



银川市兴庆区解放西街街道文艺社区塞上红色驿站。

# 爱心驿站,如何将爱心进行到底

本报记者 杨超 马忠文/图

在我区大街小巷一个个由政府、企业、社区携手共建的爱心驿站,正成为传递城市温度的重要窗口。这些温馨小站配备了空调、饮水机、充电插座、急救箱,为户外劳动者和居民提供休息、应急等多元化服务。然而,记者近日走访发现,部分爱心驿站的情况却不容乐观。有的驿站大门紧锁,闲置无人;有的饮水机积满了灰尘,早已停用;有的甚至被挪作他用,变身水果超市。这些承载着满满爱意的民生设施,缘何逐渐遇冷?带着疑问,记者实地探访,揭开爱心驿站冷热不均背后的原因。



职工在银川市金凤区上海西路街道馨和苑红色驿站参加活动。



外卖员在同心县豫海镇新华社区工会驿站休息。



银川市兴庆区富宁街工会驿站。

1

## 贴心服务 让城市多一分温度

5月19日中午,连续高温下跑了一个多小时的外卖员李强突感头晕目眩,路过银川市兴庆区前进街街道银华社区蜜雪冰城新一中店设立的爱心驿站,他急忙推门而入。

“您脸色不太好,是不是不舒服?”驿站工作人员见状,立刻为他倒了一杯热水。得知李强中暑后,工作人员又迅速找出风油精,帮忙涂在他的太阳穴上。“在这里,遇到困难都会有人帮忙。”李强说,“这种被关心的感觉,让我真正有了归属感”。

银华社区精心布局建设了5处爱心驿站,分别在社区党群服务中心、蜜雪冰城新一中店、哪可奶茶店等处,为户外工作者提供免费饮水、应急充电、避暑取暖等基础服务,还贴心准备了急救药箱以及饮品。环卫工人王梅夸赞道:“以前干活得背着重重的保温杯,现在随时都能喝到热水,真是太方便了。”

除了基础服务,银华社区还不断拓展

驿站功能,联合医院开展义诊,组织政策宣讲,举办包饺子、插花等主题活动,让驿站成为传递温暖的家。兴庆区玉皇阁北街街道高台寺社区也将爱心驿站打造成了功能服务平台。“他们需要什么,我们就提供什么。”高台寺社区党委书记李群的话,道出了爱心驿站的服务初衷。站点规划初期,高台寺社区广泛征集新业态群体意见,最终在党群服务中心、新时代文明实践站和锦江之星酒店设立了3个站点,形成集休息、学习、交流于一体的“一站式”服务平台。

5月19日15时许,记者走进高台寺社区党群服务中心设立的爱心驿站,充电器、休息座椅、饮用水、微波炉、雨伞、药品等设施一应俱全,5位结束配送的快递员正在休息,有的给手机充电、有的在读书、有的在聊天……据了解,今年截至目前,该爱心驿站已累计服务180余人次。

近日,高台寺社区共建单位宁夏安谱检测有限公司和银川掌政石银村镇银行股份有限公司也加入其中,分别设立了爱心驿站。“以前送快递累了,只能坐在路边歇着。现在有了驿站,不仅能喝水充电,还能看书,特别暖心。”快递员马强说。环卫工人罗平也深有体会:“冬天冷、夏天晒,以前只能硬撑。现在好了,干活累了就可以来驿站歇个脚。”

5月20日,在同心县豫海镇新华社区工会驿站,几名外卖员和快递员正在驿站里休息。“这里就像我们的第二个家,跑累了,我们就进来喝口水、充充电,冬天能喝到热水,夏天有空调,特别贴心。”外卖员万勇笑着说。驿站不仅提供基础服务,还提供心理咨询、技能培训等其他服务,日均服务四五十人次。“我们希望通过这些多样化的服务,让每位来到驿站的人都能感受到关怀与温暖。”新华社区党总支书记罗永梅说。

2

## 拓展项目 汇聚更多爱心资源

近些年,我区爱心驿站建设还不断引入多元力量,汇聚社会资源,陆续出现爱心助残驿站、红色驿站等。

银川市金凤区上海西路街道办事处依托银新苑北社区金凤悦邻里服务中心,打造爱心助残驿站,采取“项目+政策”扶持方式,为残疾人提供辅助性就业、日间照料、社区康复等服务。

残疾人小伟长年宅在家,不愿出门。听到小伟母亲的烦恼后,爱心助残驿站服务人员何春香找到小伟:“你想不想来驿站上班?”

“我本来不想出来,但妈妈希望我能多接触社会,我就到驿站做起了资料录入工作,到现在已经工作两年多了。”5月19日,小伟告诉记者,“工作顺心,也没有压力,而且也有了一份能养活自己的收入,

特别高兴”。据了解,该爱心助残驿站通过开展技能培训、引进助残项目、培育和孵化残疾人创业团队、落实助残优惠政策等方式,支持残疾人就业创业,同时联系非遗代表性传承人、盲人按摩师等开展“传帮带”“师带徒”技术培训,让残疾人在“家门口”实现就业,并帮助他们走出家门融入社会。银新苑北社区还引进第三方机构银川市金凤区思雨社会工作服务中心,提供电话客服、资料整理、包扎花束、八宝茶包装、筒灯组装等工作岗位,就近提供辅助性就业服务。

“作为白领,在高压工作下身心压力非常大,许多同事调侃自己是‘座椅钉子户’,但玩笑背后是真实的疲惫。”5月16日,在银川市金凤区正丰科创中心红色驿站内,职工张莉说。针对楼宇职工解压

需求,上海西路街道馨和苑社区建立了红色驿站。今年截至目前,在科创中心红色驿站已开展了8场职工活动,包括拓展茶艺、拓印等传统文化体验,以及法律咨询、健康管理等服务活动。“驿站既缓解职工压力,又增强了楼宇企业的归属感。下一步,社区党委将继续沿用‘馨港湾’模式将党建融入新兴业态服务,落实基层治理新模式。”馨和苑社区党委书记张晚晶说。

石嘴山市大武口区朝阳街道东胜社区在友谊小区打造暖新便民服务站。经过一年多运行,驿站成为集休闲小憩、宣传学习、收集民意、楼院议事等多功能于一体的活动阵地,并先后引入美甲店、盲人理疗馆、瑜伽养生馆等,设立多功能舞蹈室、棋牌室、图书阅览室、公益托管室等。截至目前,已服务居民和新业态群体500多人次。

3

## 驿站上锁 爱心何处存放

在城市的温情画卷中,并非所有爱心驿站都能绽放光彩。

5月21日,记者走访兴庆区文苑巷一处爱心驿站时发现,一个小时竟无人问津。驿站管理员无奈透露:“一个月来的人也就十几个。”记者采访发现,该驿站既无醒目标识,又远离主干道。正如外卖员张轩所说:“那个驿站比较偏,绕路去休息比较麻烦。”

记者走访还发现,部分驿站配备物品较单一,有的药品柜里仅放着创可贴,也

没有防暑物品,还有的驿站下午五六点就关门了。部分设立爱心驿站的商户表示,“驿站来的人多,可能会影响我们的生意。”还有的商户告诉记者,“设立驿站后,每月水电成本增加,但使用者不足10人,非常浪费,难以维系”。

5月22日,记者在银川市西夏区北京路一处爱心驿站看到,该驿站大门锁着门。透过玻璃门,记者看到约20平方米的房间内,配备桌椅、饮水机、图书等,记者拨打张贴电话询问锁门原因,一位

管理人员表示:“开门后,没有人管理,怕里面丢失东西。”一位环卫工人告诉记者:“看着建起了爱心驿站,我还挺高兴,想着终于有个地方能喝热水休息了。没想到,建好后驿站门经常关着,用不上等于白搭。”

经调查,部分驿站遇冷的症结逐渐明晰:后期管理缺位、知晓度不足、选址欠妥、服务单一等。部分社区负责人认为,宣传推广的缺失导致许多居民对驿站功能一无所知,自然不愿光顾。



银川市兴庆区玉皇阁北街街道高台寺社区工作人员补充爱心驿站物品。

4

## 创新探索 建好更要用好

面对管理困境,不少社区率先探索破局之道。兴庆区解放西街街道文艺社区另辟蹊径:创新探索“空间再造+精准服务”模式,联合宁夏企业家协会将其办公楼一楼约50平方米的门卫室改造成塞上红色驿站。这里不仅设立了党建学习角,配置打印机、布艺沙发、饮水机、充电宝等设施,提供24小时热水和应急物资,还每月不定期开展“公益服务日”活动,涵盖提供法律咨询、健康义诊、职业规划等多元化服务。

“门卫24小时值班,既保障了驿站24小时开放,又解决了管理难题。”文艺社区党委书记丁娜说,该驿站已经联动7家社会组织、3支志愿团队,累计服务超过2000人次。

为了让驿站24小时开门,兴庆区富宁街工会在大庙社区打造24小时智能化爱心驿站,安装电子门禁系统和视频监控,设置了阅读、休息、法律咨询、母婴室和爱心捐助接力站五大功能区,满足不同人群的各种需求,实现24小时服务“不打烊”。同时,创新“1+N、工+企”共建共治模式,建设1个工会驿站、15个微驿站,街道工会负责驿站的建设与监督,社区负责日常管理及维护,企业提供场地、人员和服务,形成了一个功能齐全、服务多元、便捷高效的工会服务网络。

“我们力求使工会驿站真正‘建起来、用起来、转起来、活起来’,将驿站尽可能建在客流人流密集区,形成5分钟服务圈,以便大家能在最短时间到达最近的站点。”富宁街街道工会相关负责人表示,“同时进行资源整合、优势互补,不仅解决了人手不足问题,还提升了服务质量和效率,切实将驿站打造成‘暖心港湾’”。

面对驿站“遇冷”问题,银华社区党委书记吴萍表示:“需打破‘供需错位’,让驿站真正‘被看见、用得上’。”她建议,有关部门绘制“驿站地图”,让大家能通过手机导航精准搜寻到。她表示,驿站利用率低,与“只管建不管理”也有关系,应针对新业态群体的需求配置服务项目,增强驿站吸引力。

近日,高台寺社区联合工会对原有2个驿站进行了升级,并新增2个站点。如何让驿站发挥更大作用?李群建议,加大宣传推广力度,通过线上线下相结合的方式提高知晓度,让更多有需要的人享受到服务。

谈及如何让驿站常年“保温”,罗永梅表示,目前的的确面临一些挑战,例如驿站服务资源的持续投入和更新、维护资金来源、吸引更多居民参与活动等。同时,社区也在不断探索创新,一方面积极争取更多社会资源支持,另一方面根据居民和新业态群体的反馈,持续完善服务内容,拓展服务领域。

正如外卖员周文浩所言:“希望这些温暖的角落一直存在,让奔波的我们有更多可以停靠的港湾。”从遇冷到回暖,爱心驿站的转型之路,不仅关乎设施的存续,更承载着一座城市的温度与治理智慧。