

让“小哥”们的奔忙之路安全温暖、成就感满满

——快递员网约配送员服务管理创新观察

快递员、网约配送员,被人们亲切地称为“小哥”。他们穿梭于大街小巷,风雨无阻奔忙,为保障城市运转、便利群众生活发挥着重要作用。

习近平总书记十分关心新就业群体,指出“快递现在成为城市的流动血液,你们很辛苦,城市运转离不开你们,很不容易”,强调“在管理服务上要跟上,填补好这个空白。要既有管理、又有服务”。

包括快递员、网约配送员在内的新就业群体是社会主义劳动者的重要组成部分,是经济社会发展不可或缺的重要力量。如何更好保障“小哥”的权益、如何更好发挥他们在社会运行中的积极作用,考验着城市治理的智慧和精度。当前,各地各部门贯彻党中央决策部署,把快递员、网约配送员服务管理融入社会治理大局统筹谋划,出台更精细化、更有温度的实招实策。随着一系列创新探索的深入推进,广大“小哥”的奔跑之路正变得更温暖、更从容。

■ 在创新治理中推动“双向奔赴”

江苏苏州街头,外卖骑手李义鹏减下速来,将车稳稳停在红灯前。他的手机上弹出提示:“红灯停一停,正在记录等灯时长,订单结束时将延长本单配送时间。”

“心里踏实多了,再也不用为了赶时间闯红灯。”李义鹏向记者感慨。

“小哥”们整日奔波,他们的安全骑行直接关系到城市道路交通秩序和公共安全。

7月31日,苏州部分地区上线外卖骑手“等灯停表”交管新措施。部分外卖平台接入当地交通数据,骑手等红灯,外卖配送时长将顺延。

据了解,这项试点将逐步在苏州全市推开。美团、京东、淘宝闪购等多个平台对记者表示,后续还将在其他地区推进类似举措。

几乎同时,《北京市快递、外卖行业非机动车管理办法(试行)》落地实施。其中明确规定,平台经营者应“充分考虑交通安全,合理设定配送时间、路线等标准和要求”“以平均时速不超过法律规定的最高时速计算服务时间,不得推荐逆行、禁行等违法路线”。

既维护交通安全,又保障“小哥”利益。政府部门与平台企业合力,以“智治”松绑减负、推动“算法向善”,彰显城市治理力度和温度。

今年4月,《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强新就业群体服务管理的意见》公布。这是首个专门关于新就业群体服务管理的中央文件,就“依法规范用工管理”“强化合法权益保障”“引导参与社会治理”等提出明确要求。

从中央层面的制度安排、政策举措,到各地各部门因地制宜落实落细,这场“小哥”奋斗与城市治理的“双向奔赴”不断深入——公安部道路交通安全研究中心研发交通信号标准化车联网联控平台,为政企数据更好互通夯实基础;地方政府部门和平台企业定期交流交通信息,对违反交规的“小哥”进行重点教育……

优化时间预估算法和安全保障算法,美团等平台实现超时免罚全覆盖;淘宝闪购等上线“安全分”机制,通过现金奖励、权益奖励等引导自觉安全行驶;京东等平台对超速、闯红灯等危险行为进行语音提醒……

当配送路上的“被动守规”变成“主动文明骑行”,破解

的是“小哥”们的“时间困局”,带来的是城市更加有序。

快递员、网约配送员等新就业群体规模庞大,他们的劳动权益能否得到依法保护,矛盾纠纷是否有效化解,关乎社会治理成效。

2024年底,最高人民法院首次发布新就业形态劳动争议专题指导性案例,其中一起案件引人关注。

骑手徐某申与平台用工合作企业签订承揽、合作协议,其中约定双方是“合作关系”且“不适用劳动合同法”。徐某申工作中意外受伤,随后就是否存在劳动关系以及工伤认定问题与公司发生争议。

最高法对此明确,对于存在用工事实,构成支配性劳动管理的,应当依法认定存在劳动关系。以公正司法规制逃避劳动法律法规和责任的企业,更好维护劳动者权益。

当前,各地各部门坚持在法治轨道上解决“小哥”们的急难愁盼,撑起法治保护网,不断兜牢社会民生底线。

司法部发布行政复议典型案例破解外卖骑手等职业伤害认定难题,多部门加强新就业形态劳动纠纷“一站式”调解,检察公益诉讼草案增加案件范围统筹新就业形态健康发展与劳动者权益保障……

“小哥”走街串巷、深入末梢,是城市“奔跑者”,也是社会“共治者”。

陕西西安顺丰快递员秦顺序每天投递时,总会留心片区老人的生活情况。搬抬重物、代办小事的暖心举动,让老人感到亲切。

在秦顺序牵头组建的“顺丰小哥志愿服务队”,这样的场景已持续十余年。队员守望邻里、助老助残,还主动参与城市应急支援、文明创建、防汛保障等志愿工作。

“贴近群众、熟悉社区,我们快递小哥有天然优势。服务他人过程中,我们自己也感到被认可、很充实。”秦顺序说。

加入社区志愿服务队,参与“小哥圆桌会”为社区治理出谋划策……如今,一个个快递员、外卖骑手化身“平安瞭望者”“流动网格员”,成为美好生活的建设者和守护者。

在四川广汉,70余名外卖骑手组建“食安公益护航队”,在取餐途中暗访后厨卫生;在福建龙岩,外卖配送行业党委引导骑手参与文明劝导、应急救援等志愿服务……

以党建为引领、以服务为纽带,越来越多“小哥”成为社会治理“新”力量,在服务社会中实现人生价值。

■ 更多关心关爱温暖奔忙路途

今年春节前夕,习近平总书记在北京考察期间看望快递员,叮嘱“各级党委和政府一定要关心他们,为他们的生活、工作、学习提供好服务”。

从改善工作环境到提高公共服务水平,各地各部门持续加强对新就业群体关心关爱,为“小哥”纾难解困。

炎炎夏日,重庆市沙坪坝区新就业群体党群服务中心门前,周明把车停进骑手专属车位,走进24小时驿站休息。

“这里停车放心、歇脚方便,还能提供孩子托管服务。”周明说,外卖骑手这份工作,干得很安心。

工作环境更优化,为“小哥”路途增添温暖。

“以前到有些小区送单,不管多忙都得先到物业登记,至少耽误好几分钟。”浙江杭州外卖骑手张硕如今有了“浙里小数码”,在小区门口拿出手机“碰一下”感应设备,就可以识别身份进入小区。

这一变化的背后,是当地依托实名政务App打通平台

数据,解决“小哥”登记、物业管理双重难点。

《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强新就业群体服务管理的意见》明确推进社区、商圈、楼宇、园区、交通枢纽、公路服务区、网络直播间等友好场景建设,并提出到2027年“从业环境显著改善”的目标。

出台具体举措,举行现场推进会……中央社会工作部等部门持续推进友好场景建设,为快递员、外卖骑手等新就业群体提供便利和服务。

国家邮政局联合共青团中央连续多年开展“快递从业青年服务月”活动,深入推进关爱快递员“暖蜂行动”,推动建立通行便利机制、设置服务区域等。

各方共同努力下,更多改变正在发生:安徽“暖新商户”提供折扣餐饮和应急保障,云南昆明商圈施划骑手专属停车区避免拥堵,一个个“暖心驿站”“骑士港湾”成为“小哥”奔波路上的“温暖地标”……

搬进上海面向城市一线劳动者供应的“新时代城市建设者管理者之家”,圆通速递快递员孙江涛倍感温暖:“居住环境不错,房租压力也减轻了,算是在大城市落下了。”

身定心安,逐梦的脚步才能更加踏实。更多实实在在的举措,着力为“小哥”解决“后顾之忧”。

今年7月起,职业伤害保障试点全面推开,将即时配送等平台企业总体纳入试点范围,实现“每单必保、每人必保”,个人不用掏钱;

国家医保局持续推动超大城市取消灵活就业人员在就业地、常住地参保的户籍限制,同时鼓励各地把新就业形态人员等纳入生育保险覆盖范围;

平台企业也纷纷加快探索。京东为全职外卖骑手、快递员缴纳五险一金,为兼职骑手提供意外险和健康医疗险;美团、淘宝闪购等通过“先缴后补”方式,为更多外卖骑手提供社保补贴……

2025年下半年,上海市青浦区的快递员们收到好消息:平台企业派费直达机制全面覆盖加盟商,快递员单件派费收入提现比例提升了。

这源于当地检察机关根据工会移送的线索开展调查,向人社部门制发检察建议督促履职,并通过“工会+检察院”协同工作机制持续跟进平台企业治理。

落实关心关爱举措,需要各方统筹协调、凝聚合力。贵州贵阳出台实施方案细化8部门任务,合力维护新就业形态劳动者权益;四川宜宾推动新就业群体行业党委全覆盖组建行业工会,常态化纳管平台合作商、服务站点、快递网点……

“有了行业党委、行业工会,我们更有归属感,驿站休息、诉求反馈都更方便。”四川宜宾圆通快递员吴天利说,踏踏实实送单,安安稳稳过日子,这就是我们想要的安居乐业。

■ 让城市“奔跑者”未来可期

“我和丈夫一起跑单,去年开始,我们有了养老保险补贴,每月加起来1000多元,退休生活有了更多保障。”天津美团外卖骑手刘敏说,自己和丈夫计划一直跑下去。

背后有依靠,身上有干劲,才能让城市“奔跑者”安心、踏实。

聚焦权益保障,织密织牢制度之网——

翻开“十五五”规划纲要,“推动灵活就业、新就业形态健康发展”“健全灵活就业、新就业形态劳动者权益保障制

度”……一系列制度设计,给“小哥”们吃下“定心丸”,让他们打拼更有底气。

安徽出台新就业形态劳动者劳动权益保障规定,福建厦门制定网约配送员劳动权益保障若干规定……放眼各地,一系列规章制度持续落地见效,助力新就业群体劳有所得、伤有所保、困有所助。

人力资源和社会保障部劳动关系司有关负责人表示,将健全适应新就业形态的养老保险制度,抓紧出台《新就业形态劳动者权益保障办法》,推动健全分类分层的劳动者权益保障制度。

“全职骑手与兼职骑手、平台直聘劳动者与加盟商用工人员,在劳动时间、保障需求等方面存在差异。”中央民族大学社会学系教授秦广强建议,规范各类用工模式,探索更精细的制度安排,逐步增强各类“小哥”的获得感。

深化平台治理,让“小哥”的声音被更好地“听见”——

今年4月,美团举行的一场恳谈会上,各界代表就如何优化“防疲劳”机制展开讨论。吸纳各方建议,美团表示将更好兼顾职业安全和劳动意愿,在推送休息提醒的同时,把下线选择权交给骑手。

开展集体协商“集中要约行动”,印发《平台劳动规则和算法协商指引(试行)》……在有关部门指导下,越来越多平台企业通过举办恳谈会、开展集体协商等,充分听取劳动者意见,改进平台规则和算法。

截至目前,30个省份出台了42部集体协商法规或规章;15家平台企业开展算法和劳动规则协商并签订集体协议,覆盖超2000万新就业形态劳动者。

淘宝闪购等平台有关负责人表示,将持续加大技术研发,让算法真正服务于人。同时,继续联动多方,与监管部门、行业协会、学术机构及广大用户、骑手共建共治,共同营造安全、公平、可持续的即时配送生态。

成长路径更广阔,长期从业才能更有奔头。

从业10年、累计送达超14万单的美团外卖骑手刘建,

如今管理着100多人的团队。

“不论专送还是众包,都为骑手设置了管理岗位,收入可观。有责任心、上进心,就有机会。”刘建坦言,清晰的晋升空间让工作更有盼头。

人力资源和社会保障部发布网约配送员国家职业技能标准,明确五个等级、六大技能;“现代骑手学院”助力骑手职业发展与技能提升……

7月27日,中央社会工作部大讲堂气氛热烈。

“用心奔跑,使命必达!”全国优秀党务工作者、四川成都锦江区牛市口街道“小牛仔·先锋车手”志愿服务队党支部书记王柯皓讲述自己带领“小哥”们积极融入基层治理,把党支部建成凝聚服务新就业群体坚实堡垒的经历,赢得现场阵阵掌声。

获评全国五一劳动奖章、新时代青年先锋奖、全国三八红旗手,许多快递员和外卖骑手迎来自己的高光时刻;不少地方对“小哥”中的爱岗敬业、见义勇为等先进典型进行奖励和褒扬……

更加多元的发展空间,更加广泛的社会认可,让“小哥”们的职业认同感、社会融入感不断提升,为城市建设贡献更多力量。

社会治理的成色,沉淀在街头巷尾的细微处,体现在奋斗者的切身感受里。

面向未来,更完善的制度、更精细的治理、更贴心的关怀,将助力“小哥”们安心逐梦,让城市在共建共治共享中始终充满活力、变得更加美好。 新华社记者（新华社北京8月5日电）

