

“传化·安心驿站”： 为中国卡友群体赋能

■ 本报记者 张明敏

“卡友”是对卡车司机的一种别称。

河北滦平卡车司机杨贝贝在“传化·安心驿站”(简称“驿站”)APP里看到一名卡友行车遇险的求助信息,立刻与该卡友取得联系,同时还帮助联系了律师和社会工作者为这名卡友提供维权和心理疏导服务,杨贝贝说自己是一名驿站长,理应为驿站里的卡友们保驾护航。

去年12月26日,中国首个服务于3000万卡车司机的公益产品——传化慈善基金会“传化·安心驿站”面世,产品的公益使命是“助卡车司机‘车安、家安、心安’”。

在此之前,卡友们自发形成的自组织主要是进行货运业务和信息沟通,形态相对封闭,与外部系统缺少沟通互动。

“基于线上存在的驿站,将帮助卡友自组织解决从封闭到互动到开放的问题,给自组织赋能,让其提升互助能力。”传化慈善基金会副理事长兼秘书长涂猛表示。

项目精准定位

交通运输部《2016年统计公报》显示,截至2016年末,我国拥有载货汽车1351.77万辆,司机数量已超3000万人,承载着全国76%的货运量。

如何精准找到受益群体,了解路径、渠道和需求,摆在了面前。

传化慈善基金会团队调研后发现,98%的卡车司机拥有智能手机,建有微信群,货运联系和沟通信息均来源于此,随即决定在线上开展公益产品的推广渠道。

“驿站长”和“好站友”被设计成“传化·安心驿站”的两个重要元素。驿站长由不少于30名卡车司机共同推荐并与不少于30名卡车司机建有社群且互动活跃;好站友由驿站长认可,自愿申请加入驿站长所建社群。

涂猛表示,“传化·安心驿站”APP基于线上开发,但并非仅提供一个平台,平台的运营也被纳

入基金会管理,基金会会对加入驿站的“驿站长”和“好站友”进行定期考核,形成奖惩机制。

按照驿站的制度设计,“驿站长”需要动员更多的卡车司机加入本驿站;保持、提升本驿站的规模和活跃度;倡导安全行驶、满意服务;激励好站友诚信、守法,确保本驿站的话题内容不涉及政治、宗教、营利和赌、毒;倡导公益志愿行动。

基金会将通过动态考核、以季度发放的形式,每年提供2万元奖励资金和最高每年100万保额的家系列公益保险。

好站友需要动员其他卡车司机加入驿站;在驿站表现活跃;倡导安全行驶、满意服务;遵纪守法,不在驿站发表涉及政治、宗教、营利和赌、毒的话题;主动参与公益志愿行动。达标后,基金会对于每名“好站友”提供每年能最高不超过10万保额的卡车司机公益保险;另外,社群前20%的名额奖励年度优秀者,为其购买最高不超过100万保额的家系列公益保险。

当前卡车司机加入驿站大致分为两种形态,一种是卡车企业和同一线路的老乡们自愿加入;另一种是有能力在驿站一次性组建不低于10个驿站的“大驿站长”和现存规模较大的自组织加入。

涂猛说,“以‘互联网+运行+投入’的方式帮助卡友们提高自治能力,最终项目成功与否还是需要看自组织本身的自治。”

提供社会支持系统

杨贝贝说,在没有“传化·安心驿站”APP前,自己和很多卡车司机通过手机QQ、微信群等方式也建立着自己的群组,通过网络传递货运信息和路途心得,承担一些互助救援行动,卡友间完全是一种自发行为。长久以来,组织功能也基本限于此。

涂猛认为,现在中国卡车司机群体的社会阶层相对固化,这种互助更多停留在圈层内,对于外部资源涉猎和注入并不开放,



在“传化·安心驿站”启动仪式上,“传化·安心驿站”驿站长、好站友与卡嫂代表共同宣读他们共同起草的《安心驿站互助公约》

这并不有助于这个阶层的进步。而打造新的社会支持系统却能让传统自组织产生新的活力。

作为一名公益路途上的老兵,涂猛对于打造怎样的社会支持系统有着较深的认识,律师、社工、众筹这三项被涂猛认为是社会支持系统中最重要的几项元素。

打造新互助圈层社会支持系统的首个元素,涂猛认为是律师。中国成立最早、规模制最大的合伙制律师事务所北京大成律师事务所成了“传化·安心驿站”的合作伙伴,通过引律师入“驿站”起到两大作用。其一为每个“驿站”征集一名志愿律师,提供法律咨询;其二聘请律师解决卡友货运欠款和交通纠纷,根据测算,基金会将卡友的案件诉讼费用划定在1万元以下,并成为制度安排。

社会支持系统的第二个元素——社工。驿站项目将通过购买中国社会工作联合会社工服务的方式推进实施,引入社工资源配置。社工进入驿站后,主要给驿站长当助手,运用社工的专业性方法提升驿站长能力。另外,社工督导也进入促进项目进展提升效率,并进行自我评估。同时,通过驿站长向基金会反馈效果,双向监测保障项目良好实施。

众筹成为社会支持系统的最后一个选项,利用互联网众筹平台帮助加入驿站的卡友项目众筹,渡过难关。

涂猛说:“驿站项目的推出,通过为卡车司机原有互助圈层配置资源,提供社会支持系统,帮助该互助圈层形成含有社会支持系统的新互助圈层。让卡车司机互助圈在社会不同阶层、不同成员之间,为了共同目标协作进步。”

自组织理想状态

涂猛认为一个自组织的结



“传化·安心驿站”APP页面

构治理像金字塔分为三个层级,顶端以提升能力为主,中间是组织间互助,底端是社会支持系统。这种能力具体到每个卡车司机,卡车司机受到创伤后能够成长起来,这需要三种能力。第一种,遭遇不好事件时有自信的把控能力;第二种,拥有构建社会知识系统的能力,以前有事总求助卡友,现在学会运用法律维护合法权益;第三种,能将安全、收入、朋友、亲人排列出生命中优先级,并为之而努力,显然安全最为重要。

涂猛觉得,自组织不存在外部指定,只是系统遵循着相互默契的规则,各尽其责形成一个有序的结构。孤立、封闭和开放是自治组织的三种形态。对此科学家们用“熵”(表示一个系统“内在的混乱程度”)这个词来衡量,而最后一种开放形态的自组织却能达到稳定、有序、积极的结构,从而形成与外部的能量和信息交换的形态。

涂猛说:“这是自组织最理想的状态。”

涂猛认为,孤立的封闭的自组织不与外界产生信息和物质的交换,这种自组织在市场中缺乏议价能力,在社会中易被污名化,而早期的卡车司机群体正是

如此。

“驿站项目正是对中国卡友们自组织的最初状态赋能,通过改善环境、表达诉求、提升能力,助其走向更高阶段,更好地融入社会大系统。”涂猛说。

项目运营将实现规模化

传化慈善基金会发布数据显示,“传化·安心驿站”自2017年7月17日试运行以来,已组建驿站217个,221名优秀卡车司机成为驿站长,7252名卡车司机成为好站友。

公益产品应该小而美还是规模化一直在公益界被争论,对于驿站,涂猛却是规模化的坚定支持者。

涂猛说:“公益产品走小而美还是规模化应该取决于相应的产品环境,有时候,市场越细分效果可能越好。例如,在社区中专门为喜憨儿提供服务,效益就非常,因为项目精准。”

涂猛觉得,驿站项目起步的基本阶段已经走过,现在应该朝着规模化方向扩展。

“驿站项目受益群体太大,必须让公益产品规模化来解决,基于现有中国地域分布,基金会需要作出一个匹配,至2020年(3年时间)驿站项目将总计投入1亿元左右,覆盖中国大部分地区,使得驿站资源在全国各地直至基层分布相对均匀,实现相应匹配,而并不与基于让驿站长和好站友的人数增长。”

2017年9月20日,涂猛跟随一名叫作耿立志的重卡司机一路从河北到达甘肃。行程结束后,一篇《跟着大志到远方》的稿件刊发在传化·安心驿站的APP上,涂猛以此表达所见所感。

涂猛说:“没错,做职业公益人,有个专业性要求——与受益人感同身受。这个标准很高,我做不到,但我一直将此作为追求的目标。”



传化慈善基金会副理事长兼秘书长涂猛介绍“传化·安心驿站”公益项目