



暖“新”服务， 如何暖到新就业群体心坎上

随着平台经济蓬勃发展，外卖骑手、快递员、网约车司机等新就业群体日益壮大，他们穿梭在城市街巷，成为服务民生、支撑城市运转的重要力量。

这群“城市奔跑者”用汗水守护生活的便利，也面临着工作压力大、权益保障难、融入城市慢等现实困境，他们的急难愁盼，亟待被看见、被回应。

立足新就业群体需求，我省各地主动作为、精准施策，从深入一线调研问需，到完善保障化解后顾之忧，再到快速响应解决急难问题，用一系列暖心举措为新就业群体撑起“保护伞”、搭建“连心桥”，让新就业群体在城市中找到归属感、收获幸福感。

■ 本报记者 刘良慧

深入一线听民声， 读懂新就业群体之所需

“跑了两天配送单，我最大的感受是‘慌’，全程都在赶时间！”淮南市委社会工作部非公党建科科长尚学明感慨道，短短几天的外卖配送员跟班体验，让他真切体会到一线骑手的身心疲惫与心理压力。

7月初，淮南市启动“当一周新就业群体”沉浸式调研活动，来自市直各部门及各县区的10名党员干部，分成8个小组，换上行业工装，沉浸式跟班体验外卖骑手、快递员、网约车司机、货车司机一线工作。配送超时罚款、小区找路难、长途奔波劳累——这些平日里在文件报告中读到的“问题清单”，变成了他们亲身经历的真实场景。

变身一线劳动者，拥有新就业群体第一视角，尚学明看到一些以前看不到问题，“比如暖新驿站的选址要更科学一些，更多考虑新就业群体是否方便使用。”一个小小的选址偏差，可能意味着骑手宁愿就近在路边歇脚，也不愿多绕几百米去驿站。

同样参与跟班调研的淮南市市场监督管理局网络交易监督管理科科长王旭，也撞见了送餐途中的现实难题。他发现，一些小区禁止骑手从地面直行入户，只能绕行地下车库，而车库内楼栋标识不清、信号薄弱，联系不上收件人、耽误送餐的情况时有发生。这些具体而微的障碍，不仅是效率问题，更直接关系到骑手的收入与心态。

“拒绝纸上谈兵，要深入一线听民声，用脚步摸清新就业群体的难处。”淮南市委社会工作部部长郑田宏表示，只有真正扎下去，才能把政策打磨得接地气、有温度。

他透露，调研结束后，工作组将汇总一线诉求，形成专项调研报告，跨部门协同闭环解决各类现实难题，把调研成果转化为实打实的服务举措。

类似探索也在安徽多地展开。今年4月，马鞍山市在花山区试点搭建社区党组织、外卖站点、物业企业“新邻共治·三方联议”平台，建立常态化

沟通协同机制，精准对接骑手需求。

站点负责人反映，不少骑手长期户外奔波、作息不规律，颈肩腰劳损问题突出，健康监测不便，希望能获得专业的健康义诊服务。花山区文苑社区党委得知后迅速响应，整合辖区医疗资源，为骑手开展专场义诊活动。

“我们以月度三方议事为纽带，既畅通了骑手诉求表达渠道，又联动职能单位资源下沉一线。”文苑社区党委书记刘莘说，在解决实际问题的同时联络情感、促进融合，让骑手从“城市奔跑者”变为“社区一家人”。

伤有所保、居有所安， 化解新就业群体后顾之忧

美团骑手张先生送餐途中摔伤致锁骨、肋骨骨折，因未与平台签订劳动合同，一度担忧工伤无人赔付。经合肥市人社部门认定为职业伤害后，他拿到3.41万元职业伤害保障报销金，不用再自行承担损失。

此前外卖骑手、网约车司机等新业态从业者，因用工关系松散、无书面劳动合同，遭遇工作意外时常维权无门。2025年7月安徽启动新就业形态人员职业伤害保障试点，不纠结劳动关系认定，以订单为参保依据，保费全部由平台缴纳，个人无需缴费，不受专送、众包、兼职等从业身份限制。

今年7月1日该试点在全省推开，覆盖出行、即时配送、同城货运三大行业主流平台。截至6月底，全省参保近134万人，累计支付待遇6900余万元，让奔波在路上的劳动者告别风险“裸奔”。

筑牢职业伤害“防护网”的同时，我省各地也将温暖延伸至生活的细微之处。

去年年底，亳州市面向新就业群体，推出“暖新公寓”政策，两室一厅，家具、家电、厨具齐全，月租金却比市场价便宜了40%。

来自河南的快递员李先生携家人搬入“暖新公寓”后，住房开支大幅减少，生活压力也大为减轻。

“新就业群体普遍面临租房压力，要么租金高，要么房子不称心。为此，我们联合住建、交通运输、市场监管、邮政

管理等部门，共同推出‘暖新公寓’。”亳州市委社会工作部部长怀会议说。

目前，亳州市通过整合公租房、廉租房资源，已在重点就业区域推出“暖新公寓”978套，累计帮助100多名新就业形态劳动者解决住房问题。

针对新就业群体从业者接单奔波、无暇照料放假孩子的难题，淮北、阜阳、六安等地开启假期爱心托管服务。淮北依托社区党群服务中心开设免费托管课堂，邀约退休教师、志愿者、学生助教等组成服务队伍，开设课程辅导、美术绘画、安全教育等12类课程，既帮孩子查漏补缺、丰富课余生活，也免去家长在外打拼时的牵挂。

不少新业态从业者坦言，以往寒暑假只能把孩子独自留在家中，既担心居家安全，又愧疚缺少陪伴。托管班落地后，孩子有专人照看、有同伴相伴学习玩耍，家长可以安心跑单务工，不用再在工作与照看家庭之间两难取舍。截至目前，淮北各地托管点位已累计服务儿童600余人次。

问题诉求快速响应， 急难愁盼动态“销号”

在芜湖，外卖站点多了一位特殊“站长”。当地创新推行外卖网站点“双站长”模式，由社区党组织书记、市场监管所所长兼任党建联络站长，目前已配备41人。他们常态化下沉走访、座谈交流，和骑手们唠家常、讲政策，留意挖掘优秀骑手吸纳入党。

党建联络站长的工作很实在，既链接各类资源为骑手送上暖心帮扶，也引导大家参与食品安全检查、社区志愿巡逻。更贴心的是，他们认真收集骑手们工作生活里的急难愁盼，把基层服务与骑手诉求稳稳衔接，让外卖小哥真正扎根社区、融入治理。

“新就业群体时间碎、节奏快，暖



7月2日，淮南市“当一周新就业群体”沉浸式调研活动中，党员干部跟班体验快递员工作。

本报记者 李季 摄

新服务必须嵌入他们的工作场景。”芜湖市新希望社会工作服务中心总干事邹帆说。在“暖新芜优”服务项目中，社工将心理疏导送到驿站，诉求反馈实现限时闭环，用最短路径、最快响应解决骑手们的实际问题。

网约车司机王师傅就从中受益。突遭丧亲之痛后，他长期情绪低落，通过持续个案介入，从心理疏导、家庭支持系统重建到资源链接，一步步帮他调适情绪，慢慢恢复了正常生活。

芜湖用精准服务回应个体困境，马鞍山市则用数字化手段拓宽服务路径。当地推出“安新码”小程序，搭载与市12345平台联通的随手拍功能，新就业群体反馈的问题经平台判定后，直接转交相关职能部门解决，当事人还能获得积分奖励。

今年4月，马鞍山市新就业群体子女研学活动顺利开展，孩子们走出课堂拓展视野，活动名额正是通过积分兑换获得。除了研学名额外，积分还能兑换生活日用品、电影票等实用物资和文娱权益，让暖心服务看得见、摸得着。

放眼全省，各职能部门正紧盯新就业群体的急难愁盼，把听需问需、快速响应落到实处。省委社会工作部牵头搭建联系机制，推动行业党委、党员与新就业群体精准对接；全省78名县区交通局长结对1272名司机，12328热线实现货车司机诉求接诉即办；省市场监管局通过“双联”机制，推动市县行业党委、党员骑手与普通骑手手结对，精准收集难题、快速协调解决，用高效服务回应每一位奔波劳动者的期盼。

曹玉宁介绍。

创业不仅要“有第一步”的顺畅，更要解决“长远路”的支撑。考虑到“一人公司”容易陷入单打独斗、视野狭窄的困局，肥西将整合高校专家、企业家、投资顾问组建导师团队，为OPC创业人才提供常态化“成长陪跑”与创业指导。

在评优激励方面，肥西县每年评选“优质OPC”，对模式新、技术优、经营好的主体给予1万元至3万元一次性奖励，并积极推荐参加“创智汇”大赛，优胜者最高可获200万元创业启动资金支持，对考核优秀的OPC社区给予运营平台公司最高30万元一次性奖励。

“一人开办公公司精力有限，本来担心杂务缠身，没想到这么顺畅。”丁兰杰感慨道。随着OPC社区政策的持续落地，越来越多青年创业者正把目光投向这里，用一张桌子、一台电脑，开启属于自己的创业征程。技术红利叠加政策赋能，一个人的创业梦想，正变得触手可及。

一场改造“换”来邻里情深

■ 本报记者 李明杰

走进合肥新站高新区瑶海社区刘大郢社区党群服务中心，暖意扑面而来。休息区内，十余位居民静坐等候，公益理发师章凤云一边为老人理发，一边拉着家常，询问身体与生活情况。

每月1日、2日的爱心义剪，是刘大郢社区坚持已久的便民服务，辖区60岁以上老人可免费理发，高龄、行动不便者还能享受上门服务。“家门口就能免费剪头发，贴心又实在。”刚理完发的居民张良芬由衷感慨。

刘大郢社区主要辖区——合郢花园一期，是大型回迁小区，人口密集，需求多元，一度存在自治活力不足、群众参与度不高等治理难题。社区委以党群服务中心提档升级为切入点，通过亲民化改造，把偏重行政办公的阵地，打造成集便民服务、文化休闲、邻里共治于一体的居民暖心港湾。

记者在中心看到，义剪、文创手工、公益烘焙、少儿托管等功能区有序分布，热心宝妈、创业青年、本土达人忙碌其间，发挥自身专业优势，丰富居民精神文化生活。

“让阵地回归服务群众本

色。”刘大郢社区居委副主任牛梅介绍，相比改造前，居民休息活动的场所更多了。同时，社区创新推出“场地换服务”模式，吸引了一批热心居民、行业能人等参与社区建设，有效弥补了服务群众人员不足的难题。

服务不止于便民小事，更在于凝聚邻里情谊。今年“七一”前夕，刘大郢社区还联合多方力量，推出“星空下的党课”，通过理论宣讲、曲艺展演、共治互动、便民市集等多种形式，让不同年龄段居民参与其中、各得其乐，在烟火气中亲密邻里感情，拉近了党群距离。

告别单一办公功能，转型为综合性服务阵地，这样的变化不只在刘大郢社区。据瑶海社区党委委员、管委会副主任郑妮介绍，近年来，社区坚持党建引领基层治理，完成刘大郢、香江、文礼等社区党群服务中心的亲民化改造，努力把居民群众的服务做深做细做到位。

依托升级后的党群空间，瑶海社区各社居持续深化“一居一品”建设，涌现出种子计划、瑶享银年、“浚”爱编织、一米工友等一系列品牌服务项目，有效激发群众自治的积极性，为社区治理聚人气添活力。

80个“解忧站”接单即办

■ 本报记者 范孝东
本报通讯员 陈梅 朱元勋

“从前办证流程烦琐、来回要跑好几趟，如今人大联络站直接上门对接，难题在家门口就解决了！”天长市千秋街道建设西路商户吕先生顺利拿到营业执照后，连连为贴心服务点赞。

此前，该辖区10多家商户因不熟悉证照办理流程，业务办理一度停滞。千秋街道人大代表联络站主动摸排商户诉求，联动市场监管、政务服务等部门上门服务纾困，高效办结证照办理难题，切实打通便民服务“最后一米”。

为破解人大代表联系群众渠道单一、服务覆盖面窄等问题，天长市人大常委会创新推出“代表联络站+”多元履职模式，打破传统站址局限，将履职服务触角延伸至居民小区、核心商圈、产业链一线，构建全域覆盖、快速响应的民情服务体系。

记者了解到，天长市坚持标准化建设、规范化管理、常态化运用，对全市原有175个人大代表联络站进行优化整合，提质升级为80个精品站点。同时创新推行群众进站说诉求、基层代表进站听民声、职务代表进站解难题的“三进”工作法，构建分层履职、闭环处置的工作机制，让民情有人接、民意有人听、难事有人办。

电力志愿者的跨界守护

■ 本报记者 江敏
本报通讯员 葛成龙

“张阿姨，最近家里有没有用电隐患，有没有需要添置的东西？”日前，在淮北市濉溪县刘桥镇干庄村，国网淮北供电公司“燕飞来”志愿服务队为村里的老人开展常态化入户关怀服务。

老伴离世的张凤侠，子女长期在外地工作。“志愿者常常来我这里，陪我聊聊天，检查用电安全。我腿脚也不是很方便，志愿者常常帮我去买一些生活必需品，真的很感谢他们。”张凤侠老人握着志愿者的手，久久不愿松开。

高龄独居老人普遍面临安全保障难、生活不方便等难题。“燕飞来”志愿服务队重点关注一老一小，注册志愿者中80%为一线供电专业人员，依靠电力专业优势，常态化开展用电安全守护、贴心生活帮扶等，切实守护银发幸福晚年。

“依托电力专业优势，扎根一线开展志愿服务，我们真切体会到留守在老家人的现实难处。从入户排查线路到搭建邻里互助网络，在解决老人居家安全难题的同时，也在服务中锤炼责任担当。”“燕飞来”志愿服务队队员晏

傲翔说，“未来我们将持续完善服务模式，坚守平安哨使命，把暖心守护长久做下去。”

近日，在淮北市杜集区段园镇淮海绿岛21城实验学校二年级2班教室里，欢声笑语不断，“燕飞来”志愿服务队走进校园，提前为孩子们送上一堂充满科技趣味的科普课。

“湿手能不能碰插座？”“雷雨天气能不能在大树下躲雨？”“不能！”抢答声此起彼伏。科普课堂上，志愿者们与孩子们一起把枯燥的安全守则变成欢乐的答题游戏。

段园镇地处皖苏两省交界，是淮北市一块“飞地”。“不少孩子的家长在江苏徐州、安徽宿州和淮北等地务工，在安全教育等细节上缺少对孩子的教育。”该校二年级二班班主任葛孝敏介绍，学校软硬件设施虽然已与城区学校同步，但因地理位置特殊，校社联动活动相较于市直、区直学校偏少，孩子们十分期待这类课外实践课。

“我们希望孩子们度过一个安全、快乐、有意义的假期。”“燕飞来”志愿服务队队长孙燕飞说，“接下来，我们将持续推深做实省际毗邻地区志愿服务，重点关注‘一老一小’群体，以电力服务温度与志愿微光，点亮民生、温暖人心。”

“一人公司”，AI让青年创业轻装上阵

■ 本报记者 班慧

近日，在肥西数绘智能科技有限公司，创始人丁兰杰轻点鼠标，将一张养生壶照片上传至自动绘图网页。短短数秒，主图、氛围图、卖点展示图三张专业产品展示图便跃然屏上。从上传素材到成图输出，全程不到5分钟。“放在两年前，这套流程我至少要熬个大半夜。”丁兰杰笑着说。

这套高效工具，正是丁兰杰在肥西创办的OPC企业借助AI研发的成果。所谓OPC，即“一人公司”，是人工智能时代“单人+AI”的创业模式——个人借助AI工具完成标准化任务，专注于战略决策，实现“单人成军”。

在电商服务行业摸爬滚打数年，丁兰杰对行业痛点十分了解：专业美工的高昂人力成本已成为大量中小电商企业的负担，而AI制图技术恰好能填上这个缺口。

今年4月，他决定借AI风口自主创

业。“过去创业至少要组建一个3到4人的小团队，人工成本很高。现在有了AI，我只需要管好市场和战略。”次月，丁兰杰在肥西注册了自己的“一人公司”。

AI时代，一人公司成为可能，当下各地均在抢占OPC的风口。丁兰杰的公司为何最终落地肥西？

“沟通顺畅，响应迅速。”丁兰杰翻出聊天记录：上午9:05将信息发给工作人员，11:50便收到了电子营业执照。从提交材料到拿证，全程不到半天。不仅如此，肥西数字公司的工作人员还主动帮忙联系业务。

丁兰杰的故事，是肥西县以OPC政策激发青年创业活力的生动缩影。今年5月，肥西县首批OPC社区启动布局，同步试点建设6个产业融合型OPC社区，科学配置共享工位、路演展示厅、产品展销区等公共空间，让创业者“拎包入住”，真正实现“一张桌子开公司”。

“我们为青年创业者提供低成本、

高效率的创业平台，现有OPC社区将整合算力、场景、政策等各类资源，集成领办代办、创业指导、资源对接、安居保障、资金扶持等一站式服务。”肥西经开区管委会人才服务专员孙夫成说。

目前，坐落于其中的运河新质谷OPC社区已有5个项目入驻，另有数个意向项目正在洽谈，年内计划孵化更多OPC主体，持续扩大集群效应。

发展OPC经济，肥西没有简单的政策“堆红包”，而是精准对接了当地的产业禀赋。作为全省首个千亿县，肥西坐拥新能源汽车、新一代信息技术、生物医药和大健康等优势产业集群，庞大的战略性新兴产业体系为OPC创业者提供了丰富的“应用场景”。

“为充分赋能OPC企业，我们将每年定向发布10个以上县域治理、产业数字化应用场景，择优推动OPC项目落地，让初创企业有场景可试、有订单可接。”肥西县科技局党组副书记、副局长