

七月盛夏,在成都市锦江区锦官驿街道交子社区一栋老居民楼里,88岁的唐奶奶佝偻着腰,望着客厅那张泛出光泽的老木桌,眼里有了笑意。从前,桌面上经年累月的暗沉污垢,是她“看得见、擦不掉”的心病——右手旧伤使不上力,精力又要倾注在照料63岁的残疾儿子身上。直到社区社工告诉她,花30元“微偿”就能请人上门深度清洁,她才鼓起勇气拨出电话。

接单的顺丰快递员周大哥,既是一名中共党员也是退伍军人,在快递行业扎根22年。很快,周大哥就带着清洁工具上门,先用半干抹布拭去浮灰,再蘸稀释清洁剂顺着木纹一点点

擦拭,连桌腿缝隙都仔细清理干净。整整一小时,老木桌重焕光泽。唐奶奶递上30元,周大哥坦然收下。这远低于市场价的30元,既守住了老人“不求人”的体面,也让互助员的劳动价值被看见。

面对高达28%的老龄化率,如何联动快递员、外卖骑手等新就业群体,以在养老服务供给的“中间地带”破冰探路,努力走出一条低成本、有温度、可持续的社区互助养老新路径?7月13日,记者走进这个地处成都市中心的老旧城区社区,实地进行了探访。

□ 华西社区报记者 冯泠 摄影 刘纳

成都社区探索“微偿”养老 快递小哥变身“居家帮手”

破题之困

深度老龄化社区难题

交子社区常住人口6586人,其中60岁以上老年人口1845人,老龄化率28%,已迈入深度老龄化阶段。辖区还有低保27人,残疾人98人,高龄独居、失独、依老养残等特殊老年群体不在少数。对这群老人而言,居家清洁、就医陪护、智能设备代办等需求看似细碎,却是每天都要面对的刚需。然而,市场化家政收费偏高,政府兜底保障又覆盖有限,大量小额、零散的日常需求,就这样悬在了服务供给的“空白地带”。

“养老不是‘有没有’的问题,是‘好不好’、‘细不细’的问题。”社区负责人坦言,专业养老服务机构和政府保障难以全覆盖,市场力量在微利领域缺乏动力,居家养老的“毛细血管”亟需一股新的疏通力量。

改变从2025年开始。社区先行建设新就业群体特色友好街区,培育新业态力量;2026年,又顺势推出“新新助老·邻里搭手”互助养老便民帮扶项目,组建“交子有爱·新先锋”服务队,吸纳两百余名骑手、快递员、配送员加入。

破冰之举

“微偿”撬动“大服务”

项目启动以来,社区引入专业社会组织——成都市锦江区爱有戏社区文化发展中心,依托义仓小站,构建起“需求摸排—物资募集—精准服务—情感陪伴—诉求反馈”全链条闭环服务体系。

前期,社区工作人员、社工带领互助员开展全覆盖摸排,运用个案探访、需求评估、建档立卡等方法,走访困境家庭130余户、特殊老人210余户,收集生活服务、代购代办等需求15项,为23户重点困境家庭建立“一户一档”。随后,社工与



快递小哥助力养老服务。

互助员共同研判、分类施策,明确物资帮扶、情感陪伴、健康关怀等差异化服务内容。

在服务供给端,“微偿”机制成为撬动可持续服务的关键支点,根据不同服务内容定价,单次最低3元。对老人而言,支付少量费用让“求助”变“交换”,消解了“欠人情”的心理负担;对新就业群体而言,报酬不是谋生收入,而是劳动价值的认可,是“被看见、被尊重”的象征。“这30块钱比送一天快递还值,我是真的帮到了人。”周大哥说。

专业力量也在幕后全程护航。互助员上岗前接受服务礼仪、清洁规范、隐私保护等系统培训;入户服务采用“社工+互助员”协作模式,社工负责专业沟通、需求评估与情绪支持,互助员负责落地执行,确保服务规范与温度并存。各司其职,服务既不失规范,也带着温度。

破茧之路

从“流动人口”到“社区资产”

95岁的梁奶奶是辖区高龄独居老人,常年患有基础慢病,需要定期复诊开药,她唯一的女儿已年逾七旬、定居都江堰,无法贴身照料。像这样的“老养老”困境,在交子社区并非个例。为此,社区

将陪同就医、代办取药纳入服务清单,由熟悉社区环境的新就业群体互助员全程陪同往返医院、协助办理手续、解读医嘱,一趟趟跑下来,老人的“看病难”有了实实在在的着落。

类似的温暖还在另一处细节里。辖区一位高龄寡居失孤老人不会操作智能设备,无法变更手机套餐,京东互助员小冯主动陪同老人回家取证件、往返营业厅,全程协助办理。

这些看似微小的“搭把手”,正在聚沙成塔。截至目前,服务队累计参与帮扶服务50余次,服务困境群众420余人次,整体覆盖超1000人次,派发爱心物资价值11000余元。快递员、外卖骑手等新就业群体充分发挥流动性强、熟悉街巷的优势,在不改变工作节奏前提下,依托配送动线“顺路搭手”,成为社区养老的“流动生力军”。

“过去他是平台的‘运力数据’,如今是社区里人人熟悉的‘周大哥’。”社区相关负责人说,互助养老项目让新就业群体在日常工作中嵌入社区服务,深度参与基层治理,实现从“过客”到“主人”的身份转变,他们带去的不仅是一次清洁、一趟陪护,更是一种“被看见、被牵挂”的踏实感。

04>
华西社区报

基
层
实
践

2026年
7月21日
星期二
责编 董峰
版式 张进

