

浙江杭州一街道干部60天跑了330单,调研骑手切实需求 亲身体验送外卖 换位思考解难题

本报记者 窦瀚洋

■干部状态新观察·走进一线探作风

“休息驿站建得这么好,快递员、外卖员为啥不爱来呢?”浙江省杭州市滨江区长河街道“心运力”友好驿站内,沙发、共享充电宝、微波炉、雨伞、热水壶、电动车充电桩等服务设施应有尽有,可人气并不旺。

“驿站运行一段时间以来,我们发现使用率特别低。”长河街道干部郑文星说,到驿站的骑手本来就不多,即便来了,也没几个人会使用驿站内的各种设备。

后来,共享充电宝的设备方甚至以借用率太低为由,撤走了放置在驿站内的设备。专门为快递员、外卖员设置的电动车充电桩,使用率也低得可怜。忙活一通,效果不好,郑文星和同事们心中满是挫败感。

问题到底出在哪?“骑手们去哪里充电了?”“我们更像是自我感动”“骑手到底需要什么服务”……长河街道党群服务中心组织的研讨会上,大家七嘴八舌讨论得热烈,仍存困惑。

回到问题原点,快递员、外卖员们到底需要什么样的驿站?

“真正体验一次,不就知道了!”郑文星自告奋勇,决定“换位”思考试一试。

抽出闲暇,郑文星说干就干,开始了为期一周的骑手职业体验。“但一周下来,收获并不多。”郑文星说,“我连分数系统、接单设置、派单规则等基础知识都没理解透彻,更别说找准骑手的痛点了。”

“浅尝辄止还是不行,要深入了解骑手就得真正扎下去。”郑文星决定延长体验时间。这一次,他自费4000多元购置了电动车、备用电池和各个平台的外卖员服装等装备,还给自己定了3个目标:体验的平台要“全”,覆盖的时段要“全”,经历的天气要“全”。

风里雨里,郑文星的跑单路并不顺利,甚至有些狼狈:送单时,电动车半路抛锚或者没电,维修、换电成了难题;进小区送餐,有时会遭遇保安冷眼相待,甚至还有物业擅自锁车;一次送餐途中,由

于路况不好,又要赶时间,食物送到时受挤压变形,遭到客户投诉,最后倒赔了30元……

“这次跑单,改变了我们太多之前的认知。”郑文星举例,骑手配送工作时间紧,通常来不及充电,只能以换电池为主,因此驿站设置的充电桩使用率就不会高。“换电平台月租金大概300元,可以无限换电,怪不得驿站的充电桩没人用。”这些从实践中得出的“真知”,让他积累了不少“一手资料”。

每逢周末,郑文星还会按全职骑手要求跑单,一直从早上8点工作到晚上8点,平均日行2万步以上。

就这样,郑文星利用业余时间当了60天外卖骑手,在5个平台跑了330单,行驶约2900公里。更重要的是,他总算摸清楚了骑手到底需要啥样的驿站。

“只有真正走进骑手们的工作,才能发现问题所在。”体验结束后,郑文星和同事们加紧改造起驿站,他也分享起自己的心得:“咱们之前的逻辑搞反了,不应该建起驿站等骑手来,而是要在骑手常去的地方建驿站。”

于是,长河街道党群服务中心开始在诸如购物中心、商业街等骑手活动密集的区域选址布局驿站。同时,撤掉过去驿站内并不实用的设施,增加电动车维修、保养、道路救援等相关服务,增设换电柜,引入辖区内4家电动车商铺免费提供电动车检测、补胎等服务。

不仅如此,长河街道党群服务中心还在辖区内打造“骑手友好服务街”,除了电动车相关服务,骑手还能享受到服务街内诸如餐饮、服装、理发等商家提供的专属套餐,价格更实惠。

如今,长河街道已建成4条骑手友好服务街和4个骑手驿站,相比于过去的冷冷清清,现在驿站里热闹多了,郑文星还经常在骑手群里收到大家的点赞和使用反馈。

“你瞧,我这60天没白跑,至少骑手需要啥,我们现在越来越清楚了。”展示着骑手发来的微信,郑文星笑了起来。



图为郑文星(左)在驿站里与前来休息的骑手交流。 本报记者 窦瀚洋摄

■感言

老郑,你这俩月“卧底”,值了!你不是在演“骑手”,是真成了我们“自己人”。你流的汗,吃的苦,受的委屈,我们都看在眼里。因为你真干过,所以你懂我们的累;也因为你懂,所以你做的那些事,才能真正帮到点子上。有你这样的干部在背后琢磨、帮忙,我们跑单心里踏实多了。

——闪送员姚鹏
文星同志突破传统调研模式,亲身体验骑手的艰辛,以“沉浸式调研”精准捕捉算法规则压迫、车辆保障不足、小区通行障碍等行业痛点,体现了求真务实的工作作风。更难能可贵的是,他不仅“看见问题”,更推动解决问题,将个体困境转化为系统性服务优化方案。这种“从群众中来,到群众中去”的实践精神,彰显了基层治理中急需的共情力与行动力。他以自身实践证明,唯有放下身段、深入一线,才能真正扫除治理盲区,提升精细化服务水平。

——长河街道创业人才服务中心
党委副书记吴燕丽

促进服务消费提质升级 ——民盟中央开展二〇二五年度重点考察调研

本报记者 游仪

调查研究 凝聚共识

消费是推动中国经济可持续发展的重要力量。当下,服务消费已成为居民消费的重要增量来源,在稳增长、惠民生、促就业方面发挥重要作用。如何进一步提升服务品质、优化消费环境,推动服务消费高质量发展?

受中共中央委托,民盟中央主席丁仲礼、常务副主席王光谦分别率调研组赴四川、海南,围绕“优化政策与机制 促进服务消费”开展重点考察调研。

深入一线 扎实调研

作为国家级非物质文化遗产,自贡灯会是一张享誉全球的中华优秀传统文化名片。夜幕降临,四川第三十届自贡国际恐龙灯会上,“青城双姝”传神灵动;“齐天大圣”威风凛凛,大熊猫灯活泼可爱。璀璨灯海,流光溢彩,游客纷纷掏出手机拍照打卡。

“周边企业配套咋样?”“游客参观热情如何?”“加强IP联动能否吸引更多年轻人来?”……在自贡的中华彩灯大世界景区,调研组问得细致,现场负责人一一作答,详细介绍了景区的运营、服务情况。

在四川成都天府长岛瞪羚谷数字文创产业基地,调研组参观了解孵化出“哪吒”IP的可可豆动画影视有限公司,实地了解数字文创领域数字产业化和产业数字化发展趋势,并仔细询问其在激发创新动力、发展活力方面面临的问题。

在海南海口,调研组调研了海口国际免税城、海口市复兴城互联网信息产业园、海口骑楼老街等点位,详细了解旅游消费、信息化服务与商业数据跨境业务开展和南洋历史文化街区消费等方面的情况,对海南自贸港建设进行深入考察调研。

从文创产业基地到信息产业园,从多元文化园区到历史文化街区,调研组进企业、入园区,深入一线,先后前往四川内江、自贡、乐山、成都,以及海南海口、文昌、琼海、陵水、三亚等地进行调研。其间,调研组分别在成都、海口召开座谈会,与地方政府有关职能部门负责人、智库及高校专家深入交流,系统了解当地促进服务消费升级的做法、成效和存在的问题。

把脉“问诊” 现场“开方”

在位于自贡市的四川卫生康复职业学院,调研组参观了功能障碍者(老年人)辅具生产实训基地、智慧养老实训基地、观摩教学场景。

相关负责人介绍,学院率先在四川省内开设了康复辅助器具技术专业,积极响应国家加快发展养老服务、残疾人康复事业等相关政策。在推进过程中,仍然存在产教融合不够深入,部分企业对与学校开展合作热情不高,学生对居家陪护、老年助浴等市场前景广阔行业职业认同度低等问题。

“产教融合是推动教育、科技、人才协同联动的有效路径,要将产品需求融入人才培养的全链条。”调研组建议,希望四川完整准确全面贯彻新发展理念,统筹扩大内需和深化供给侧结构性改革,进一步增强政策支持、促进服务质量提升、培育服务消费新增长点,为经济高质量发展提供有力支撑。

在文昌国际航天城,调研组考察了航天旅游消费情况。截至今年2月底,已有超700家航天相关企业和机构入驻文昌国际航天城,26家卫星产业集群企业签约入驻。2016年以来,到文昌看火箭发射,已成为众多游客出游的重要选项之一。

“商业航天发射场进入到了常态化发射运营阶段,围绕可重复使用火箭开展的海上发射回收系统、动力系统试验台等项目,我们也在迅速推进。”海南商业航天发射场相关负责人说。

调研组认为,服务消费是吸纳就业最多的领域。“要发挥海南航天产业优势,统筹谋划服务消费与就业工作相互促进的制度安排。”调研组建议,一方面,开展以高质量就业为导向的青年职业技能培训,促进新就业形态、灵活就业的健康发展;另一方面,提高旅游消费市场各类主体质量,发展出更多具有海南特色的服务消费业态。

总结经验 贡献智慧

当前,我国围绕促进服务消费、扩大内需战略密集出台一系列支持政策,如何推动服务消费供给侧结构性改革?怎样培育服务消费新增长点?调研组通过细致走访、深入座谈,广泛听取意见建议,认真总结相关经验做法。

近年来,四川省在服务消费领域市场规模持续扩大、文化IP与创新活动驱动消费升级、政策支持与服务质量提升等方面持续发力,实现了服务消费市场的扩容提质,为经济高质量发展注入新动能。

今年是海南自贸港封关运作之年。海南结合本地特色、历史文化资源和政策优势,服务消费呈现特色化、多元化、国际化特征,消费市场不断释放活力,激发潜力。

“我们要切实提高对发展服务消费重要性的认识。通过发挥政策制度优势,打造更高质量的消费环境,努力推动服务消费高质量发展,不断提升人民生活品质。”调研组认为,要进一步拓展旅游消费发展空间,积极培育旅游消费新业态,打造体育、演艺、免税等服务消费供给与文化旅游行业结合的消费场景;扎实推进旅游消费国际化,持续打造时尚消费中心,带动海外高端消费回流。

调研组表示,要深入学习领会习近平总书记关于全方位扩大内需的重要论述精神,认真贯彻落实中央经济工作会议决策部署,采取切实有力措施,着力释放我国巨大的内需潜力。在综合调研成果和各方意见建议的基础上,调研组将向中共中央、国务院提出相关政策建议。



6月1日,新疆福海县在沙尔布拉克草原举办第二届运动会赛马比赛,来自福海县及周边县市的百余名骑手分别参加了5公里、10公里和20公里的激烈角逐。图为骑手在比赛现场。

刘是何摄(影像中国)

河南信阳商城县赵崇德大道—— 一条英雄路 悠悠赤子心

本报记者 张文豪



赵崇德像。
河南信阳商城县委党史
和地方志研究室供图

1937年10月,忻口战役激战正酣。日军凭借

阳明堡机场的24架战机,对中方阵地狂轰滥炸。时任769团团长的陈锡联决定奇袭机场,任务落在了擅长夜战的赵崇德肩上。19日夜,他率突击队渡过滹沱河,潜入机场。经过1小时激战,我军摧毁全部敌机,歼敌百余人。但就在掩护部队撤退时,赵崇德身中数弹不幸牺牲。

夜袭阳明堡机场一战,极大地鼓舞了抗战士气,彭德怀评价他“忠肝赤胆,与日月争光”。2014年9月,赵崇德入选民政部公布的第一批著名抗日英烈。2015年,为纪念赵崇德烈士,商城县将城区陶家河畔一条路命名为“赵崇德大道”。之后10年间,大道经历多次改造提升。如今,大道两侧郁葱葱,四季常绿,成为融合历史纪念与现代生活的标志性道路。

生于大别,浴血太行。最初,赵崇德的遗骨安

葬于山西省原平市刘家庄村,由当地村民世代守护。2020年,经晋豫两省努力,抗战英雄终归故里。“安葬遗骸的当天,突降暴雨。当天晚上,家乡人民冒雨迎接回家。”商城县委党史和地方志研究室一级主任科员熊伟生回忆。

近年来,商城县深挖红色资源,留住抗战记忆。在商城县烈士陵园赵崇德纪念广场,一尊花岗岩塑像巍然矗立。塑像中的赵崇德身着八路军军装,目光坚毅;今年4月,修葺一新的赵崇德故居对外开放,黄砖灰瓦的院落,吸引着十里八乡的干部群众前来参观学习。随着近年来长征国家文化公园(商城段)启动建设,景点串珠成链,形成“红色画廊”。

暮色四合,赵崇德大道的路灯亮起,照亮了往来行人。“大道连接着历史与当下。”熊伟生说,“历史因铭记而永恒,精神因传承而不灭,赵崇德大道的存在,不仅是地标的重塑,还是一场跨越时空的精神接力。”

■地名中的抗战记忆

本报责编:苏显龙 许丹阳 徐雷鹏