

# “骑士学院”里上课 “暖心驿站”里歇脚 我省开展骑手队伍素养提升行动

本报记者 许金妮 通讯员 市闻

本报讯 5月22日,浙江举行骑手队伍素养提升行动暨“骑士学院·暖心驿站”首发仪式。全省首个骑手培训基地“骑士学院”也在杭州拱墅区正式挂牌成立。

每天穿梭在城市大街小巷的“外卖小哥”,早已成为城市生活中不可或缺的存在。“服务好外卖骑手等新就业群体,是推动我省平台经济高质量发展极为重要的一环。”省市场监管局有关负责人介绍,今年,该局专门制定出台了《平台经济劳动者素养提升行动实施方案》,“骑手队伍素养提升”就是其中的一项重要内容。

“骑士学院”将通过线上线下模式授课,打造骑手专属的学习阵地,课程内容紧贴骑手日常生活和工作所需,既有《外卖送餐快速入门》《客户服务沟通技巧及路线规划》《日常英语口语外卖篇》等业务培训,也有《事关外卖 杭州

专门立法》《电动车消防安全知识》等法律法规及政策指导,还有《家庭心理(心理营养)》《居家理发技巧》等实用技能传授。

“很多课程都很有用,比如,我们在日常送外卖时会遇到不少外国人,语言不通就无法沟通交流,还影响外卖送达时间。现在,‘骑士学院’设立了英语口语课,根据骑手可能会遇到的沟通场景,教我们一些基本的英语口语,这肯定对我们很有帮助。”现场,“外卖小哥”程泽鹏兴奋地说。

据悉,“骑士学院”拥有专门的讲师团,通过政府、企业与社会的三级联动,由市场监督管理和消防救援等职能部门、街道和社区等属地单位以及爱心企业的相关人员联合组成。

“小哥们通过学习‘骑士学院’的课程,可获得相应积分,凭借这些积分,可以在平台上享受一些优惠。后续,我们还将联合相关部门提供职业技能认定等服务。”杭州市市场监督管理局网监分局局长

吕国威介绍说。

在仪式现场,记者还了解到,省市场监管局正联合相关部门在全省部署开展“骑手暖心驿站”建设,预计将建立400个驿站,供骑手们歇脚、充电。

在拱墅区新和平商务社区党群服务中心,记者看到了“骑手暖心驿站”的样板房,里面不仅设置了干净的卫生间,还有休息座椅,提供饮水、手机充电等服务,并配有空调、微波炉等设施。“我们的工作,就是一直在路上,以前,手机充电、中途找厕所,对我们来说都是麻烦事,现在好了,只要在手机导航平台上搜索‘骑手暖心驿站’,就可以近距离免费享受服务。”拱墅区文辉快递驿站副站长袁业银高兴地说。

省市场监管局相关负责人表示,下一步将聚焦平台经济高质量发展,持续深化素养提升行动,做好平台经济劳动者的指导员和娘家人,致力于造就“人人皆可成才、个个皆能出彩、行行皆有奔头”生动局面。

国际生物多样性日  
解锁带娃新“姿势”  
扎进森林学知识



本报记者 高敏 通讯员 建检

本报讯 “原来,折耳根的叶子是长成这样的……”森林公园里,小朋友们惊喜地说。国际生物多样性日到来之际,建德市人民检察院联合杭州市生态环境局建德分局、建德市林业局、建德市公安局组织开展了主题为“探秘生多之美,共筑美好家园”的绿影仙谷生物多样性研学活动,带领小朋友们感受生物多样性魅力。

在绿荷塘古楠木森林公园,30名小朋友在家长的陪同下开始了森林探索。这个森林公园中有亚洲最大的天然楠木群落,是我省首个楠木林生态保护区。在老师的讲解下,小朋友们和家长们走进楠木世界,了解不同的楠木品种和特性。

“小朋友们快看,这是白颈长尾雉的标本。白颈长尾雉是国家一级保护动物,我们要爱护和保护好它们,如果做了伤害它们的行为,有可能要承担刑事责任,比如非法狩猎、买卖、食用等。”在绿影仙谷生物多样性体验地室内展馆,公益诉讼检察官叶小萍向小朋友们介绍了破坏环境资源将要承担的法律责任。该场馆内涵盖了森林生态建设、森林资源保护、各类动植物标本展示等内容,是集互动体验、科普教育、普法宣传等为一体的多功能展厅。

绿影仙谷生物多样性体验地也是公益诉讼创新实践基地。“我们将继续依法能动履行检察职能,加强生物多样性保护,助力筑牢生态安全屏障,传播更多与环境生态有关的知识,让更多人了解自然、提升保护地球的意识。”叶小萍说。

## 民法典知识 送进校园

5月22日,温州机场出入境边防检查站组织法治骨干民警走进浙江东方职业技术学院,开展民法典专题普法宣传活动,提升师生们的法治素养,进一步推动校园法治文化建设。

通讯员 陈晨 郑上一 摄

## 这个窗口专治“疑难杂症”

### 嘉兴公安“办不成事”反映窗口为企业群众办成事



通讯员 何蓉娜 本报首席记者 陈佳妮

本报讯 “一本加急护照,助我收获海外意向客户200多家!当时我参加贸易博览会的费用都交掉了,如果时间来不及的话,实际损失要4万多块钱。公安机关一心为企业,给我特事特办,我真的非常感激,今天特地过来道谢!”5月22日,嘉善嘉峰装饰材料有限公司负责人朱先生再次来到嘉善县政务服务大厅公安专区表示感谢。

3月中旬,朱先生焦急地来到县政务服务中心公安专区,表示自己应邀于3月底到越南参加贸易博览会,但是在准备办理签证时发现护照已经过期。考虑到朱先生情况紧急,窗口工作人员立刻启动“办不成事”反映窗口运行机制,在做好登记的同时第一时间向上级领导汇报情

况,前台工作人员帮助整理加急办理所需的相关材料并在商务专窗快速完成受理流程,后台专家团队也实时跟进,积极与上级出入境管理部门沟通协调。证件及时办妥,朱先生于3月底成功赴越参加了展会,并收获200余家意向客户。

朱先生的幸运体验来源于嘉兴公安今年着力在全市开展的“办不成事”反映窗口建设。根据省公安厅的部署要求,嘉兴公安在全市建设“办不成事”反映窗口,提供兜底服务,解决企业群众办事过程中遇到的“疑难杂症”。这也是嘉兴公安贯彻《浙江省优化营商环境条例》、深化“共富警务”建设、打造最“嘉”政务服务环境、护航经济高质量发展的重要举措。

嘉善县公安局行政审批科民警刘丽娟介绍,嘉善县公安局已于今年2月底实现“办不成事”反映窗口全覆盖,及时解决企业、群众在办理公安政务服务过程中遇到的紧急情况需特办、历史遗留不易办、材料不齐不给办等“疑难杂症”,及时“接诊”、专家“会诊”,为企业、群众提供“兜底”“暖心”“贴心”的增值化服务,持续推动政务服务增值化提档升级。

“办不成事”反映窗口运行以来,受

到了群众的广泛好评。2月22日,市民程先生专门到窗口为工作人员送上“为民服务、尽心尽力”的锦旗。就在前一天,程先生带着儿子、父亲来到桐乡市政务服务中心公安窗口办理户口迁移,因提供的房产证、门牌证、户籍地址不一致,无法当场办理,而程先生的父亲年事已高,办理相关证明材料存在困难。为方便老人,“办不成事”反映窗口工作人员主动联系不动产、地名办窗口协调,相关单位很快为其出具了证明。根据新出具的证明材料,公安窗口立即为其办好了户口迁移手续。

“我们坚持市、县两级联动,两级公安政务中心加强工作统筹,会同治安、出入境、交警等警种按照‘四个一’‘六个办’标准加强建设,推进和规范运作,尤其是各警种和派出所对交办的事项因情施策,想方设法为企业群众排忧解难,已先后两次开展督导检查,推动问题真解决,防止‘走过场’。”嘉兴市公安局行政审批处相关负责人介绍。

截至目前,嘉兴全市共设置线下“办不成事”反映窗口56个、电话专线68个、专家团队10支64人,已受理企业群众反映的“疑难杂症”43件、成功办结43件。

## 革命老区“警”色新

近日,临海市公安局杜桥派出所党支部赴温岭市坞根镇红山村参观红色基地教育——中国工农红军第十三军第二师烈士陵园缅怀先烈,追寻红色足迹,学习前辈奋斗精神。

通讯员 叶明銮 摄



本报职业道德监督电话:571-85310013