

骑手友好场景建设，推进成效如何？

当前，我国外卖骑手人数已超1000万。穿行在城市大街小巷，“四季无休、三餐不定”是广大骑手的日常。

一段时间以来，中央社会工作部、住房城乡建设部等部门持续推进友好场景建设，为外卖骑手等新就业群体在工作和生活上提供便利和服务，帮助解决进门、停车、用餐、技能提升等问题。这些举措在各地推进情况如何？能否满足骑手实际需求？“新华视点”记者进行了调查走访。

外卖骑手有了“能量补给站”

暑期以来，重庆迎来多轮高温天气。记者走进重庆（沙坪坝）新就业群体党群服务中心的驿站，多名外卖骑手正在休息纳凉。

“我从午高峰一直跑到下午3点，回来休息一下，待会儿又要上线接单了。”外卖骑手小吴说，附近还有多个骑手驿站，具备休息、饮水、给饭菜加热等功能，相当于一个“能量补给站”。

沙坪坝区沙坪坝街道党工委委员、组织委员刘婷婷介绍，辖区内有高校校区，在校师生超3万人，日均点单量超6000单，外卖需求量大较高。

友好商户、友好医院、友好车位……记者在位于沙坪坝街道的骑手友好街区看到，方圆几百米内，汇聚了多项面向骑手的暖心服务。

今年1月，中央社会工作部等八部门发文加强快递员、网约配送员服务管理，将推进友好场景建设列为重点任务。6月，中央社会工作部、住房城乡建设部举行新就业群体友好场景建设现场推进会，要求积极探索数智赋能，因地制宜完善不同场景服务网络。

规划专属停车区、设置道路交通指引、完善楼层信息等，着力解决找路难、停车难等问题；设置专用外卖取餐柜，解决难进入、等待久等问题；在人行天桥增设坡道，重要交通要道增设电动车道……全国多地因地制宜制定措施，让骑手送餐更安全、更舒心。

送餐高峰期过后，“用餐难”成了外卖骑手的烦心事。

“5元一碗抄手，15元一顿简餐。”刘婷婷介绍，“骑手平时用餐时间一般在下午1点半以后，沙坪坝街道骑手友好食堂与社区食堂相融合，专门推迟闭餐时间，并且为骑手提供优惠价。”

记者了解到，全国多地或是依托社区食堂、与餐饮连锁企业共建，或是招募爱心商户推出专属套餐、折扣优惠，为新就业群体提供优惠餐品、错峰就餐等便利。

帮助新就业群体解决后顾之忧

不久前，北京市西城区广安门内街道24小时暖“新”蜂巢墙上多出一个“希望每个月能提供一次免费理发”的便利贴。没过几天，暖“新”蜂巢便张贴了爱心理发的具体时间。

“小哥剃这一脚、停这一次，我们要倾听他们的内心呼唤。”广安门内街道党群服务中心主任李欣说，聚焦小哥高频需求，街道还开设公益法律援助窗口、恋爱指导小课堂、技能提升服务点等特色项目，构筑新就业群体的“暖心港湾”与“服务绿洲”。

新就业群体中，不少人与公司没有签订劳动合同，收入不稳定，利益诉求多样。“推进友好场景建设，要着力解决他们最关心、最直接、最现实的利益问题，让新就业群体切实有感。”中央社会工作部有关负责人说。

福建厦门制定灵活就业人员专属职业意外伤害保险“益鹭保”；北京顺义区后沙峪镇董各庄村向新就业群体提供公寓、“小哥食堂”以及免费健身房、图书室等；深圳定向配租保障性住房，提供暑期免费住房……针对“保障弱”“看病难”“住房贵”等急难愁盼，各地织密关爱“暖心网”，切实提高新就业群体获得感。

7月的一天傍晚，28岁的外卖骑手卓佳兰走进重庆（沙坪坝）新就业群体党群服务中心，来接在“袋鼠宝贝之家”上托班的孩子。

“我和丈夫都是外卖骑手，7岁的孩子在家里没人看管，担心出安全问题。现在有了专门的托管场所，我们很放心。”卓佳兰说，这里周一到周五有志愿者给孩子辅导作业，有时候周末还会带孩子外出开展活动。

让骑手有更多归属感、认同感

推进友好场景建设，需要在解决新就业群体“融入难”“发展难”等问题上持续发力，让骑手有更多归属感、认同感。

中国劳动关系学院劳动关系系主任孟泉表示，引导骑手尊重不同小区的管理规定，建立空间秩序共识和多方协商机制，维护好业主、物业服务企业、骑手等各方合法权益，真正实现“骑手友好”。

对此，中国物业管理协会联合相关平台发布倡议书，畅通配送服务“最后一百米”。截至今年7月底，已有23家全国性物业服务企业，在150多个城市与平台企业就“骑手友好社区”通行解决方案达成合作，月度覆盖骑手超过73.2万人。

推进友好场景建设，还需拓宽骑手职业发展通道。

“新就业群体普遍年轻化，有的把外卖行业当作短暂过渡，并未打算长期从事。”重庆市沙坪坝区暖新社会工作者服务中心社工周玲玲表示，一些骑手由于自身文化水平和技能有限，跳槽去别的行业后难以适应，又返回外卖行业，存在“想走又走不掉”的困境。

针对这一问题，多地建立学历、技能培训提升基地，帮助新就业群体拓宽职业发展通道。

孟泉建议，加大对骑手先进事迹的宣传引导及荣誉奖励，提升全社会对骑手的认知与尊重，增强骑手的职业自豪感。

“友好场景建设涉及多部门各领域，相关部门要加大政策支持力度，街道发挥属地作用，平台企业履行社会责任，协同配合更好满足新就业群体需求。”首都经济贸易大学中国新就业形态研究中心主任张成刚说。

据新华社

万余个“骑手友好社区”在全国落地

如今，骑手已经成为城市生活不可或缺的一分子。网购、订餐、买菜、送药……他们走街串巷，来去匆匆，像城市“流动的血液”，输送社会运转所需的养分，串联起万家灯火。

为骑手提供更多关爱与保障，能够推动新就业形态劳动者更好融入城市基层治理，也有利于提升社区居民的幸福感和获得感。

2024年1月26日，全国首批“骑手友好社区”三方共建启动仪式在北京市昌平区天通苑北街道党群服务中心举行。

“找到各方诉求的融合点”

对骑手来说，怎样的社区才算“友好”？来到天通苑，记者与几名在商户外等餐的骑手聊了起来，他们不约而同提到一个答案——配送更顺畅。

“之前高峰时间不让骑手骑车进。”一直在天通苑附近跑单的美团骑手赵刚说，“现在全天都能进，门禁还能自动抬起来，送餐快多了！”

除了抬起的门禁，标出便利设施的骑手友好地图、路口处新设的指示牌、更醒目的发光楼号、新增的换电柜、专设的骑手停车点……细数社区的点滴变化，赵刚感叹：“从进门、停车到上楼、入户，送餐过程越来越畅通。”

这些变化是怎么发生的？天通苑第三社区的社工康思阳介绍：“关键在于找到各方诉求的融合点。”

以看似简单的“进门”为例，骑手不能进社区、怎么进社区，牵涉到街道、物业、住户、骑手等多方诉求。且社区规模不同、区位环境不同、管理方式不同，影响骑手入户配送的原因五花八门，往往需要“对症下药”“一区一策”。

为此，“骑手友好社区”项目落地以来，天通苑北街道与美团党委共建，组织了多场恳谈会和协商议事会，配送站点、住户、物业公司等多方到场参与，邀请骑手代表反馈配送中的实际困难。

“大家聚在一起，把各自的担忧点和矛盾点说开，共同商讨解决方案。”康思阳说。

作为亚洲第一大社区，天通苑楼宇单元众多，结构复杂，加上此前部分楼号不够醒目，不熟悉路线的骑手容易在里面“打转”。如今让骑手们交口称赞的楼牌、地图、发光楼号，都是社区与骑手、工会、物业等协商洽谈的成果。

而在望京街道等区域，不少大型小区出于安全考虑，实行人车分流，骑手只能步行配送。经过多方协商，部分小区率先开放地下车库给骑手驶入；美团还与物业公司合作实现技术对接，推出骑



手专属“速通码”，一键登记、即时验证，只需几秒钟就能顺畅通行……

从2024年1月全国首个骑手友好社区在北京落地，截至2024年12月，上海、重庆、广州、深圳、沈阳等地，已有万余个小区加入“骑手友好社区”，十多家头部物业公司美团签订了合作协议。多方共商共建，合力寻找社区良治、配送畅通、业主满意的“最大公约数”。

“给我们最实实在在的帮助”

畅通配送流程之外，保障骑手劳动权益，也是骑手友好社区建设的重要命题。

按照几名骑手的指引，记者来到天通苑北街道白坊“家园驿站”。这里宽敞明亮，休息用的桌椅、充电线、雨具、冰箱、微波炉、应急药品、维修工具……常用物品一应俱全。仔细看看墙上海报，还能找到心理热线、生活补贴申请、健康咨询渠道等实用信息。

“平常送单的时候有什么需要，不用到处找，来驿站基本能满足。”骑手荣大哥说。这会儿没到配送高峰期，他就来驿站歇歇脚、充充电。

据天通苑第四社区居委会党委书记赵芳介绍，像这样的驿站，附近还有十几个，面向快递员、外卖员等各类新就业形态劳动者开放。里面的陈设由工会以及美团等企业提供，平日由街道统一安排志愿者看管维护。

环顾四周，记者被门口张贴的活动安排表吸引了目光：定期的义诊、理发、安全教育，还有做手工、包饺子……活动如此丰富，记者产生了疑惑：谁来组织？资源从哪来？骑手们配送之余是否有时

间参加？

“每次都有不少人报名。”在驿站休息的骑手小田说，“只要手头没单子，大家都愿意来。”考虑骑手工作性质，社区组织活动往往安排在上午，与送餐高峰期错峰。

对于义诊、法律咨询等专业服务，社区起到“资源链接”的作用。

“六月，我们请来天北街道社区卫生服务中心的医护人员，给小哥们现场接种疫苗。”中三社区的社工辛迪嘉介绍，“还有骑手有法律相关问题，我们会帮他联系公益律师。”

为进一步提升骑手的工作福祉，各地还进行其他探索与尝试。比如，在北京市顺义区后沙峪镇董各庄村，社区联手物业管理公司、餐饮管理机构，为骑手提供食宿。公寓推出骑手专属租房折扣，还配备免费咖啡厅、健身房、图书室；食堂十来块钱就可以吃一顿，且根据骑手工作特点，加大餐量、延时用餐等。

在维护骑手劳动权益的过程中，社区为何如此重要？

“与传统职业相比，骑手在劳动中需要与不同社会主体频繁互动。”中国劳动关系学院法学院学术委员会主任沈建峰认为，维护新就业形态劳动者权益，需要各方主体协同参与。作为最贴近骑手日常工作过程的基层治理单元，社区承担着感知骑手需求、沟通协调各方、整合社会资源的责任。建设“骑手友好社区”的意义也在于此。

荣大哥告诉记者：“现在平常打交道最多的就是社区。平日里社区的这些关心，是给我们最实实在在的帮助。”

据新华社

关爱儿童

让明天的花朵快乐成长

