暖心群”微信服务群中还有来自月坛地区顺丰、京东、美团、德邦等12个快递公司的236名快递小哥。

中国职工之家工作人员、“职家暖心群”群主殷玥介绍,“月坛小哥驿站”从2021年7月开始运营,每天11:00至17:00,都会有像王玉淼一样的快递小哥、网约车司机、环卫工人等户外劳动者来到驿站就餐,平均每天就餐60至70人次。“我们不仅采购了用于保温的设备和餐盒,每天还会更换菜谱,保障小哥们的用餐卫生、安全和营养。”殷玥说。

为了更好地服务快递小哥,2021年11月起,“月坛小哥驿站”将内容扩充,40平方米的空间分为就餐和休息两个区域,可同时容纳20余人。特别是根据快递小哥的工作特点,提出了“来了总有热乎饭”的“暖胃”承诺,每餐仅需10元,荤素搭配,不限量供应米饭或馒头。为了提前了解就餐需求,中国职工之家还建立了微信服务群。据统计,“小哥驿站”每天平均有100余人前来就餐,最高峰时达到120余人。

中国职工之家相关负责人表示:“快递小哥们的业务量比较多,为了给大家改善伙食,我们发挥职工之家的优势,协调十余位不同菜系的大厨轮番上岗,为小哥们提供包含大盘鸡、水煮牛肉、干炒牛河、川味小炒等各种品类,力争做到不重样,让小哥们吃不腻。”

据介绍,午餐时间正是外卖从业者最忙的时候,为了让他们吃上热乎的午餐,“月坛小哥驿站”特意将开餐时间从原来的11:00—13:30调整至11:00—16:30,让每个人都能感受到“家”的温暖。“来了总有热乎饭、累了进来歇歇脚”的口号被口口相传,逐渐吸引了更多小哥上门,驿站的“食客”越来越多。

除了基本的饭菜和热水供应,驿站还为“月坛小哥”们提供借用智能加热马甲、手机充电、急救用品、借用针线包等服务,成为快递小哥在寒冬中坚实的后盾。中国职工之家餐饮部

经理韩春苹表示,为了让小哥能够“来了总有热乎饭、累了进来歇歇脚”,中国职工之家召集内部志愿者轮岗,并与西城区月坛街道合作,与“月坛小哥”们定期沟通、联系,了解他们的诉求和改进建议,让这里的服务既“暖心”又“贴心”。

“情绪舒缓岗”的阳光房的建立就是服务升级的又一体现。前不久,中国职工之家联合北京大学医学人文学院单独设立了一间名为“情绪舒缓岗”的阳光房,安装空调、休息椅、书报和平板电脑、耳机,提供5元一杯的平价现磨“小哥咖啡”;做到“暖颜”服务,为前来休息的户外劳动者配备中国职工发展基金会、西城区总工会以及中国职工之家提供的雨具、保暖降温穿戴、防疫用品、急救包、针线包、手机充电等应急用品。

此外,快递从业者们还可以通过视频、海报等形式提升自身的文明服务水平,打造“快乐小哥、幸福小哥、文明小哥、爱心小哥”团队。在驿站周到、暖心服务的感召下,“月坛小哥”们也自发地投身于志愿服务工作,他们“捎带脚”将驿站周边孤寡

老人的外卖送到家中,将温暖的服务反馈给社会。

“我们的目标是,把驿站打造成‘体能加油站’‘情绪舒缓港’和‘礼仪小课堂’的综合服务体,不断创新完善服务方式,开发有针对性的服务产品,扎扎实实地为新就业形态劳动者送去服务,发挥工会‘娘家人’的作用。”中国职工之家有关负责人表示。

下一步,月坛街道和中国职工之家计划将新业态纳入街道区域化党建体系,结合区域特点、新就业群体特征,在重要时段、传统节日期间,开展形式多样的“送清凉”“送温暖”“送祝福”活动。打造“月坛小哥”品牌队伍,实现可复制、可推广的新形式。



■ 延伸阅读

“月坛小哥驿站”暖心服务

“暖胃”即做实餐食。每天从中午11:00开始延续到下午17:00,不间断提供餐食。餐食荤素搭配均衡,10元一份,不够可加量,各餐厅轮流提供服务,每日不重样。设置保温箱,确保来了就有“热乎饭”。

“暖心”即做实休息。合理搭建了玻璃阳光房,安放空调,布置了休息椅、书报和存有舒缓音乐的平板电脑及耳机,提供5元一杯的平价现磨“小哥咖啡”,与北京大学医学人文学院合作提供情绪舒缓渠道,帮助减缓压力。

“暖颜”即做实公益。集中摆放由中国职工发展基金会、西城区总工会以及职家自身提供的雨具、保暖降温穿戴、防疫用品、急救用品、针线包、手机充电、阅读报刊等,供应急使用。提供礼仪指引,帮助提升个人素质。

“暖胃”“暖心”“暖颜”服务内容的目标是打造“体能加油站”“情绪舒缓港”“礼仪小课堂”三位一体的综合服务,最终塑造“快乐小哥、幸福小哥、爱心小哥、文明小哥、学习小哥”符合新时代快递小哥形象。