

他是外卖“活地图” 也是社区“移动探头”

青岛西海岸新区退役军人王嵩灿穿梭城市街巷 让“骑手红”在基层闪耀

脱下戎装,换上工装。退役军人王嵩灿成为一名外卖骑手,穿梭城市街巷十余载,他保持零投诉、零安全事故,总结实用配送方法在站点推广。他手绘路线图帮扶新骑手,带动团队共同进步。工作之外,他热心公益,化身基层治理“移动探头”,帮扶困难群众,搭建党员先锋服务角。他先后获评西海岸新区优秀共产党员、西海岸新区“劳动先模人物”、青岛市“文明市民”、青岛市优秀共产党员等荣誉。从军营到街头,王嵩灿以骑行传递温暖,让“骑手红”闪耀在基层一线。

成为即时配送“活地图”

2013年退役后,王嵩灿辗转多地寻找人生新坐标,直到2016年成为一名外卖骑手,才真正在城市街巷中扎下根。这份平凡普通的工作,成为他践行党员初心的新舞台。数年军旅生涯的锤炼,赋予了他吃苦耐劳、纪律严明的坚韧品格,更将“党员”这一身份深深烙进他的心底,成为他一切行动的自觉遵循。

从初入行的路线“小白”到摸透每条街巷的“活地图”,他不断钻研思考,将在多年跑单中积累的实战经验与教训,查路况、查出餐、查需求,优路径、优时间、优沟通、优应急,形成了充满泥土气息的配送经验,因具有极强的可操作性和实效性,迅速在配送站点得到推广。

十年来,王嵩灿保持着零投诉、零安全事故的纪录。每一次的准时抵达,都在默默回应着一份份屏幕背后的期待;每一句温和的告知,每一个细致的举动,传递着这座城市的温度、信任与一个普



王嵩灿在取送外卖。西海岸新区供图

通劳动者的诚挚责任。

和新骑手伙伴一起成长

“一个人强不算强,整个团队强才算真本事”,部队里的传帮带精神,早已融入王嵩灿的血脉。在配送工作中,他发现不少新骑手因路线不熟、经验不足,常常出现订单超时、被顾客投诉的情况。为了让新骑手快速上手,王嵩灿利用休息时间,带着新人把辖区的大街小巷都跑遍,手绘线路图,标清楚哪个小区有几个门、哪个楼栋离门近、哪个商家出餐

快、哪个时段哪条路最堵。遇到新手或者年纪大的骑手来讨教,他都毫无保留地分享经验。碰上新出台的政策,他总是率先学习、准确把握,再用“大白话”讲给大伙听。

在他的推动下,他所在的辛安配送站成立互助小组,结对帮扶,30多名新骑手顺利度过适应期,成为站点骨干,有的还获评优秀骑手。王嵩灿用自己的匠心与担当,让外卖行业的单打独斗变成了百花齐放。如今,辛安站的配送效率提升了20%,投诉率下降60%,骑手们收入稳中有升,在这份平凡的工作中找到

63个暖心驿站遍布街头成为骑手的“家”

市南区暖“新”提质 新就业群体从服务受益者变身基层治理生力军

本报10月13日讯 市南区聚焦新就业群体布局63个暖心驿站,今年重点提质升级32个,部分24小时开放,为快递外卖骑手等提供歇脚、饮水、充电、应急药箱等服务。驿站设“微心愿”台账,还推动10个部门送义诊、普法等活动260余场,并组建13支骑手志愿队参与基层治理,让城市奔跑者处处有“家”。

在湛山街道盐城路社区万象城“青暖红骑之家”,60平方米的空间内,桌椅、饮水机、充电插座、应急药箱、雨具等一应俱全,能够满足外卖快递骑手短暂歇脚、喝口热水、手机补电、取用应急物品等需求。像这样的暖心驿站,市南区共有63个,今年重点提质升级32个,广泛布局在社区、商圈、沿街网点,为奔波穿梭在城市街巷的新就业群体搭建起随处可及的休息港湾。

为更加贴合骑手错峰跑单的实际使用场景,辛家庄社区麦凯乐暖心驿站、户外劳动者驿站等积极探索小哥自管自用、社会组织市场化运营模式,推行24小时对外开放。

“后半夜跑完单,街上商铺大多关门,以前累了只能坐在路边台阶歇一歇,现在驿站整夜开门,能进来歇歇脚,心里暖和多了。”美团骑手许文涛感慨道。驿站不再是政府单向投放管理的点位,常来的骑手主动参与物资整理、设施简单维护,遇到插座损坏、饮用水补给不足等问题,第一时间反馈沟通。参与运营的社会组织根据骑手夜间跑单、高温严寒等不同时段的需求动态调配物资,添置取暖降温用品,同时不断优化驿站开放时间,让驿站真正成为小哥愿意来、经常来、自己管的暖心落脚点。

驿站是骑手补给站,更是民意收集站。在辛家庄社区暖心驿站摆放着一本厚厚的小哥“微心愿”台账,逐条记录骑手的急难诉求。山姆骑手孙浩然反映,日常跑单早出晚归,很难抽出时间办理社保相关业务。驿站工作人员第一时间将诉求记入台账,主动对接政务服务窗口,为其提供政策解读与代办咨询服务。截至目前,各驿站累计收集骑手诉求210余条,办结率92%。“以往有困难都是自己扛,现在我们的心里话、小难题都能当面说,很多问题很快就能解决,归属感越来越强。”山姆骑手孙浩然深有感触地说。

骑手们风里来雨里去,时间被订单切割得七零八落,很难专门腾出时间去体检、跑部门咨询维权政策。市南区依托“三基”工程,推动司法、公安、卫健等10个职能部门把诊室、普法课堂、咨询

了归属感和价值感,让小小的配送站,成为新就业群体温暖的家。

化身社区流动暖心人

穿梭于街巷,王嵩灿不仅递送餐食,更传递着温暖与善意。

一次送餐高峰期,他发现一名高中生误将午餐地址填在家里,为避免耽误孩子用餐,他特意下线停接订单,骑行10公里将午餐送到学校。

凭借终日穿行在大街小巷的职业优势,他积极融入基层治理,成为社区的“移动探头”与“便民纽带”。在“骑先锋”党建品牌引领下,他参与社区安全排查、走访困难家庭、助力公益市集。2025年初,他主动结对帮扶趸又泊小区一位下肢瘫痪的刘女士,坚持定期上门探望、代购生活物资,这份默默的关怀从未间断。

此外,他还积极推动在配送站点设立“党员先锋服务角”,配备轮椅、急救箱等便民物资,让“红色服务”扎根街头巷尾,成为群众身边看得见、找得到、靠得住的温暖力量。

从军营到街巷,从戎装到工装,王嵩灿骑着电动车穿梭在西海岸新区的每条小路,串联起千家万户的日常生活,也传递着一座城市的温度。他在平凡的配送岗位上,把每一件小事做实,将每一份温暖送达。如今,在他的带动下,越来越多的外卖骑手主动加入志愿服务、融入社区治理,一抹抹“骑手红”流动在大街小巷,逐渐汇聚成基层治理中温暖而坚实的力量。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 陈小川 通讯员 王楠

台直接搬进驿站,趁着骑手午间、晚间跑单间隙,开展普法答疑、健康义诊、婚恋联谊等线下活动260余场,送上各类关爱物资5000余份,同时梳理就医求助、劳动维权等12项高频急办事项,印制3000余份《骑手暖心服务明白纸》,放在驿站取阅架上,供骑手随手取拿,把政策保障揣进工作服口袋。

暖心驿站在解决实际问题的同时,也拉近了城市和新就业群体的距离。驿站凝聚起群体力量,组建“辛连新”“心骑士”等11支线下“骑先锋”“智扬光”等两支线上“e先锋”志愿服务队,发挥穿行街巷、熟稔民情的职业优势,化身民情观察员,开展隐患“随手拍”。新就业群体转变为基层治理的流动生力军。

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 陈小川 通讯员 李书岳)

视障“网红”进公交现场“挑刺”

开展实操体验和座谈交流 助力无障碍出行更顺畅

本报10月13日讯 近日,青岛城运控股公交集团北巴士第六分公司特邀视障博主“盲人小爽的乐享生活”,现场体验公司“i无忧”无障碍乘车志愿服务,全方位检验无障碍志愿服务成效,倾听特殊群体出行心声,积累服务经验。

本次活动聚焦特殊群体独自出行痛点难点,依托真实出行场景,体验“i无忧”无障碍乘车预约程序。工作人员提

前对接博主小爽,详细介绍程序功能、预约流程及服务范围。在体验过程中,博主独立操作“i无忧”程序,全程自主操作,选择出行线路、上下车站点及出行时间,完成无障碍帮扶预约,体验智能预约服务流程。

预约成功后,志愿者提前抵达预约站点等候。在车辆进站、乘车、落座、到站下车等关键环节,志愿者一对一暖心帮扶,

引导博主候车、上下车,细致做好提醒等服务。“线上智能预约、线下专属帮扶”的无障碍出行服务模式,有效解决了视障人群独自乘车看不清、找不准、出行难等痛点问题。现场体验让博主感受到了青岛公交无障碍服务的暖心与便捷。

小爽出生于1991年,因眼疾失明,作为一名音乐老师,她平时经常乘坐公共交通出行。体验结束后,小爽返回场

站,与工作人员面对面座谈交流。小爽结合自身感受以及日常公交出行的真实经历,分享了无障碍乘车服务的优势与可优化细节,并对程序功能优化、站点提示、出行帮扶细节等方面提出了意见和建议。现场工作人员细致记录每一项问题与建议,全面收集特殊群体出行服务痛点、堵点。(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中)