

拉萨市纳金街道激活新业态治理动能 外卖小哥成“网格员” 守护家门口的幸福

穿梭在拉萨市城关区纳金街道的街巷里,外卖骑手们不再是只赶时效的“送餐独行侠”,更成为基层治理的“移动探头”与“民生前哨”。近年来,面对城市新业态蓬勃发展的新机遇,拉萨市城关区纳金街道党工委创新破局,组建“纳金小哥”流动网格员队伍,将外卖骑手这一“城市摆渡人”纳入基层治理体系,以“服务换治理、治理优服务”的双向赋能模式,探索出一条贴合城市发展需求的基层治理现代化新路径。如今,这支特殊的“治理力量”让城市神经末梢更灵敏,居民幸福感在“家门口”持续升级,也为西藏新业态参与基层治理提供了可借鉴的实践样本。

记者 梁兰

图为“纳金小哥”参加急救应急演练。

纳金街道供图



慧眼识“才” 外卖骑手变身治理“合伙人”

清晨的纳金街道,车流渐起,外卖骑手索朗已骑着电动车穿梭在楼宇街巷间。与其他骑手不同,他的手机里多了一个特殊的微信群——“纳金小哥”基层治理工作群。“送外卖途中看到井盖破损、路灯不亮,随手拍张照片或视频发到群里,很快就能有人处理,既不耽误跑单,还能为辖区居民办实事。”索朗笑着向记者展示群里的群内问题反馈记录。

随着外卖、快递等新业态迅猛发展,城市化进程持续加快,纳金街道辖区内外卖骑手群体不断壮大。数据显示,这些骑手日均骑行超50公里,接触居民超百人次,覆盖辖区90%以上的街巷商铺,堪称奔走在街头巷尾的“活地图”与“移动探头”。“基层治理面临着信息收集

不及时、问题解决效率低等难题,而骑手群体的流动性、广泛性正是破解这些难题的‘金钥匙’。”拉萨市城关区纳金街道党工委书记旦增央宗在接受采访时表示,街道精准把握新业态发展趋势,决定打破行业壁垒,将骑手群体纳入基层治理体系,推动治理模式创新升级。

2024年7月,纳金街道启动“纳金小哥”流动网格员选聘工作,通过“个人报名+企业推荐+街道审核”的三层筛选机制,从辖区外卖骑手中择优聘任30名政治觉悟高、服务意识强、熟悉辖区环境的骑手为“流动网格员”和“舌尖守护者”,并举行了正式的聘任仪式。为打消骑手“参与治理会影响本职工作”的顾虑,街道通过座谈会、一对一沟通等方

式,明确工作内容以“随手拍、随手报”为主,不占用正常跑单时间;同时制定清晰的奖励机制,邀请社区干部、市场监管人员开展专项培训,提升骑手的问题识别与反馈能力。

如今,这支“流动网格员”队伍已从最初的30人壮大至40人,成为基层治理中一支充满活力的生力军。街道建立常态化工作调度机制,明确信息收集、反馈、处理的闭环流程,引导骑手们化身“信息收集员”“风险排查员”“环境监督员”,通过微信群上传图片或视频、定位,实时反馈基础设施损坏、环境卫生脏乱、楼道杂物堆放等民生问题,定期上报社情民意与各类隐患线索,让基层治理实现“空间全覆盖、时间全天候”。

机制护航 小问题闭环解决 100%办结率赢民心

“紧急!这个地方的路灯线路短路,还能看到火星!”2025年5月7日晚,骑手索朗在送完外卖返程时,发现这一险情后,第一时间拍照、定位、描述情况,发送到“纳金小哥”基层治理工作群。街道工作人员看到消息后,立即启动应急预案,同步协调市政部门紧急处置。不到30分钟,该安全隐患被彻底消除,避免了事故扩大。

“只是配送途中随手处置的一件事,没想到能这么快解决,看到自己生活的地方越来越安全,特别有成就感。”索朗告诉记者,自从成为“流动网格员”以来,他已累计反馈井盖损坏、占用消防通道、道路结冰等问题近40条,

每一条都在1小时内完成处置,处置结果会通过微信群及时反馈。“这种‘事事有回音、件件有着落’的感觉,让我越来越愿意参与其中。”

高效的处置效率,源于纳金街道搭建的“多方联动+闭环管理”工作机制。街道牵头搭建“纳金小哥”基层治理工作群,整合街道、城管办、市场监管所、市政部门等多方力量,实现信息实时共享、快速分流;同时要求骑手反馈问题时留存影像证据,明确各环节处置时限,确保“小事不出社区、大事及时联动”。

为进一步调动骑手积极性,街道在2025年拟定“外卖小哥”食品安全监督奖励机制:骑手反馈的问题经市场监管部门核实后,按

一级问题5分、二级问题2分、三级问题1分累计积分,满10分即可兑换200元现金奖励。“积分能兑换奖励,跑单之余还能多一份收入,大家参与的热情更高了。”骑手索朗说。

截至目前,“纳金小哥”基层治理工作群累计收集社情民意70余条,上报食品安全隐患5起,所有问题均已整改到位,办结率达100%,群众满意度达95%以上。针对问题处理中曾出现的部门协调不畅、责任划分不明等情况,街道建立联席会议制度,明确各部门职责分工,加强协同配合,形成治理合力;同时建立问题跟踪反馈机制,安排专人跟进整改进度,确保问题解决不打折扣。

暖心服务 驿站+关怀 让骑手有“家”更有归属感

中午12点,正是外卖配送的高峰期,纳金街道骑手驿站里却热闹非凡。骑手们陆续走进这个24小时无人值守的“暖心空间”,有的坐在休息椅上喝水歇脚,还有的用充电宝给手机充电。“跑单累了能有个地方歇歇,渴了能喝口热水,这个驿站太实用了!”骑手丹增说。

基层治理,既要“借力”,更要“暖心”。纳金街道党工委深知,要让骑手们安心参与治理,首先要解决他们的后顾之忧。旦增央宗介绍,街道积极对接城关区委组织部,投入19万元在辖区核心位置打造了一处60平方米

的骑手驿站,配备休息桌椅、空调、冰箱、饮水机、充电宝、应急药箱等基础设施,成为骑手们跑单途中的“歇脚地”“避风港”。此外,街道还为30位“纳金小哥”定制发放了包含充电宝、冰袖、迷你医疗包、迷你工具包等物品的暖心礼包,精准对接骑手户外工作需求。

除了硬件保障,街道更注重人文关怀的落地。常态化开展“717骑手节”“集体生日会”等活动,累计为100余名骑手送上生日蛋糕与节日礼品,让骑手们感受到“家”的温暖;邀请医护人员为骑手开展应急技能培训,惠及120人次。针对部分骑手因工作时间冲突

难以参与线下活动的情况,街道灵活调整形式,开设线上培训通道,制作短视频教程,确保关怀服务覆盖每一位骑手。

“以前觉得自己就是个普通的外卖骑手,每天风里来雨里去,只是为了谋生。现在街道不仅给我们建驿站、送关怀,还让我们参与城市治理,真正感受到了被尊重、被需要。”骑手丹增的话道出了许多骑手的心声。暖心服务换来了真心拥护,越来越多的骑手主动申请加入“流动网格员”队伍,参与基层治理的积极性持续高涨,与街道、社区的联系也愈发紧密。

共治共享 “新”力量激发治理“新”效能

“以前我们小区门口电动车乱停放,楼道里杂物堆积,电梯坏了半天没人修,现在这些烦心事都不见了!”纳金街道居民次央在接受采访时深有感触地说,自从“纳金小哥”加入基层治理,身边的环境越来越整洁,生活越来越舒心。

纳金街道的创新实践,不仅让基层治理效率显著提升,更推动形成了“共建共治共享”的基层治理新格局。“流动网格员”们骑着电动车,用脚步丈量街巷,用镜头捕捉问题,让许多以往被忽视的“小隐患”“小麻烦”及时暴露、快速解决。

针对骑手反馈的跨辖区问题,街道主动打破区域壁垒,与兄弟街道建立协同治理机制,合力推动问题解决。此前,骑手索朗在配送途中发现一处变压器着火,该区域虽不属于纳金街道辖区,但他仍第一时间上报,街道工作人员一边赶往现场,一边联系相关街道,最终联手消除了安全隐患。

如今,在纳金街道,“民情在网格掌握、矛盾在网格化解、问题在网格解决、服务在网格开展”的治理目标已逐步实现。辖区市容市貌焕然一新,基础设施完好率显著提升,群众满意度持续提升。这支由外卖骑手组成的

“新”力量,正以其独特的流动性、覆盖面与灵活性,成为基层治理的“新引擎”,为拉萨市基层治理现代化注入源源不断的活力。

“下一步,我们将继续扩大新业态治理力量的覆盖面,把快递员等更多新业态劳动者吸纳到网格员队伍中来,优化选聘机制、培训体系与奖励办法,让更多‘新’力量汇聚成城市治理的强大合力。”旦增央宗表示,纳金街道将持续深化新业态参与基层治理的创新实践,不断完善治理模式,为建设幸福拉萨、推进基层治理现代化贡献更多智慧与力量,也为我区同类地区提供可复制、可推广的经验。

拉萨市热木其社区 整治占道经营 街区面貌焕新颜

本报讯(记者 卓嘎)近日,拉萨市城关区吉崩岗街道热木其社区联合古城城管、辖区警务站及温州商贸城,开展沿街店铺外占道经营专项整治行动,进一步规范经营秩序,优化辖区市容环境。

整治工作坚持教育引导为主、执法规范为辅原则,工作人员逐一对照占道经营商户耐心劝导,现场解读门前“三包”责任要求,明确商户市容环卫、绿化维护、秩序管控等责任,引导商户主动清理店外堆放的商品与杂物。

此次整治取得阶段性成效,温州商贸城沿街店外经营现象显著遏制,街区通行秩序和环境面貌大幅改善。下一步,热木其社区将建立长效监管机制,联合相关部门常态化巡查回访,及时整改反弹问题,巩固整治成果,为居民打造整洁、有序、安全的宜居环境。

拉萨市甲玛林卡社区 排查安全隐患 筑牢民生安全屏障



工作人员深入居民家中检查燃气灶具运行状况。
图由甲玛林卡社区提供

本报讯(记者 芮怡星)岁末年初是安全事故易发多发期,为切实筑牢社区安全防线,保障辖区群众生命财产安全,近日,拉萨市城关区两岛街道甲玛林卡社区在辖区内启动了安全隐患大排查大整治行动。

据悉,本次排查精准聚焦用电用火用气安全、交通安全、地质灾害防范、驻地项目施工安全、矛盾纠纷排查化解五大重点领域,采取“入户走访+实地勘察+现场整改”的闭环工作模式,确保隐患排查不留死角、整改落实不走场。在排查过程中,工作人员深入居民家中,重点检查电线线路、燃气灶具、取暖设备等关键设施运行状况,对排查发现的隐患当场督促整改;同时,用通俗易懂的语言向居民普及防火、防一氧化碳中毒等安全知识,切实提升群众安全防范意识。

针对冬季低温易导致路面结冰的问题,工作人员对社区主干道、路口等重点路段开展全方位巡查,及时处置路面结冰隐患,并向过往群众宣传冬季出行安全注意事项。在驻地项目施工现场,工作人员仔细检查设备安全及防护措施落实情况,督促施工方严格落实安全生产主体责任。

此外,排查行动同步融入矛盾纠纷化解工作,通过谈心谈话、走访摸排等方式,主动发现并妥善化解邻里纠纷、家庭矛盾,从源头上消除安全隐患。

此次排查行动,全面摸清了辖区安全隐患底数,有效消除了一批潜在风险。下一步,甲玛林卡社区将着力推动安全隐患排查整治工作常态化、长效化,定期开展“回头看”,持续巩固整治成效,以扎实举措切实筑牢社区安全屏障,守护辖区群众安居乐业。