

全国优秀党务工作者、成都“小牛哥·先锋车手”志愿服务队党支部书记王柯皓——

带动更多骑手成为基层治理新力量

本报记者 游 仪

因干部状态新观察·党员在一线

报告治理线索、监督食品安全、认领“爱心跑腿”……在四川成都市锦江区的大街小巷，常能见到这样一支志愿服务队伍。他们大多来自快递员、外卖员、网约车司机等新就业群体，由于志愿服务队发源于锦江区牛市口街道，加之他们身上又有牛一般吃苦耐劳、无私奉献的精神，被大家亲切地称为“小牛哥”。

作为“小牛哥·先锋车手”志愿服务队党支部书记，王柯皓经历了从退伍军人到外卖骑手，再到全国优秀党务工作者的身份转变，用5年时间把散落在城市街巷的骑手党员“找出来、聚起来、管起来、用起来”，让他们成为基层治理的新力量。

把流动党员组织起来

下午两点，牛市口街道莲花社区，“小牛哥·刹一脚”爱心智慧驿站里飘出饭菜香。送餐高峰刚过，驿站成了附近骑手们打尖之处。空调吹着凉风，微波炉在转，冰柜里放着凉茶，有人在给手机充电，有人在椅子上休息。

驿站角落里，一名皮肤黝黑的青年正在清点防暑物资，他就是王柯皓，见证了驿站从无到有、从“歇脚地”变为“暖心家”的全过程。

1992年出生的王柯皓，是一名退役军人，也是一名拥有13年党龄的共产党员。退役后，他跑外卖，连续3年“零差评”。正是这段经历，让他理解了骑手的工作痛点：渴了找不到水喝，车坏了不知找谁修，组织关系像“断了线的风筝”——“有身份，没组织，心里空落落的”。

转机出现在2020年。“看到社区张贴了‘流动党员召集令’海报，扫码登记后，当天街道就有人联系我。”王柯皓说。在牛市口街道党工委的动员下，他和身边认识的快递员、外卖骑手、网约车司机们一拍即合，“小牛哥·先锋车手”志愿服务队应运而生。

“刚开始只有3名党员，但也得把旗子举起来。”王柯皓说。2021年，“小牛哥·先锋车手”志愿服务队党支部成立，王柯皓被推选为党支部书记。

一张海报，唤回了散落在城市各个角落

的流动党员。如今，“小牛哥·先锋车手”志愿服务队党支部已有13名党员、52名流动党员，团结凝聚的新就业群体累计达700多人。

打破“壁垒”建组织。锦江区已将新就业群体党建纳入全区基层党建工作内容，建立“组织部门宏观指导、社会工作部门归口指导、行业主管部门具体推动、属地街道兜底保障”的四级工作体系。眼下，全区已成立新就业群体党支部11个、流动党员党支部10个，发展“两司两员一主播”群体党员13名，吸引新就业群体流动党员300余人。

把支部建在“车轮上”

党支部刚成立，党员骑手们参与组织生活的热情高涨，即使暂停接单也要赶来。可骑手们也面临排班散、跑单多、压力大等现实难题。连续几次集中活动后，到场人数急剧下降。“参加的党员骑手一次比一次少，我也着急上火。”王柯皓坦言。

怎么解决？得把支部建在“车轮上”。

在街道和社区党组织指导下，王柯皓敏锐捕捉到骑手“等单”这一碎片化时间，在骑手聚集地建成了“小牛哥·刹一脚”爱心智慧驿站，将其打造成集体憩服务、红色教育于一体的综合场所。别看地方不大，约90平方米，却是全国首家24小时“不打烊”的新就业群体服务驿站。

从起初只有热水简餐，到如今提供消暑取暖、休息充电、阅读学习等多项服务，这样的驿站，在锦江区有41个。“因地制宜，驿站依托街道社区、社会组织等运行保障，面向所有户外劳动者开放。”在王柯皓看来，车轮上的阵地，也能组织大家学习交流。

没有固定工位，就靠微信群联系，定期推送学习材料；没有固定会议时间，就利用碎片化时间学习，每次15分钟，讲最新政策、说身边故事；开设“车手讲堂”，定期开展优秀党员微党课和安全出行、个税申报、反诈防骗等主题微讲座。

为了更好管理和服务骑手，党支部还建立了“党员联系骑手”机制，每名党员固定联系10—15名骑手。大家有啥需求，王柯皓



王柯皓（左二）在为骑手讲解安全佩戴头盔知识。

都一一记录，积极反映。有关部门、街道和企业很快响应：法律服务站开起来了，配送技巧、交通安全、应急救援等培训定期举办。“每一件小事，都是骑手心头的大事。”王柯皓笑着说。

把温暖传递给更多人

牛市口街道多是老旧院落，八旬独居老人袁大爷是王柯皓的结对帮扶对象。老人腿脚不便，王柯皓每月都会上门看望。若是缺药，就帮大爷跑腿救急。

“我也清楚，一个人的力量总归有限。”王柯皓说。在锦江区委组织部、社会工作部指导下，他和街道、社区建立起新就业群体基层治理“双向服务清单”。骑手们与辖区50户困难家庭结成长期帮扶对子，定期走访慰问，还针对残障、孤寡老人提供代买物资、陪同就医等“爱心跑腿”服务。

这份温暖在不断传递。

党员外卖骑手赵明阳在送餐途中发现居民楼着火，5次往返火场帮助救援居民，最后晕倒在地；党员网约车司机张桂容多年免费

接送高考考生，为偏远乡村儿童“免费车票”募捐，经常参加环保公益行；对于外卖小哥李波来说，顺手解决街坊邻居的生活困难，已经成为了他的习惯……

一个人带动一群人，党支部和王柯皓逐渐成为所在片区骑手们的“主心骨”。外卖员、快递员、网约车司机……越来越多人参与进来，成为“流动网格员”，随手上报城市管理、安全生产等治理线索，参与环境保护、隐患“随手拍”等志愿项目。

同时，志愿服务队建立起“服务换积分、积分兑服务”的双向机制。“大家参与爱心配送、线索上报等志愿服务，能得积分，可以用来兑换车辆维修、购物优惠、社区工作餐等福利。”锦江区委社会工作部副部长王薇介绍，区里正积极推进积分通存通兑试点，让每一次善行都能在更大范围内获得回馈。

从一张“流动党员召集令”海报，到全国首家24小时“不打烊”的驿站；从3名党员到700多名“流动网格员”，在王柯皓推动下，一个原本松散的新就业群体，逐渐凝聚成有组织、有阵地、有作为的基层治理力量。

抗日航空史实陈列展在澳门展出

本报澳门8月31日电（记者富子梅）碧血长空铸英魂——抗日航空史实陈列展8月31日在澳门开幕。外交部驻澳门特派员公署特派员卞立新、澳门特区政府社会文化司司长柯岚出席并致辞，澳门中联办副主任杨伟群、解放军驻澳部队副司令员戴劲松及特区教育、文化界人士和中学师生代表等百余人出席开幕式。

卞立新表示，此次展览再现中华儿女浴血奋战的壮烈史诗，深情回顾各国航空英雄与中国军民并肩作战的感人故事。无论是承载中美两国抗战友谊的飞虎队精神，还是澳门小城大义的光荣历史，都将帮助特区同胞特别是青少年激发爱国热忱、拓展国际视野，在建设强大祖国和美好澳门的征途上砥砺前行、勇毅前行。

柯岚表示，特区社会各界要在伟大抗战精神激励下，坚定不移、实干担当，不断谱写澳门“一国两制”事业高质量发展新篇章。

南京抗日航空烈士纪念馆馆长薛莲通过视频介绍展览主要内容。飞虎队医院中国护士黄欢笑之子高德敏分享了母亲的感人事迹。学生代表发言表示，将努力把对英烈的敬仰转化为努力学习、报效祖国、拥抱世界的实际行动。

陈列展由外交部驻澳门特派员公署、南京市中山陵园管理局、中国—葡语国家经贸合作论坛（澳门）常设秘书处和澳门历史学会联合举办。展期截至9月7日，其间免费向公众开放。

8月31日，学生参观碧血长空铸英魂——抗日航空史实陈列展。

张金加摄（新华社发）



无障碍环境建设法施行三年

有爱无“碍” 可感可及

本报记者 易舒丹

各类细节，再形成报告提交给相关部门。总体感受是，在北京，像政务大厅、银行、地铁等公共场所的无障碍设施建设与配套服务明显提升，规范化程度越来越高了。”北京市无障碍监督员杜鹏表示。

截至2025年底，全国已建立无障碍环境建设促进监督队伍1754支，无障碍监督员达24454人，其中残疾人无障碍监督员10968人。“中国残联连续多年加强无障碍监督员培训，组织残疾人代表参与设施体验、意见征询、监督评价等活动，目的就是希望无障碍建设更贴合需求、更符合实际。”中国残联维权部相

关负责人说。

无障碍环境建设法第十九条提出，县级以上人民政府应当支持、指导家庭无障碍设施改造。近年来，各级残联积极争取党委、政府和相关部門支持，推动将残疾人家庭无障碍设施改造项目纳入党委、政府民生事实实施或绩效目标考核管理，构建起“政府主导、残联牵头、部门协作、社会参与、家庭配合”的工作机制。

“以前做飯开抽油烟机，我要拿根棍子去碰开机键，现在装了智能抽油烟机，直接语音控制，方便很多。”河南省安阳市滑县城关街

道歌园村肢体残疾人张东堂看着家里的无障碍设施，眼里充满暖意。常年与轮椅为伴，张东堂对各类设施的高度尺寸有着特殊需求。设施过高，伸手也无法触碰；设施过矮，弯腰探身不安全。滑县困难重度残疾人家庭无障碍改造工作小组三次走进张东堂家，详细记录他居家生活中遇到的各类障碍。“一户一策、因需施改是实施困难重度残疾人家庭无障碍改造工作的基本原则。”安阳市残联相关负责人说，为了让残疾人的生活真正得到改善，改造完成后会由联合验收小组进行验收，包括第三方专业评估机构、技术人员、乡镇干部、村（居）代表和残疾人家庭成员，多方参与、交叉核驗。

截至2025年底，全国累计完成困难重度残疾人家庭无障碍改造147万户，切实解决残疾人居家出行、如厕、洗浴等实际困难，显著提升残疾人获得感、幸福感、安全感。

因一线行走

坚持同向发力、双向守护，群众理性表达诉求、制度精准规范兜底，才能保障有限的政务资源用在刀刃上

此起彼伏的接听声，快速跳动的工单系统，在全国各地，12345政务服务便民热线话务大厅是基层政务服务最鲜活的窗口。

然而，前不久，一则荒唐消息让人哭笑不得——某地市民拨打12345热线投诉，称“月亮太亮影响睡觉”。这既非民生事项，又不具备可操作性，与热线的公共服务属性更是毫无关联。

梳理公开案例不难发现，此类无效、“离谱”的诉求并非个例：孩子高考不理想希望重新组织一次高考、让12345帮忙查丈夫工资……五花八门的“奇葩”来电，折射出一些人对公共服务边界认知的缺失。

不仅是12345热线，110报警电话也常被滥用。记者走访浙江杭州公安后了解到，110报警服务台常会接到房屋维修、家庭纠纷等不属于公安处置范畴的诉求，基层民警往往只能耐心劝解、居中协调，大量警务资源也因此被非警务事项占用。

一通电话、一个投诉，看似无伤大雅，背后从电话接入、登记建档、派单流转，再到部门核实、答复回访，却要走完一整套工作流程，占用接线人力、基层服务力量，挤占真正遇到急难愁盼群众的求助通道。

去年6月印发的《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》，从国家层面明确热线受理边界，对违背公序良俗、无事实依据的诉求明确做好解释疏导，对恶意骚扰、扰乱热线秩序的行为，明确线索移送、依法处置的工作路径，为各地规范热线运行提供依据。

全国多地也纷纷出台制度规范，为政务热线“立规矩、划边界”。浙江宁波把“诉求人期待过高”作为明确免责情形，让基层干部敢于如实告知群众“办不了”；福建厦门在考核上划出“免责线”，诉求明显不合理，即便群众评价不满意，也不扣承办单位考核分。

划定边界，绝非弱化服务、推卸责任，而是推动公共资源精准滴灌、高效惠民。各地在从严规范的同时，也要持续完善非紧急诉求疏解渠道，通过线上政务平台、社区调解等途径分流化解各类非紧急、非政务类诉求，构建分层分类、精准高效的服务体系。

政务服务热线一头连着政府，一头连着百姓，坚持同向发力、双向守护，群众理性表达诉求、制度精准规范兜底，才能保障有限的政务资源用在刀刃上，使政务服务便民热线始终成为畅通民意、服务民生、助力基层治理的纽带。

（作者为本报浙江分社记者）

栏目投稿邮箱：rmbzzb@peopledaily.cn

广西深化“新官不理旧账”专项治理

累计清偿经营主体欠款7.42亿元，销号率超80%

本报南宁8月31日电（记者庞卓平）记者从广西壮族自治区市场监督管理局获悉：今年广西组建经营主体反映问题响应处置工作专班以来，已累计受理诉求68.33万件，其中95%惠及中小微企业和个体工商户。截至目前，广西“新官不理旧账”专项治理已累计清偿经营主体欠款7.42亿元，销号率突破80%，10万元以下小额无分歧欠款已全部清零。

“新官不理旧账”问题不仅损害经营主体合法权益，更影响政府公信力和营商环境。广西此次专项治理重点聚焦政府拖欠企业账款、政策承诺不兑现、法院生效判决不履行三类突出问题，通过12345热线台账归集工单1880件，建立统一专项治理台账，实行“一账一策”精准化解。

广西将紧盯大额历史积案，实行“一案一专班”，推动历史遗留账款问题实质化解，并建立健全责任追究机制，切实减轻企业经营负担，进一步优化营商环境。

贵州加强和改进临时救助工作

5种情形可实施急难事项“小额快救”

本报贵阳8月31日电（记者程焕）为进一步加强和改进临时救助制度，充分发挥临时救助“兜底的再兜底”作用，贵州省民政厅、省财政厅日前联合印发《关于加强和改进临时救助工作的通知》，全面开展急难事项“小额快救”。

通知明确，发生以下5种困难情形急需救助的，可以按规定实施“小额快救”：因突发重大疾病导致个人或家庭自身难以保障基本生活的；因火灾等导致家庭财产重大损失，个人或家庭成员衣、食、住等基本生活得不到保障的；因火灾、车祸、溺水、矿难等人身意外伤害导致严重受伤或死亡，责任主体暂不明确、责任主体无赔偿能力且个人或家庭自身难以保障基本生活的；最低生活保障对象、特困人员、孤儿和事实无人抚养儿童、最低生活保障边缘家庭人口、刚性支出困难家庭人口等人员中基本生活出现严重困难的；其他发生急难情况导致个人或家庭基本生活无法保障，且需立即采取措施防止造成无法挽回的损失或无法改变严重后果的。

通知规定了实施“小额快救”的程序。乡镇人民政府（街道办事处）、县级人民政府民政部门受理“小额快救”申请后，确认申请对象提供的相关材料及遭遇的急难情形属实的，不再进行家庭经济状况核对和公示，直接登记救助对象、事由、金额等信息，并给予救助。

临时救助政策衔接方面，通知明确，对于困难情形复杂或救助金额已达上限仍不能缓解基本生活困难等特殊情况，可在综合运用各项救助帮扶政策的基础上，采取“一事一议”、个案会商等集体会商方式，研究确定适当提高救助额度，对于困难情形特别复杂、生活困难特别严重的，可以按规定给予每户每次不超过5万元的临时救助。

本版责编：苏显龙 徐雷鹏 李佩阳