

奔波的车轮有了停靠的港湾

观山湖区“司机之家”暖“行”更暖“心”

网约车司机李晓军结束一上午的忙碌后，熟门熟路地走进位于观山湖区观山街道的网约车“司机之家”，接了一杯热水后便径直走向旁边的社区食堂用餐。

此时，在几公里外的贵阳西南国际商贸城中泰物流园区货车“司机之家”，从山东远道而来的货车司机孙连

坤刚和车友下完象棋，正准备吃过饭后稍作休息，再继续前往下一站。

一辆是穿梭城市的网约车，一辆是驰骋长途的大货车；一个是城市里的“摆渡人”，一个是长途中的“赶路人”。不同的车轮，停靠的却是同一个“家”——观山湖

区为司机群体打造的“司机之家”。

近年来，观山湖区依托“司机之家”主动提供暖心服务、畅通诉求表达渠道，在解决司机群体急难愁盼问题的同时，引导他们从城市的“漂泊者”转变为“主人翁”，成为参与社会服务、助力社会治理的重要力量。

“暖心之家”代替了“冰冷阵地”

3月26日上午11点，中泰物流园区车来车往。走进园区的“司机之家”，孙连坤正与车友安静对弈。

“我昨晚到的，开了两天多的车，到这里才真正放松下来。”孙连坤搓了搓手，指着淋浴间的方向说，“‘司机之家’设施齐全，能洗澡、能休息，以前只能在车里等着，压抑、难受。”如今，中泰物流园区已成为他“最愿意跑”的目的地。

从“不愿意跑”到“最愿意跑”，这种转变的背后是什么？

西南商贸城是西南地区重要的货物集散地，中泰物流园区占地面积约3万平方米，内设货物仓储分拣区、办公区、餐饮区、新能源充电区等，业务覆盖全省88个县（市、区、特区）及重要乡镇。园区通过整合优化配送线路65条，设立揽收网点30个，汇聚物流企业30余家，有货车司机50余名。

“货车司机长期面临‘困在车上难以下车、卸货时无人问津、路途生活缺乏保障’的困境，在物流园区等待卸货的时间短则三四个小时、长则七八个小时，他们只能挤在狭小的驾驶室里等，连个固定的落脚地都没有。”观山湖区宾阳街道总工会副主席杨胡月谈及过去的情况，语气中带着几分心疼。

问题就是行动的导向。宾阳街道党工委发挥党建引领作用，依托西南商贸城物流联盟党群服务中心，在观山湖区总工会、宾阳街道总工会支持下，于2023年5月建成投用中泰物流园区“司机之家”，由西南商贸城物流企业联合会负责日常管理和运营。

走进“司机之家”，休息区、淋浴间、学习区等功能区划分清晰，洗衣机、自动烘干设备、微波炉、冰箱、药箱等设施一应俱全，集聚了生活服务、学习服务、休闲服务三大功能，为货车司机等群体提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、急可如厕、累可歇脚”的一站式服务。截至目前，“司机之家”已服务新业态劳动者2万余人次。

西南商贸城物流企业联合会主席周松林介绍，“司机之家”建筑面积200平方米，服务对象多为长途货车司机，服务范围覆盖省内外多条长途线路。

以问题为导向的，不止宾阳街道打造的货车“司机之家”，还有观山街道打造的网约车“司机之家”。虽然服务领域不同，但货车司机和网约车司机同属于新业态新就业群体，都有着流动性大、服务保障难度大、城市融入感弱等特点。

走进观山街道打造的网约车“司机之家”，干净整洁的休息空间映入眼帘，饮水、充电、学习、医疗、娱乐等服务设施应有尽有。

“观山街道紧邻贵阳北站，交通枢纽属性突出，网约车从业人员规模较大，现有网约车企业11家、司机约2.7万人。”观山街道党工委副书记陈尧尧指出问题的关键，“网约车司机虽然高度集中，但流动性强、自主性高、工作分散，网约车平台用工灵活，司机党员分布零散，行业自律与规范管理也存在不足。”

为此，观山街道强化党建引领，将新业态新就业群体党群服务中心打造成网约车“司机之家”，突出“党建活动阵地、教育培训基地、交流共享空间、便民服务驿站”四大功能。同时，协调观山湖区城运集团在“司机之家”门口提供30个免费停车位，1公里范围内配备170余个充电桩，引入第三



观山湖街道为司机办生日会

方餐饮公司承办社区食堂，让网约车司机好停车、好休息、好吃饭，打造暖心港湾。

“单一服务”升级为“系统服务”

阵地解决了，基础服务也有了，但司机群体的权益如何保障？诉求如何响应？更深层次的服务如何实现？

网约车司机蒋登超刚到贵阳时，既要租房，又要考虑孩子的上学问题，“当时真的很烦恼。”他抱着试一试的心态，将困难告诉了挂牌在“司机之家”的贵阳市网约车协会党支部，支部很快协同观山街道帮他解决了问题。

“他们提供了一套两室一厅的保障租赁住房，每月租金1250元，冰箱、空调等家具齐全，直接拎包入住。还帮忙协调了幼儿园，解决了孩子的上学问题。要是自己租，这个价格，这个区域，根本找不到这样的房子。”蒋登超说。

贵阳市网约车协会党支部书记詹先得介绍，协会党支部是司机的“主心骨”和“贴心人”，为网约车司机提供全方位服务。

在行业规范方面，线上通过协会公众号、司机微信群等推送政策法规、安全知识等内容；线下通过技能培训、专题讲座等方式强化教育引导；依托党支部开展党员司机示范引领活动，带动全体司机安全行车、规范服务、文明运营。

在暖心服务方面，联动省市行业主管部门、工会、街道党群服务中心、协会、网约车企业等平台，共同打造党建工作站等，解决司机停车、充电、维权、帮扶等问题，并开展节日慰问、暖心活动等。

在司乘纠纷方面，针对司机与平台、乘客的纠纷，党支部主动介入调解。去年，一批司机因平台企业之间的竞争影响了订单利润，集体讨要说法，党支部第一时间介入，了解情况、现场沟通，推动平台优化派单规则，既维护了司机权益，也规范了平台管理。

此外，“司机之家”开设“绿色”窗口，提供法律援助、心理疏导、政策咨询等服务。“司机有什么需求，我们会第一时间解决；解决不了的，及时向街道办反映。政协、医保、社保等部门每周一都会来开展轮值服务，我们会把司机的需求反馈给对应的部门。”观山街道北大梦想城社区党支部书

记、居委会主任王晓萍说。

观山街道还推行“群众点单、支部派单、党员接单、群众评单”的“四单制”，建立“司机-平台企业-党支部-街道”诉求响应机制，常态化收集司机的急难愁盼问题并上报街道党工委。

詹先得说，针对司机普遍反映的“租房贵、租房难”问题，去年，市交委、市住建局积极关心，贵阳城投集团积极支持，在“司机之家”附近提供了两处共132套保障租房用于司机居住。目前，贵阳城投集团旗下贵阳市人才租赁住房运营有限公司党支部拟与贵阳市网约车协会党支部开展支部联建，再次新增249套保障租房，专门提供给网约车司机居住，圆司机的住房梦。

截至目前，通过多方联动和多种机制，网约车“司机之家”已解决停车、充电、维权等问题40余件，化解矛盾10余起，开展“四季送”、义诊义剪、免费体检、生日会、微心愿认领等活动60余场，覆盖5000余人次。

事实已证明，“司机之家”不仅是休息站，也是服务延伸的暖心平台。与观山街道一样，宾阳街道通过“司机之家”为货车司机提供全方位服务，切实解决好货车司机的急难愁盼问题。

“有技能却无证，想找份稳定的叉车工作都难。”中泰物流园区的货车司机李辉从事叉车操作，手艺娴熟，却一直持有特种设备操作资格证，这成了他职业发展路上的“绊脚石”。“我想去考证，可不知道去哪儿报名，又怕耽误跑车挣钱。”他说。

宾阳街道总工会了解情况后，第一时间将李辉的诉求上报至观山湖区市场监管局，该局主动联系专业培训考证学校，安排工作人员上门收取报名资料，为李辉和周边有类似需求的货车司机提供免费送教、考证服务。“没想到一个电话打过去，烦恼就解决了。”如今，李辉顺利拿到了资格证，开起叉车来底气十足。

在做好日常服务的基础上，宾阳街道还以“司机之家”平台为载体，常态化开展新就业群体春送健康、夏送清凉、秋送安全、冬送温暖“四送”服务，以及货车司机技能大比拼、“安康杯”知识竞赛等系列活动，将暖心服务送到货车司机身边。

“服务对象”转变为“治理力量”

“在赚钱生活的同时，我也希望能为社

会做点有意义的事。”51岁的网约车司机胡珉是党员，也是退役军人。作为网约车司机，他最关心的停车、充电、休息三大问题，通过“司机之家”都得到了解决，因此在平时的活动中他表现得积极。

在“司机之家”组织的志愿服务活动中，胡珉已参加了“爱心送考”“随手拍”以及节假日期间在贵阳北站、贵阳站开展的文明劝导和普法宣传活动。“去年高考期间，我和其他党员司机一起免费接送考生，看到孩子们顺利抵达考场，特别有成就感。”胡珉说。

司机群体是城市运行的“摆渡人”，也是基层治理的重要力量。如何通过党建引领将分散的群体组织起来？观山湖区以党建为纽带，以“司机之家”为载体，发挥司机群体“路线熟、联系广”的优势，让“管理对象”转变为社会的“治理力量”和“服务力量”。

宾阳街道“司机之家”被观山湖区总工会授牌为“中泰物流园区贵阳劳动者驿站”，依托西南商贸城物流联盟党支部，街道成立基层治理队，引导党员带领货车司机开展“四个随手”行动，即治安巡逻“随手拍”、安全隐患“随手报”、文明风尚“随手宣”、矛盾纠纷“随手调”，并在TMS智慧物流系统上开辟“我来拍”专栏，号召“有时间来做志愿服务”。截至目前，已开展各类志愿服务活动50余次，让货车司机变成基层治理的“民情前哨”。

同样地，观山街道依托“司机之家”，发挥协会党支部的战斗堡垒作用，构建“服务-凝聚-反哺”闭环机制，推动司机从“被服务者”转变为基层治理的参与者、贡献者。同时，发挥党员示范带头作用，设立“党员示范岗”，引导党员司机规范接单、文明服务，并将服务承诺等纳入平台考核，推动平台优化派单规则和费用结算规则。

截至目前，观山街道网约车“司机之家”已组建爱心送考、应急救援、行业观察、文明劝导4支“党员志愿服务车队”。以爱心送考为例，2025年高考期间，网约车行业党支部组织300余台车辆成立“爱心送考车队”，免费接送考生及家属，服务一千余人次。

为激励网约车“司机之家”的司机，观山街道已评选出“暖心司机”“最美网约车司机”“最美劳动者”81名，增强了司机的职业荣誉感，提高了他们参与社会服务和治理的积极性。

詹先得表示，通过“司机之家”提供的服务和引导，观山湖区网约车行业、司机群体及基层治理均发生了变化——行业更规范了。以党建引领推动平台企业落实主体责任，形成“党建引领、协会统筹、企业落实”的管理体系。平台与司机群体的自律意识增强，运营更加规范，行业服务质量提升，推动贵阳市网约车平台投诉率下降15%。

司机更有归属感了。通过系统服务，司机的诉求得到解决、权益得到保障，归属感、幸福感显著增强。通过暖心服务、典型激励等举措，司机的职业认同感提升，人员流失率降低。

基层治理更高效了。司机化身“移动探头”，及时上报交通拥堵、设施损坏、安全隐患等问题，成为基层治理的“千里眼”。目前，党员司机主动上报的贵阳北站周边交通拥堵、共享单车乱停放等20余个问题都已得到快速解决，有效提升了社会治理效能。

贵阳日报融媒体中心记者 黄菊 蔡婕