

# 杭州地铁迎来特殊“乘客”

杭州政法融媒体中心 余悦琴 实习生 陈李娜

9月,杭州地铁迎来特殊“乘客”——从9月3日至30日,在杭州市交通运输局的业务指导下,杭州地铁联合顺丰速运,在6号线桂花西路站至伟业路区间试点运输快递。

快递是怎么上地铁的?相比地面运输节省了多少时间?是否安全?9月12日,我们来到桂花西路站,和快递们一起坐了一趟地铁。

## 货物有专区和专人看管 单趟可节约40分钟

9月12日15时50分,一箱印着“地铁助力 物流运输”的快递货物出现在地铁站厅内,货物箱长宽高之和在1米8以内,占地面积没超过1平方米,在经过安检后,从无障碍通道来到地铁等候区。

“这趟地铁专线运送的主要是一城半日达快件,文件占比最多,临近中秋节,月饼和礼品运得也比较多。”浙江顺丰营运部规划负责人汪结元称,如果走地面运输,这条线单趟至少需要一个半小时,遇上堵车等意外情况,配送很容易超时。而使用地铁运输,全程大约只要50分钟,比地面交通快了40分钟左右。“运行也会更加平稳,对易碎品非常友好。对快递员来说,坐着地铁送快递只需要看管好快递箱,避免了往返开车3小时的辛苦。”

16时05分,地铁6号线准时到达桂花西路站。地铁工作人员迅速拿出一块无障碍踏板铺在地上,顺丰快递员辛师傅通过

无障碍踏板将快递箱拖上位于地铁头部的1号车厢。快递上车后,辛师傅用安全扣将快递箱与地铁车厢固定,保证快递箱在地铁启动或停止时不会乱跑。固定好后,辛师傅和一名地铁工作人员拉着扶手,站在箱子两边。

“快递有固定位置,占地空间不大,也有人专门看管,不会影响我们。”王女士和朋友结伴出游,上车才知道,原来杭州也可以用地铁运送快递了。“可以让大家早点拿到快递,感觉这种方法挺好的。”

“我觉得还好,我几乎没有察觉快递的存在。”张先生听到提问后,才抬起头,发现附近有快递箱的存在。

“这次选择6号线试点运快递,是因为下午时这条路线乘客比较少。”杭州地铁工作人员滕余焕这几天常常跟着快递往返,“这次尝试地铁运快递,是以‘乘客’优先为原则,要求不调整列车运行,也不能影响乘客出行。目前我们试运行了一周多,还没有出现过意外和乘客投诉。”

16时55分,地铁到达滨江的伟业路站,辛师傅与地铁工作人员一前一后将快递拖出站台,同时,一辆转运的小货车在



地铁站口等待,因为地铁到达时间十分精准,两边的交接流程也很顺畅。

## 多地启动试点 可复制推广吗?

其实,城市轨道交通运快递并不是新鲜事。从2023年开始,深圳、北京、上海等地就已经陆续尝试地铁运快递业务。去年11月,被称为“中国快递第一城”的金华开始用城市轻轨运输快递,如今,金义东线每天有多趟列车搭载着快递,运往沿线的金东区、义乌、东阳等地。

“利用轨道列车富余运力快递运输,不仅融合了杭州地铁与物流双方业务优势,更是整个城市公共资源整合开发的一次有益创新。目前我们的试点时间是一个月,后续会根据运营情况调整运量。”杭州地铁运营有限公司客运二公司总经理助理施力强介绍道。

据悉,为了确保地铁运营安全,试点运

输快件物品的安检标准与乘客日常乘车一致,严格遵守《杭州市轨道交通禁止携带物品目录》。快递运输前,会先由物流企业根据《目录》进行初步筛选,再经车站专用安检通道查验,通过后密封至货物专用箱进站。

针对目前多地开始尝试用轨道交通配<sub>送</sub>货物的现象,未来是否具有大面积推广的可能性,长沙理工大学交通运输工程学院老师何其超认为,部分城市路面交通拥堵,地铁覆盖面广,利用空闲时段和富余运力进行城市内点对点的货物运输,是一次城市资源很好的共享与整合。

但与此同时,也会存在一些隐患,比如,许多地铁在设计时并没有考虑专设物流通道,也没有设置货运车厢,因此存在一定的‘人货混装’风险,在发生突发状况时,要考虑到乘客与货物的安全疏散问题。如果把细节风险把控好,不影响乘客出行,‘地铁+快递’将是一次既有经济效益又有社会价值的双赢尝试。”

## 1万人的社区却有2万名志愿者 这个“国字号”是怎样“炼”成的?



(上接1版)

## 社区工作 居民说了才算

其实,过去的西山社区并不像现在这样和谐。金美凤说,自己2000年来到西山社区,内向的她闷头苦干却得不到居民认可。那时候,人员底数不清、矛盾冲突不断的西山社区还曾上了海宁市治理“黑榜”。

如何才能将工作做到群众心里?金美凤反思,“是不是治理方法出了问题?”为了倾听居民的声音,她把自己办公室的座机设为“金姐热线”,并与自己的手机绑定。

虽然电话中大多是些鸡毛蒜皮的琐事,但金美凤却从中摸到了门路。她发现,大家反映的问题大多存在共性,“比如停车难、加装电梯等,居民很有想法。这让我意识到,社区的事归根到底是解决老百姓关心的事,社会治理不仅要靠政府,还要与居民自治形成有效衔接”。

社区工作千头万绪,如何分辨轻重缓急?答案是,居民说了算。过去小区物业管理粗放,居民意见颇多。他们有哪些建议?为此,西山社区专门组织在睦邻协商驿站召开协商会,一开就是5轮。在西山社区的老旧小区改造工作中,从项目初期的“要不要做”,到之后的“做什么”“怎么做”,社区开展多轮征询意见,将包含电梯、外立面、停车位等需求清单打印出来,由居民勾选,对于那些群众呼声高的,重点、优先处理。

项目进行前,社区还成立“居民监督团”,居民代表对施工项目进行“挑刺”。后来这些人还成为兼职网格员、楼道“红管家”、微网格长等社区治理骨干。金美凤说,有了居民自治力量的加入,西山社区的基层治理工作有了新样貌。

“你看,这里的椅子上都刻着名字,这些是居民们捐的。”金美凤告诉记者,此前,西山社区对隆兴嘉苑小区内一处空间进行

清理,整顿出30多平方米的空地。有居民建议,不如加装一些椅子,供老人休息,“结果有人提出,自愿捐赠,并承诺包揽后期的维护和保养”。

“这个主意好。”一人提议,众人响应,10把爱心椅很快集齐。居民又众筹建立了友缘轩、友心凳等活动空间,开辟出“居民会客厅”“小区红管家驿站”“楼道议事会”等形式的问需场所。

“创新社会治理的关键在于让治理过程更加民主、公开、包容,让不同群众利益诉求得到充分表达。”金美凤说,现在,西山社区的每个工作人员电脑里都有一张居民需求清单。大家将居民意见进行分类梳理,建立了爱心民生、综合服务、公益慈善、支持保障、特殊群体关爱五大类112项需求清单,并保持动态更新。

在一张张需求清单里,居民们的需求被看见、被解决。居民成为基层社会治理的参与者,“现在社区变美,居民都很有自豪感。”金美凤说。

## 精准服务 老乡事老乡知

“新居民”多是西山社区的一大特点。过去,西山社区内曾有300多家皮件小作坊,人员情况复杂,劳资纠纷等多发。

社区梳理发现,“新居民”大多来自云贵川等地,具有很强的地域属性,常常抱团发展,“一旦发生矛盾纠纷,很容易演变成复杂的群体事件,社区往往只能被动介入。”于是社区构想,搭建一个平台,既能了解“新居民”的急难愁盼,又让他们遇事能第一时间想到社区。

2004年,西山社区以“关爱+服务”理念成立嘉兴首家社区社会组织——温馨港湾服务中心及其党支部。金美凤清楚地记

得,成立之初,有“新居民”因老板跑路拿不到工资,找到了社区。可几次调解后,双方因工资数差异未能达成一致,调解陷入僵局。如何破局?有人提出,能否找一名同乡作为中间人进行调停。社区就找到了四川籍“新居民”党员张清平,在他的参与下,调解进行得异常顺利。

这次调解的成功,让社区找到了服务“新居民”的出路——“乡音治理”。社区成立“潮乡家园”人民调解委员会,建立“乡帮宁”新娘舅帮帮团调解品牌,19名在群众中威信较高的居民成为乡音娘舅,专门调解小区矛盾纠纷,通过发挥“乡音、乡情、乡俗”作用,让“新居民”感受他乡亦有家温暖。

乡音老娘舅的出现,打破“新居民”地域圈子壁垒,也让乡音治理模式持续推进。慢慢地,“组织就是老乡、社区就是组织”成为“新居民”的共识。“我们的服务,一方面让‘新居民’有归属感,另一方面也吸引‘新居民’积极参与到社区治理中来。”调解委员会副主任朱金良说。

有了地方,有了门路,社区变成了暖心的“家乡人”。2022年,原先的温馨港湾服务中心演变为海宁“新居民”发展联合会,逐步吸纳9家上市企业、7个异地商会、240多名新阶层人士等社会资源组建党建联建“大矩阵”,顺利解决了“新居民”矛盾调解、龙城商圈文明创建、公共自行车进小区、西山公园驿站改造等问题,群众获得感不断提升。

多年来,社区从居民需求出发,让居民做主,由居民当家,实现了社区从后进到明星、从“陌生人”到“一家亲”的华丽蝶变,建立起一个立足西山、服务海宁的庞大社会服务网络。一系列“国字号”的荣誉,正是对西山社区社会治理最大的肯定与褒奖。