

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，外卖骑手李义鹏停下速来，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网联联控平台，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

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。以公正司法机制规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索顺序每天投送时，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。

在索顺序牵头组建的“顺丰小哥志愿服务大队”，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救援、文明创建、防汛保障等志愿服务工作。

“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。”索顺序说。

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“浙里小哥码”，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，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座谈会、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“小牛哥·先锋车手”志愿服务队党支部书记王树皓讲述自己带领“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 冯家顺 张晓洁 魏冠宇 赵怡宁



“科技+”升温 研学新赛道加速成形

操控机器狗穿越模拟废墟，走进电影产业园区拍摄一条微电影，在实验室里组建能够活动的机器人……这个暑期，多地科技研学活动持续走热。

业内人士表示，随着新技术加速融入生产生活，公众对前沿科技的关注度不断上升，文旅消费正呈现出从观光型向知识型、体验型转变的新趋势，也为研学市场细分升级提供了更直观、可感的新空间。

兼具知识与体验，科技研学持续走热

在四川成都机器人创新中心，成都市海滨小学的学生们先与春晚同款的阿尔法机器人互动，随后利用传感器等，动手搭建起设备模型。

“通过实际操作，我真切感受到了自动化生产的高效与精准，原来智能制造离我们并不遥远。”成都市海滨小学学生吴雨彤说。

今年暑期，在成都、杭州、武汉等科技企业云集、技术应用场景丰富的城市，科技研学成为最受欢迎的文旅项目之一。

据杭州市文化广电旅游局的数据，今年暑期杭州梦想小镇参访团队预订量约9630人次，同比增长318.7%；武汉打造多条科技研学路线，月均吸引数万省内外来学生前来体验。

华中师范大学教授、湖北旅游研究院执行院长龚箭介绍，区别于以参观展示为主的普通研学活动，科技研学以真实的科学研究和技术应用场景为载体，通过沉浸式体验和实践，引导学习者理解科学原理与创新应用，受到越来越多家长和学生的青睐。

中国旅行社协会发布的《2026年中国研学旅游市场前景气调查报告》显示，“科技创新研学”“自然科学研学”等领域位居研学市场最具潜力的细分领域前列。根据去哪儿7月初发布的《2026暑假出行报告》，“工业研学”相关产品热度同比增长超五成。

青岛海洋大学管理学院旅游学系主任、教授刘佳表示，科技研学走热，与全社会科技氛围升温密切相关。人工智能、智能制造、航空航天、新能源等话题频频进入公众视野，家长和学生对前沿科技的兴趣持续上升。

“与此同时，家庭文旅消费正在从单纯观光转向知识型、体验型消费，家长更愿意为‘玩有所学、学有所获’的产品付费。”刘佳说。

科技资源供给扩容，研学产品丰富多元

《关于新时代进一步加强科学技术普及工作的意见》提出加大科普资源供给，《旅游强国建设“十五五”规划》要求依托自然、文化、科技等资源规范开展研学旅游……在一系列政策的引导支持下，科技资源供给加速扩容。

湖北发布“文化旅游+”专项行动方案，明确依托工业遗产和现代产业资源打造工业主题旅游线路；四川上线“天府科普研学游”服务平台，提供了1000余项科普研学产品；山东发布科技科创主题研学地图，覆盖全省110个科技研学基地……

位于湖北黄石的新华1907文化遗址公园由百年历史的新华水泥厂改造而来，是工业遗产转化为研学产品的

典型案例。每年有10余万人次的研学团队走进窑炉车间，了解水泥生产流程和我国水泥工业发展历程。

“华新水泥厂完整保留的工业遗存，可以提供书本无法复刻的实景课堂。”龚箭说，“既满足了青少年实地探访、提升科学素养的需求，又能适配家庭对于高质量研学产品的消费期待。”

越来越多的企业和科研机构开始将原本封闭的生产线、展厅、实验室等改造为公众可以近距离体验的科技研学场景。

“建筑坍塌，有人被困。”浙江大学某个实验室的一堂人工智能研学课上，研学营的孩子们屏息凝神，拖动代码模块编写指令。机器狗随即启动，跨越“裂缝”、穿过“废墟”，搜寻“被困人员”。研学导师引导学生观察机器的反馈，一遍遍修改程序。

“企业和科研机构参与研学，既是履行科普教育的社会责任，也是通过开放科技和产业场景向青少年传递技术形象、建立长期品牌认知的有效方式。”参与开发这一研学项目的浙江皓石教育科技有限公司总裁宋扬说。

“科技研学实现了生产与文旅跨界增值，盘活了工业、科创资源，助力城市打造新名片，兼具教育、经济与社会多重效益。”江西财经大学数字文旅研究院院长邓爱民说。

补短板、优设计，进一步提升科技研学获得感

“现在科技研学很热，但短板也比较明显。”龚箭认为，一些项目“有科技场景，但没有教育设计”，有些线路“有参观流程，但没有课程体系”，甚至只是把工厂游、展馆游换个名字包装成研学。

受访人士认为，科技研学产品设计不能只追求设备的新奇感，而要围绕不同年龄段学生的认知特点，设置清晰的学习目标，探究任务和成果产出。

青岛海洋研学旅游联盟秘书长雷强建议，应该规范机构准入，加强资质管理，建立分层分类的导师培训体系，健全研学机构、企业与学校之间的协同机制，培养一批具备综合能力的研学从业者。

要提升科技研学产品质量，就要注重对科技资源的深度挖掘。一个工厂、一个实验室或一个科创展厅，可以围绕不同客群和消费时段，设计短时体验、深度营课、亲子活动、职业认知、企业参访等不同产品。

“政府可以牵头整合企业、科研机构、工业遗产等科技研学资源，搭建研学联盟，将研学活动与文创零售、主题餐饮、展演活动和城市休闲线路联动，拉长消费链条。”邓爱民说。

要因地制宜打造产品辨识度。当前不少科技研学项目容易陷入“展厅+讲解+手作+证书”的同质化模式，短期可以吸引客流，长期却难以形成复购。

“每个城市都应该发挥特色产业优势，围绕不同的工业文化与企业特点，打造一批科技研学精品线路。”邓爱民说，“把本地企业、科研机构、工业遗产和科普场馆串联起来，形成主题独特、课程充实、体验丰富的研学产品。”

新华社记者 李徽秋 段菁菁 熊翔鹤

“东北超”点亮就业新解法

“边看球赛边投简历，很方便。”“直接留言问政策，这种体验太暖心了！”……首届东北地区城市足球联赛（简称“东北超”）第六轮比赛正在进行中，不少球迷在直播间这样留言。

借“东北超”东风，沈阳市委组织部、沈阳市人力资源和社会保障局依托“沈阳就业”抖音平台，抢抓赛前、赛中、赛后客流高峰时段，推出专属直播带岗活动。从“看球”到“找岗”，从“引客观赛”到“人才聚集”，沈阳推出“体育+就业+引才”跨界服务，在绿茵场外点亮就业新解法。

直播间内，“省级招聘专项”“赛事引才专属”等标识鲜明醒目，职业导师实时在线答疑，求职者一键即可投递简历，同步享受岗位推荐、政策解读、青年驿站申请等“一站式”精准服务。

沈阳市就业和人才中心市场部部长姜琦表示，这种创新有两种考虑。

一方面，精准对接本地企业用工需求和求职者就业意愿，推动实现就近就业；另一方面，借助赛事窗口功能和跨城流量，展示沈阳产业机遇与人才生态，让外地观赛球迷在感受球赛激情的同时，看到城市的发展机会，愿意从客场看球转向留沈发展。”姜琦说。

赛事期间，在沈阳主场周边、球迷加油站等地，统一设置的就业服务专区整齐排列，“码上有岗”等便民数字化服务让主场市民和客场球迷扫码即览全市岗位。各区县引导线下观众进入线上直播间，实现“赛场观赛”与“云端找岗”无缝衔接。

在铁西体育场外的“就业人才集市”

上，来自吉林延边的球迷金女士原本是随团来沈为家乡球队助威，却在赛场外看到岗位展板和人才政策咨询台。

“我正想着怎么才能到沈阳就业落户，没想到来沈阳看场球，竟意外看到就业人才的集市，真是太棒了！”金女士感叹道。

“体育赛事是年轻人的聚集地，也是引才的黄金窗口。沈阳要做的就是让求职者在最燃的场景里，找到安心的未来。”姜琦介绍，“东北超”5月开赛以来，全市线上线下接待求职者1.3万人次，为4.6万人次提供咨询。

为放大辐射效应，沈阳联动长春、哈尔滨、大连等地人才机构，通过异地直播间联动、跨城岗位共享等方式，将“东北超”流量窗口变成人才入口，集中释放一批面向周边城市的“蓄水池”岗位，涵盖高端装备、航空制造、生物医药等优势产业集群。其中，面向高校毕业生释放研发设计、运营管理青年适配岗位6400余个；聚焦农民工、灵活就业人员等群体，推出储备生产操作、后勤保障、短期零工等普惠性岗位1246个。

针对外地青年球迷群体，沈阳推出“跨城来沈就业直通车”，外地求职者可凭观赛票根享受优先简历筛选、线上面试预约等专项支持。开赛以来，已有130人跨城投递简历并启动后续面试流程。

姜琦表示，下一步将深挖体育赛事资源，常态化开展“东北超”主题直播带岗活动，并叠加线下专场招聘、一对一职业指导、创业帮扶、技能培训等配套服务，持续推动赛事热度向引才势能转化。

新华社记者 刘艺萍 于也童

