

国内统一连续出版物号：  
CN14-0028

邮发代号 21-28

聚焦民生关切 讲好吕梁故事

# 有问题随手拍 民生服务马上来

## ——中阳县宁乡镇“蜂行者联盟”成社区治理“好帮手”

□ 本报记者 木二东

“宁盛佳苑门口不远处发现有掉落的钢铁，影响行人出行安全！”近日，中阳县宁乡镇的外卖骑手冯恩厚师傅送餐路时，在宁盛佳苑门口发现有掉落的大块钢铁，他立即掏出手机拍了张照片，发到“蜂行者联盟”工作群里，配上定位和简单说明，便匆匆赶往下一个送餐点。

等他送完餐再次经过小区附近，原本掉落的钢铁已经被移走了。“现在咱这‘蜂行者’的身份真管用！以前见着问题只能心里干着急，现在拍个照、发个群，问题就能快速解决，感觉自己也是社区治理的一份子了。”冯师傅说。

在宁乡镇，像冯师傅这样的“蜂行者”还有40多位。他们每天骑着电动车穿梭在大街小巷，既是配送快递、外卖的“流动骑手”，也是基层治理的“治理合伙人”。



### 流动骑手变身“治理伙伴”



宁乡镇是中阳县的人口密集区，商铺林立、小区众多，每天穿梭其间的外卖员、快递员就有上百人。他们走街串巷、人熟地熟、流动性强，是最贴近社区和群众的“流动力量”。但此前，这些新就业群体大多处于“单打独斗”状态，与社区治理脱节，甚至因停车难、休息难等问题，偶尔会与居民产生小摩擦。

“能不能把这支‘流动大军’组织起来，让他们成为基层治理的帮手？”宁乡镇在基层调研时，敏锐地发现了这一潜在资源。经过多次走访快递、外卖企业，与骑手们面对面交流，宁乡镇党委最终确定了“党建引领、蜂行协作、共治共享”的理念，牵头成立了“蜂行者联盟”，将40余名热心肠、负责任的快

员、骑手吸纳为“流动网格员”。

为了让“蜂行者”们能安心履职，宁乡镇还特意协调消防、公安、住建等部门，派出业务骨干担任联盟顾问，定期开展安全知识、应急处置等培训，让骑手们不仅有参与治理的热情，更有解决问题的能力。“以前只知道送好餐、送快件，现在通过培训，知道了哪些是安全隐患、该怎么上报、遇到紧急情况该怎么处理，感觉自己的责任更重了，也更有成就感了。”冯师傅说，自从加入联盟，他出门跑单时，总会多留意身边的大小事。

与此同时，宁乡镇还着力解决骑手们的“急难愁盼”问题。依托社区党群服务中心、小区党群服务站等阵地，打造了29个骑手“一站式”服务点，里面

配备了饮水机、充电插座、休息座椅、应急药品等物资，让骑手们累了能歇脚、渴了能喝水、手机能充电。针对骑手停车难、进小区难的问题，建设了25个“骑手友好小区”，发放小区电子通行证43个，还在小区门口、街巷两侧规划了专属停车区域，真正让“蜂行者”们实现“一路畅行、绿灯常亮”。

“以前送小区里的订单，停车得绕好远，有时候还会被保安拦住问半天，耽误送餐时间。现在有了电子通行证，直接扫码就能进，还有专属停车位，太方便了！”冯师傅忍不住给联盟点赞。这些实实在在的关怀，让骑手们感受到了社区的温暖，也让他们参与治理的积极性更高了。



### 双向奔赴， 暖心赋能聚合力



“蜂行者联盟”不仅让社区治理更高效，也让骑手们找到了归属感和认同感。宁乡镇定期召开“骑手恳谈会”，邀请骑手们坐下来，聊聊工作中遇到的困难、生活中的需求，以及对社区治理的意见和建议。对于骑手们提出的合理诉求，乡镇党委都会一一记录、及时回应、妥善解决。

今年以来，宁乡镇已开展技能培训、困难帮扶等服务40余次，针对骑手们关心的交通安全、应急处置等问题，邀请交警、消防等部门的专家进行专题讲座；对于家庭困难的骑手，及时对接民政部门，提供临时救助、就业帮扶等支持。同时，还联动司法、卫健等部门，为“蜂行者”提供法律咨询、健康义诊等延伸服务17次，让骑手们在奔波忙碌之余，能感受到来自党委、政府的关怀和温暖。

付出总有回报，“蜂行者”们的辛苦付出，也得到了群众的广泛认可和赞誉。如今在宁乡镇，越来越多的居民认识了这些穿梭在街巷的“蜂行者”，遇到问题时，会主动向他们反映；看到他们忙碌的身影，会热情地打招呼、递上一瓶水。这种双向的温暖，让“蜂行者”们更加感受到了自己的价值。

联盟成立以来，宁乡镇的基层治理成效显著：城市安全隐患处置效率提升60%，群众投诉量下降45%，群众反馈满意度达到100%。曾经的“流动骑手”，如今成为了社区治理的“得力助手”；曾经的“治理对象”，如今成为了“治理合伙人”。“蜂行者联盟”就像一条纽带，将新就业群体与社区、群众紧密联系在一起，形成了多元力量共同参与基层治理的良好格局。



### 随手拍+闭环办，小问题解决在萌芽状态



“……马路井盖破损，有安全隐患！”“……小区发现独居老人敲门未回应！”打开“蜂行者联盟”的工作群，这样的消息随时都在更新，配上清晰的照片和准确的定位，一目了然。

这就是“蜂行者”们的日常工作之一——“随手拍”。依托手机这一“移动工具”，骑手们发挥“移动探头”的优势，在跑单途中，只要发现公共安全、社会治安、食品安全、民生服务等方面的问题，就会第一时间拍照上报到工作群。联盟成立以来，累计上报各类问题197

件，小到路灯不亮、楼道杂物堆积，大到消防通道堵塞、燃气管道泄漏隐患，都被“蜂行者”们及时捕捉。

为了确保这些问题能得到快速有效解决，宁乡镇建立了“专员派单+分级处置”的快速反应机制。在“蜂行者联盟”工作群里，安排了专人24小时“值守”，一旦收到骑手上报的问题，会在10分钟内完成分类派单：属于社区职责范围内的，直接对接网格员和骑手，由他们即时处置；属于职能部门职责范围内的，迅速转交给住建、公安、消防等相关

部门；情况紧急的，会第一时间联系相关单位赶赴现场。

今年8月的一天晚上，骑手李继民送外卖时，发现辖区内一条老街巷的路灯坏了，漆黑一片，不仅影响居民出行，还存在安全隐患。他立即拍照上报到工作群，当晚值守的专员收到消息后，10分钟内就联系了社区网格员和负责路灯维修的工作人员。不到30分钟，维修人员就赶到现场，更换了损坏的路灯，街巷重新恢复了光明。

“以前遇到这种情况，不知道该找谁，现在只要上报到联盟群，就会有人跟进处理，而且速度特别快，感觉心里特别踏实。”附近居民张艳丽说，自从有了“蜂行者”，社区里的小问题、小隐患都能被及时发现和解决，生活环境越来越好了。截至目前，联盟上报的197件问题中，已有193件得到妥善解决，处置闭环率达98%。

