

清晨六点半的朝阳区大屯街道，天刚蒙蒙亮，美团外卖骑手许云龙早已检查好车辆、整理好餐箱，胸前的党员徽章在晨光中格外醒目。自2023年起，他以流动党员的身份扎根基层，在城市的街巷间穿梭配送，更以“多留一份意、多搭一把手”的自觉，成为城市安全的“守护者”、基层共治的“合伙人”，用日复一日的坚守诠释着平凡岗位上的不平凡价值。

“暖心骑手”的社区服务答卷

——记美团外卖骑手许云龙

□本报记者 刘欣欣

以奔跑姿态服务群众

1987年出生的许云龙曾是一名军人，“小时候电视里播放抗震救灾的新闻，看到穿军装的战士冲在最前面，我心里就特别受触动。”回忆起后来从军的选择，他的眼神依然坚定。

服役期间，许云龙曾多次获评优秀士兵，更在一次抗洪抢险中，带领班组成员连续奋战12小时，用沙袋筑起守护群众安全的坚固堤坝。“那次抗洪让我真正明白，军人的责任就是在群众需要时挺身而出。”这段经历深深烙印在许云龙心中，也让“事事有回应，件件有着落”的理念成为他日后行事的准则。

退役后的几年里，许云龙经历过一段人生的迷茫期，直到来到北京成为一名外卖骑手，这份需要“奔跑”的工作让他重新找到了状态。“这份工作能让我继续以奔跑的姿态服务群众。”谈及选择骑手职业的原因，许云龙的声音铿锵有力。

作为每天穿梭于街巷的骑手，许云龙对社区的每一个角落都了如指掌，这成为他参与社区治理的天然优势。在日常工作中，他给自己额外加了一份“任务”：送餐途中多留意、多上心，把工作岗位变成社区治理的“前沿哨”。许云龙的手机微信里置顶着“大屯街道党员服务群”，遇到楼道堆放易燃物、路面出现隐患，他会第一时间拍照上传；看到邻里纠纷、设施损坏，他会主动上前了解情况并反



馈社区。

2024年2月，北京遭遇暴雪。凌晨5点，天还未亮，气温低至零下15摄氏度，许云龙已经扛着铁锹出现在小区主干道上。他挥动铁锹奋力铲雪，虽然寒风刺骨、积雪没过脚踝，手套也很快结上了冰碴，但他丝毫没有停歇，独自一人铲出300多米长的安全通道。社区要给他申报好人好事，许云龙却摆摆手笑着说：“当年在部队扫雪，这可是基本功！”

在某社区取餐时，许云龙发现美食广场门口的自行车、电动车停放杂乱，既影响骑手取餐效率，又给老人小孩通行带来安全隐患。他当即拍摄视频发给街道党群办，还结合自己的配送经验提出“分区域划线、错峰引导”的具体建议。让许云龙没想到的是，街道对此高度重视，多次召开协调会推进问题解决，最终让原本杂乱无章的停车区变得井然有序。

“看到整齐的车辆和安全通

行的居民，我真切感受到，再平凡的岗位，也能绽放光芒，实现价值。”谈及此事，许云龙的脸上满是成就感。

从独行骑手到“暖心班长”

“都是跑在路上的兄弟，得搭把手。”这是许云龙常挂在嘴边的话。作为一名经验丰富的骑手，他始终带着“战友般”的情谊关心帮助同行。看到骑手电动车半路没电，许云龙会毫不犹豫

地帮忙推到充电站；遇到车辆故障，他不仅帮忙联系修车点，还会在不影响自己配送时效的情况下，顺路搭载同行一段。

新骑手入门难是普遍现象，尤其是对辖区环境不熟悉的新人，常常会面临“入门难、停车难”的困难。深知其中滋味的许云龙主动协助街道党群办优化“新就业形态劳动者友好地图”，并利用自己跑街串巷的经验，亲手标注辖区内所有充电桩、饮水点、休息站的位置，还细心加上哪里的充电桩中午要排队、哪个休息站有免费热水、哪个公厕开放时间最长等实用内容的小贴士。这张充满细节的地图帮助新骑手们快速熟悉环境、融入工作。

除了帮助同行，许云龙更把服务延伸到附近居民。送餐途中遇到老人拎着重物上台阶，他总会停下车上前搭把手；看到路面有积雪，他会主动参与清扫，践行着部队里“雪停路净”的规矩；社区组织环境整治，他提前换班准时到场，细致清理卫生死角；街道开展面向新就业形态劳动者的政策宣讲，他主动当起宣传员，用骑手们听得懂的语言讲解惠民政策。

“有小许在，我们放心！”每当听到居民这样的称赞，许云龙心里比收到五星好评还要温暖。2024年底，在大屯街道“最美骑手”表彰现场，当许云龙站在领奖台上时，台下的骑手兄弟们自发喊起“向老兵学习”的口号。这份沉甸甸的荣誉和认同成为他日复一日坚守的最好褒奖。

密云区民政局婚姻服务中心婚姻登记员陈璐：

用心用情做好“甜蜜的事业”

□本报记者 盛丽

密云区民政局婚姻服务中心婚姻登记员陈璐，在婚姻登记窗口上用心用情做好“甜蜜的事业”。她主动延伸服务半径，将暖心服务送到行动不便的特殊群体家中；又化身婚姻家庭“宣讲员”、矛盾“调解员”、心理“咨询员”，一站式满足群众多元化婚姻家庭服务需求。她用真诚与专业赢得群众的信任，让窗口洒满“甜蜜的阳光”。

“婚姻登记工作看似简单，实则是一项政策性很强的工作。”在婚姻登记工作中，陈璐深知学习政策的重要性，养成了定期学习专业知识和整理特殊案例的习惯，不断充实自己的业务知识。工作之余，她认真钻研《北京市婚姻登记规范条例》中的每一项条款，做到准确理解和把握。遇到疑惑，她一定要弄懂弄通才肯罢休。

除了自学婚姻登记相关法律

知识，陈璐还把每例特殊案件写进“小账本”。例会时，她拿出本子与领导同事一起复盘，碰撞出更优解法，便于日后遇到相同问题能够更快、更准确地解答当事人疑问。在同事们眼中，她样样精、样样能。遇到问题时，大家也总会第一时间想到咨询她。

在陈璐看来，婚姻登记工作远非“盖章发证”那么简单。“在实际工作中，我们会遇到各种各样的问题。这就要求我们时刻为服务对象考虑，拒绝将工作‘模式化’，要自主创新工作方式。”她说。

工作中，陈璐时常会接到咨询涉外婚姻登记相关事宜的电话。“我发现不管电话中怎么详细为当事人解答，总会有一些无法确认的信息，对方也不能完全理解。”于是，她想到用添加微信线上核验材料的办法，来解决电话沟通难的问题。“再接到咨

询涉外婚姻登记的电话时，我会主动征询对方是否可以添加微信，然后通过微信一一为对方核对资料，直到资料齐全后，再让对方来现场办理。”陈璐的方法既做到让群众少跑腿，又大大提升了工作效率。

遇到特殊人群来办理业务时，陈璐会在合情、合理、合法的前提下，设身处地为他们提供耐心、细心、贴心的服务。一天，密云区民政局婚姻服务中心迎来了一位特殊的服务对象。一位老人步履蹒跚来到中心，急需结婚证办理其他业务，但他的老伴瘫痪在床，无法到达现场，希望工作人员能够上门为他们补领结婚证。得知老人的情况后，陈璐主动向领导请缨，表示愿意上门为老人办理结婚证。第二天，陈璐和同事准备好相关材料，驱车一个半小时来到老人家中，顺利为他们办理了结婚证。业务办



理结束后，老人由衷的感谢让陈璐心中涌起一股暖流。

不久前，一位办理业务的当事人为陈璐送来一面写有“心系

百姓 服务耐心”的锦旗，她双手接过锦旗郑重说：“这八个字提醒我，要继续用心用情把‘甜蜜的事业’办进群众的心坎里。”