

【开栏语】

“温馨社区”计划是中国志愿服务基金会设立的专项基金项目，旨在依托志愿服务搭建社区互助平台，营造和睦友善的邻里氛围。今年该项目在浙江选取30个社区开展首批试点，宁波共有3个社区成功入选，分别是北仑物流工业社区、鄞州香园社区、镇海锦绣社区。各试点社区聚焦新业态劳动者关爱帮扶、“一老一小一新”重点群体服务，打造特色志愿服务样板，联动社工机构、高校等多方力量，搭建一体化社区服务体系。系列报道《“邻”距离》将分别讲述三个试点社区开展“邻里守望”志愿服务的创新举措和实践成效。

十五载坚持 温暖集卡邻里

“邻”距离

午后，北仑区霞浦街道物流工业社区，集装箱卡车轰鸣往来，川流不息。

社区占地3平方公里，汇聚了200多家工业企业，上百名集卡司机常年穿梭其中，是港口物流运输不可或缺的一环。

服务好、引导好这个群体的重要性，不言而喻。

回望社区深耕集卡司机服务的15年，物流工业社区党委书记丁慈英的一句话让人印象深刻：“我始终认为，做好这件事很有意义。”

这种意义，或许就是社区开展工作的初心。那么，15年，如何做到初心不改？



志愿者为司机提供服务。物流工业社区供图

1 坚持为民初心

2011年，物流工业社区正式成立。当时，辖区有两个“多”：工业物流企业多，顺带聚集起规模庞大的集卡司机。

对社区来说，这是一块一定要啃的硬骨头。

这块“骨头”硬在哪？

集卡司机常年跑全国，流动性大，很难纳入组织管理；依附物流企业干活，却不属于企业正式员工，日常管理无从下手；身处物流产业链“末梢”，收入受市场行情左右，抗风险能力弱。

为什么一定要啃下这块硬骨头？

不同于货车司机，集卡司机依托港口谋生，跑再远最终都要回到社区落脚。群体的诉求、矛盾若得不到及时化解，不仅影响厂区到港区的“最后一公里”，严重时还会扰乱港口正常作业秩序，引发船舶“跳港”，带来经济乃至全局治理层面的影响。

这项工作起步之初，遭遇的却是一连串不解。

彼时，物流行业发展势头好，不少集卡司机收入高于普通务工人员，与大众认知中“志愿服务帮扶困难弱势群体”的固有印象存在偏差；

辖区部分物流企业对该群体抱有偏见，直言“没必要花精力去管”，甚至连集卡司机自身也心存顾虑：社区能帮我们什么？不会是变相推销业务吧？

种种不解，并未动摇丁慈英的决心。她说，自己做事向来三思而后行，可只要下定决心，就不会轻易动摇，因此仍坚持把集卡司机纳入重点服务范畴。

直至2019年国家提出“新就业群体”概念，新业态劳动者的权益保障、生活服务逐步纳入公共治理视野，社区才更加笃定，多年前的坚持绝非多余，用心服务集卡司机，正是扛起保障港口运转的“国之天责”。

2 坚持需求导向

带着这份初心，社区找准“以需求为导向”的核心工作法，把抽象的价值理念转化为落地见效、长效运行的暖心服务。

“在我的理解中，工作开展必须以需求为导向，脱离群众刚需的服务都是空谈。”丁慈英的这句话，是社区落地志愿服务始终恪守的铁律。

这是一个朴素的道理，但落到日常工作的细节中，并不容易。

2012年，她带领社区工作人员耗时一年进行走访调研，细致摸排每一名集卡司机的籍贯、收支结构、家庭状况、现实诉求，全面掌握该群体真实生活痛点。

2013年，社区建成“司机之家”阵地，同步配套党组织、工会、妇联等组织平台，创新推出“四色服务”：

红色服务主要通过做好新业态党员教育管理；绿色服务通过开设安全驾驶等公益课堂，筑牢行车安全防线；粉色服务定向服务集卡司机家属，提供心理疏导、就业对接支持；蓝色服务打造“小候鸟”假日学校，解决子女托管难题。

通过两个细节可以看出社区提供的服务紧扣集卡司机家庭刚需，实打实减轻生活压力。

针对家属就业难题，社区不只提供临时零工，还联动辖区物流企业推送稳定岗位，为家属缴纳社保，提高家庭抗风险能力；“小候鸟”假日学校自创办起，始终坚持全日制托管，从根源上消解司机跑车途中的后顾之忧。

“我一直和工作人员说，活动报名冷清就直接叫停，绝不搞应付式、一阵风式服务。”丁慈英说。

时至今日，每年初，社区都会对集卡司机进行走访，看看他们在新的一年有没有新需求，作为服务迭代升级的依据。

比如，针对新增诉求，社区今年打造了集卡“心”坊，提供心理疏导、家庭关系调解、压力纾解等配套服务，持续拓宽志愿服务边界。

多年不间断、点对点的精准服务，慢慢消融了集卡司机与社区间的隔阂。曾经司机休息时扎堆喝酒、打牌的现象大幅减少，家属从最初不理解社区活动，转变为支持参与，社区推出的积分激励机制，更是进一步调动起大家参与活动的积极性。

3 实现共治转型

“我昨天忙到深夜12点才睡觉，有两个同行因为钱的事情有点矛盾，我去当了回‘老娘舅’。”一次闲聊中，丁慈英得知一名集卡司机自发调解同行纠纷。

不同于社工的外部调解，同为从业者的司机更懂行业痛点，调解起来，说服力、共情力更强。

“集卡司机从不甘愿被贴上弱势群体的标签，他们心中是有正能量的，只是缺少一双看见他们的眼睛。”丁慈英说，社区的核心任务之一，就是挖掘、释放他们身上的正向力量。

长期贴心服务之下，原本习惯“孤军作战”的集卡司机，开始把社区当作“娘家人”。见到时机成熟，社区顺势搭建自治平台，牵头成立“123集卡志愿先锋”队伍，配套积分兑换激励机制，这支队伍正是如今特色志愿品牌“红蚂蚁”的前身。

社区还进一步挖掘司机群体特长，分层分类培育本土志愿骨干：擅长矛盾调解的司机牵头纠纷调处，熟悉应急处置的司机组建救援小分队，选聘沟通能力突出的司机为社区兼职社工。

多元志愿力量在基层治理中发挥巨大作用，防御台风“巴威”期间，社区仅号召十几名集卡司机参与应急支援，主动报名的志愿者便达到二三十人，充分展现了群体自治力量。

随着思想观念的转变，集卡司机不再只关注个人生计，开始主动追求精神富足与自我价值实现，这既是社会进步的缩影，也为社区志愿服务升级指明方向。

社区跳出单向帮扶的传统模式，推动形成“服务-认同-参与-共治”的良性循环，真正践行“邻里守望”的内涵：不分职业、不分籍贯，把奔波在路上的集卡司机视作社区邻里，以互助志愿服务凝聚治理合力。

如今，北仑物流工业社区已成为全国系统性服务集卡司机的典型阵地，15年探索沉淀出成熟完整的新业态群体服务治理经验，先后吸引上海、青岛等沿海港口城市，重庆等内陆物流城市前来交流学习。

回望全过程，社区始终以“邻里守望”为纽带，坚守服务新业态劳动者的初心，以群众需求校准服务方向，以群众参与升华志愿服务价值，让基层志愿服务拥有长久鲜活的生命力。

记者 石承承 通讯员 孙志军