

推进人民城市新实践 多方共建“骑手友好系列”化解进门难题

上海“骑手友好社区”实践数月后 外卖员说“省时省心”

骑手从小区任一个门进入都能看见清晰的楼栋路线图、累了乏了可以到小区开设的驿站休息，在驿站里可以享受热水与手机充电服务、随时使用卫生间，工作期间有需要还能将孩子托管在美团“袋鼠宝贝之家”……今年4月，上海杨浦区殷行街道开鲁社区携手美团（上海）党委落地上海首个“骑手友好社区”，在实践超4个月后，附近骑手介绍了实际的体验感受。

自从设置了路线图以后方便多了，能节约很多时间，对新人骑手来说更是如此，比较省时也比较省心。来自开鲁社区附近站点的骑手小王表示，穿梭于大街小巷是骑手的工作日常，规划路线寻找门牌更是他们的必要技能。

小王说，骑手友好地图推出后，他们根据地图上的标注，能快速分辨小区内主要道路、小巷和标志性建筑的位置，不但提高了送货效率，也能为自己争得一些短暂的休息时间。经测算，目前已投入使用的开鲁新村片“骑手友好地图”能够为骑手节省约20%的配送时间。

在这座“骑手友好社区”里探访发现，除了地图指示牌，里面还有更多的配套设施。例如，位于开鲁二村居委旁边的驿站是“骑手友好社区”的根据地，驿站门口设有洗手池，屋

内配备了桌椅板凳、饮水机、微波炉、冰箱、充电宝等设备设施，可帮助骑手解决喝水、热饭、歇脚、手机充电等难题。此外，驿站旁还设有“袋鼠宝贝之家”，能为生活居住在殷行街道的新就业形态劳动者家庭提供课后托管、课外活动、素质拓展等服务。夏季高温天气，社区里还为骑手们提供盐汽水、冰淇淋等解暑降温用品。

骑手站长是最能观察到变化的人。开鲁社区附近的一位站长表示，“最近站里跑单投诉率也降低了”。路线更加清晰、基础设施更加完善之后，骑手们跑单变得更为容易，与客户之间也变得更加友好。不止如此，他还有一种明显的感觉，骑手们和社区之间的关系，正在变得融洽。夏季午后时分，外卖员、快递员等各平台骑手在没单时常去社区里的驿站，一起聊聊天、喝点冷饮解暑。

被关怀只是一方面，骑手们也在为社区付出。比如，附近骑手也会积极参与“骑手友好社区”的治理、助老活动等公益活动；美团还联合街道定期举办骑手恳谈会，同时为机制性地解决居民、骑手、物业的各类诉求，站点与社区共同签署《“骑手友好社区”三方共建备忘录》，搭建三方沟通机制，方便小区居民即时反馈配送服务问题，也让配送站点更快响应居民需求。

多方力量参与 推动“骑手友好系列”持续焕新



▲ 上海普陀臻如府，骑手在中海物业保安引导下扫码进入小区 黄海 摄

随着“骑手友好社区”在全国各城市落地，越来越多的力量加入到“骑手友好系列”中来，为外卖员等新就业群体营造更为安全便捷的配送环境。

今年8月，美团加快与大型物业公司接洽，双方依托数字化能力实现数据对接，研发可快速复制的骑手通行方案。在上海，美团与中海物业合作在市内18个小区上线美团骑手快捷通行方案，在普陀区的臻如府小区，入口张贴了引导骑手扫码的宣传海报，骑手扫码可使用小程序一站式自助登记，全程仅需5秒左右。在该区域送餐的骑手表示，“现在进小区登记流程简单多了，手机点一点就完成，骑手省时省力，保安师傅也省心。”8月23日，伴随着一行一行美团小哥的通行记录在万物云武汉数字运营中心大屏幕上滚动起来，美团与万科物业正式发布“骑手友好社区通行解决方案”，骑手扫码一键验证身份、便捷通行，目前已在全国3000多个万科物业在管小区落地。

而早在今年5月，上海杨浦区还落地了全国首批“骑手友好商家”。美团联合餐饮品牌老乡鸡，将上海130多家老乡鸡门店正式挂牌为“骑手友好商家”。双方携手为外卖骑手提供优惠餐食、便捷取餐等暖心服务，并定期组织骑手与商家的沟通会，在友好协商中进一步理顺商家送餐、骑手取餐等交互环节。

“骑手友好商家”不仅为骑手们提供全方位的暖心服务，包括接水、充电、休息等便利设施，骑手在指定时间内来到店内就餐，还可以享受菜品7折的优惠，只需要十几块钱就能吃饱、吃好。此外，店内还会提供绿豆汤、藿香正气水等解暑物资，如果骑手遇到中暑或者身体不适等情况，都可以来到店内稍作休息和寻求帮助。

这些实际行动不仅为骑手群体带来了关怀与温暖，更为新就业形态下的劳动者创造了友好和谐的工作环境。骑手们在送餐间隙或等待送餐时，能够在此找到一处温馨的歇脚之地，同时需要用餐时也能享受到优惠的餐食，真正体验到了工作与生活的双重便利。

对于“骑手友好系列”的下一步探索，美团在今年7月17日“第

七届美团骑手节”宣布升级“骑手友好系列”计划，将协同全国各地街道和行业机构落地骑手友好社区、友好校园、友好商家等项目，逐步解决骑手进门难、休息难、用餐难等问题。美团配送总经理章若愚介绍，“骑手友好系列”在各地落地，推动小区为骑手开门指路、划定骑手专用停车区、建设骑手驿站，平台也鼓励骑手积极参与社区助老助残等公益活动。“下半年，希望与更多机构共建骑手‘友好商圈’‘友好校园’等项目。”

中国劳动关系学院法学院学术委员会主任沈建峰认为，从利益分配的角度来看，新就业形态劳动者权益的维护不仅涉及劳动者与企业之间的利益分配问题，也涉及劳动者与消费者以及其他参与者之间的利益分配问题；而从生产方式角度来看，新就业形态用工与传统工厂用工的差异在于劳动过程不在特定封闭空间完成，而是在社会生活过程中完成，劳动者与各方社会主体接触和交往频繁。

“以上原因决定了维护新就业形态劳动者权益需要各方主体协同参与。一些地方出现的骑手进门难、停车难、充电难、就餐难等现象，恰好是这种协同参与不够的结果。这不仅增加了骑手工作的难度，降低了其效率，损害了其利益，而且往往也损害了消费者和商家的利益。为此，从更好地发挥新就业形态优势，维护各方利益的角度着眼，也应积极推动‘骑手友好社区’建设。”沈建峰说。

沈建峰建议，要想常态化并有效推动“骑手友好社区”建设，首先，应合理地配置社区开放以及增设接水、充电、休息等便利设施的成本分担问题，作为一项方便骑手，有利于住户、消费者、企业并且具有一定公共利益的措施，其成本和风险应在消费者、骑手、住户、企业和社会公共机构等之间合理分担。其次，应通过各方的协商等明确骑手友好社区运行的相关规则，保证参与各方能按照骑手友好社区设置的目标来进出社区，利用相关设施，避免不合理的风险。最后，除了利益主体之间的安排和协调外，党委、政府、工会、村居委会等组织应对骑手友好社区建设进行积极引导和支持。

全国20余城500多社区跟进 推动各地小区为骑手开门指路

兼具速度和温度，为配送者们营造更加友好的环境，“骑手友好社区”也是保障新就业群体权益，将矛盾化解在城市“神经末梢”的一次努力尝试。截至2024年8月底，美团“骑手友

好社区”已经在包括上海在内的20多个城市500多个社区相继落地，推动各地小区为骑手开门指路。

今年上半年，深圳市龙华区福城街道大水坑社区落地了华南地区首个“骑手友好社区”，在此基础上，龙华区相继创建商圈、楼宇、园区等多种友好场景。

“我们这仅外卖骑手就有超过1000人。”大水坑社区负责人李寿春介绍说，2023年以来，大水坑社区将灵活就业群体纳入重点服务对象之一。大水坑社区有不少工业园区、城中村小区，经过社区工作人员一家家的沟通协调，如今基本实现全域工厂、小区外卖可进。

为推动多方共建共治，社区与工业园区（小区）代表、美团站点三方共签“骑手友好社区共建倡议书”，为骑手营造友好、便捷的工作和生活环境。

为此，大水坑社区还推出了一系列骑手友好设施：骑手加油站、暖蜂驿站让外卖员可休息可充电，暖蜂窗口让外卖员可八折用餐，骑手友好充电桩、换电柜满足骑手快捷充电的需求，骑手友好楼栋可让外卖员优惠入住，“袋鼠宝贝计划”为外卖员子女提供看护保障，送清凉、爱心早餐系列活动让骑手感受到社区温暖。与此同时，骑手技能培训也让外卖员成了社区的“小蜜蜂情报员”，有问题也可以随时提醒社区。”

进门难、停车难、找楼难、上厕所难……当前，以外卖配送员为代表的新就业群体正逐步成为服务市民生活、助力城市发展的新生力量，在带来便捷服务的同时，外卖配送员群体也常常陷入“最后100米”配送难题。畅通配送之路，打造友好环境，成为当下多方重视的问题，基层社区、配送平台、外卖员等多方正尝试携手解决。

2024年是“人民城市”理念提出五周年，在首提地的上海杨浦区，殷行街道开鲁社区也在今年携手美团（上海）党委，率先落地了上海首个“骑手友好社区”，就骑手配送“最后100米”难题做出新的实践和尝试。



▲ 附近的骑手参加恳谈会为社区建言献策 李飞 摄



▲ 深圳骑手在“骑手友好社区”参与端午节活动 王高 摄