

中共四川省委社会工作部
四川省公安厅
四川省住房和城乡建设厅
四川省市场监督管理局
四川省邮政管理局

文件

川社工发〔2025〕2号



中共四川省委社会工作部
四川省公安厅 四川省住房和城乡建设厅
四川省市场监督管理局 四川省邮政管理局
关于印发《推进“骑手友好型社区”
建设工作方案》的通知

各市（州）党委社会工作部、公安局、住房城乡建设局、市场监管局、邮政管理局：

现将《推进“骑手友好型社区”建设工作方案》印发给

你们，请抓好贯彻落实。



2025年1月3日

推进“骑手友好型社区”建设工作方案

为深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，落实中央社会工作会议和省委社会工作会议有关部署，增强党在新兴领域的号召力凝聚力影响力，持续优化提升社区治理服务水平，拟在全省推进“骑手友好型社区”建设，制定工作方案如下。

一、总体要求

深入学习贯彻习近平总书记关于社会工作的重要论述和重要指示精神，坚持以人民为中心，围绕解决网约配送员、快递员等新就业群体进门难、停车难、充电难、休息难、保障难、融入难等急难愁盼问题，强阵地、优服务、解诉求，营造信息友好、设施友好、服务友好、融入友好的工作生活环境，有效团结凝聚服务新就业群体，引导新就业群体融入社区治理，推动构建共建共治共享的基层治理格局。

二、主要任务

（一）以政治引领促友好

1. 以组织强引领。构建区域化党建格局，推动街道、社区、驻区单位党组织和“两新”党组织联动融合，建立服务需求、服务资源、服务项目清单和双向认领机制，推动社

区与驻区单位、“两新”党组织资源共用、阵地共建、活动共办。引导党员骑手等新就业群体到党群服务中心备案报到，通过“认领微心愿”等活动引导新就业群体主动参与社区治理服务。

2. 以党建带群建。针对人员流动性较强、组织性偏弱等实际，推动平台企业总部党委发挥实质性作用，完善纵贯上下的平台党建网络，动员相关行业龙头企业以及相关上下游企业组建党建共同体，把骑手等新就业群体团结在党组织周围。选聘外卖、快递小哥担任“流动网格员”，推动以党员为骨干组建“先锋骑手”等志愿服务队，建立工会、共青团、妇联及骑手兴趣社群等各类基层组织，实现骑手等新就业群体再组织化。

3. 以凝聚促合力。建立社区党建联席会议制度，定期组织召开党建联席会议，通过建立诉求收集、利益协调、会商办理等机制，整合辖区内各类资源，协同解决社区发展、居民关心、骑手期待的热点难点问题，求取社区治理、小区管理、服务居民、方便骑手的“最大公约数”。

（二）以信息支持促友好

4. 升级社区数字门牌。针对小区名称、门牌号、楼栋号、单元号等标识缺损、掉落、字迹不清的问题，逐步将门牌号全面升级为“标准地址二维码（四川e码）门牌”，方便骑手随时获取标准地址。

5. 绘制骑手友好地图。全面梳理街道地形图、小区出入口、楼栋单元号和充换电柜（桩）、卫生间等公共基础设施信息，绘制并在醒目位置张贴清晰的导航地图和指引标识。允许骑手骑车进入的小区可在骑车视野范围内设置清晰可见的楼栋、单元号标牌，方便骑手快速准确辨别位置、完成订单。

6. 优化小区进门流程。逐步推广在社区封闭式管理小区进出主要通道张贴“标准地址二维码（四川e码）门牌”，骑手扫码后由系统自动登记骑手进出信息，方便骑手安全有序出入。引导物业企业完善管理制度，通过人脸识别、办理出入证、赋码管理等方式，分小区试点实施开展“一次授权、规范管理、定期有效”人员备案，优化网约配送员、快递员进小区流程，推动解决“进门难”。

7. 推进社企数据共享。用好各类智慧社区平台，促进社区和骑手所属企业之间的数据共享。在保证信息安全的前提下，协调有关方面将已有的辖区内人口密度、消费需求等数据分享给骑手行业企业，方便企业根据社区人口数据调整配送策略，提高配送效率。

（三）以设施配套促友好

8. 设立暖心服务驿站。依托社区党群服务中心、社工中心（站）、银行网点、商业楼宇公共空间、工会驿站、小区物业服务中心等现有场地资源，设立“骑手友好驿站”

“暖心服务驿站”等，完善服务站点志愿服务功能配套，为骑手等新就业群体提供歇脚、纳凉、饮水、用餐、充电、阅览等暖心服务。

9. 合理布局停车位。加强商圈市场、商务楼宇、住宅小区周边外卖车辆临时停靠等候、装卸场地设施建设，鼓励规划骑手专用停车位，在停车休息区域配备遮阳伞、桌椅、充电插座等便利设施，方便骑手在工作间隙休息和充电。

10. 推广铺设智慧存取柜。鼓励物业小区利用现有物业用房、架空层、地下空间等场所，科学规划布局一批智慧存取柜，作为骑手存放外卖、货物的临时存放点。方便骑手投放和取件，提高配送效率。

11. 完善充换电设施。协调换电设施供应商和小区业主、相关物业服务企业，以市场化合作运营的方式，在小区范围内具备相应条件的位置设置符合消防安全、产品质量可靠的充换电设施，设置“骑手优先位”，解决骑手充换电难的问题。

（四）以暖心服务促友好

12. 丰富关爱服务。鼓励社区食堂、餐饮商户为骑手等新就业群体提供错峰用餐、延时留餐、优惠套餐等服务。协调各部门下沉到社区的资源，统筹利用辖区各类资源，因地制宜开展慰问陪护、代购代办、法律咨询、心理关怀、爱心托管等服务。组织医疗志愿者、社区医院等为新就业群体提

供健康体检、保健咨询、常见病诊疗等服务。衔接高校、心理服务专业机构，开通心理咨询服务热线，提供线上线下心理健康服务，帮助其培育自尊自信、理性平和、积极向上的良好心态。

13. 加强救助保障。面向骑手等新就业群体，采取党员志愿者上门走访、设置心愿墙、开设专题网页等多种方式，依托乡镇（街道）、村（社区）、平台企业征集微心愿。社区不定期开展走访行动，及时发现生活确有困难的新就业群体，帮助落实专项补贴发放、低保兜底、医疗救助、临时救助等帮扶措施。衔接相关部门，为岗位特殊、年龄较大、家庭收入偏低的新就业形态劳动者提供体检支持，为家庭经济困难、患大病、遭受各类灾害或突发意外、节假日坚守岗位的新就业形态劳动者给予关爱帮助。

14. 重视培训提能。街道、社区要根据骑手诉求和实际工作需要，加强社企联动，动员企业（网点）或邀请相关部门、单位的专业人士，对骑手等新就业群体开展政策法规知识、交通安全知识、配送服务技能提升、应急救援技能等多方面的培训，同步提升骑手综合职业素质和志愿服务能力。社区要链接有关资源组织职业规划讲座、咨询活动，为骑手等新就业群体提供个性化的职业发展建议。衔接人社部门落实支持多渠道灵活就业的政策措施，强化灵活就业人员岗位信息对接，支持劳动者通过线上线下实现多渠道就业。

15. **加强权益维护。**推动骑手等新就业群体所在企业建立工会，成立权益维护组织，提供法律咨询、法律援助、权益维护等服务，增强新就业群体在面对权益侵害时的自我保护能力。发挥社区法律顾问、“一站式”调处中心、工会律师团等作用，通过开展普法宣传、专业解答、案件评析等活动，帮助新就业群体通过法律途径维护自身合法权益。

（五）以多元共治促友好

16. **强化平台责任。**完善企业总部党委发挥实质作用的制度机制，引导工会或骑手代表与平台企业民主协商和平等沟通，协调平台企业制定修订骑手工作时间、订单分配、报酬构成及支付、配送时长、考核奖惩等直接涉及骑手权益的制度规则和平台算法，将结果公示并告知骑手，依法保障骑手合法权益。引导平台企业与新就业形态劳动者依法订立劳动合同、书面协议，合理确定企业与劳动者的权利义务；督促指导企业及第三方合作单位落实参保主体责任，及时为员工缴纳相关保险，推动用工灵活、流动性大的基层快递网点优先参加工伤保险；进一步扩大新就业群体职业伤害保障试点范围。

17. **推动协商共治。**鼓励社区设置与骑手的沟通平台，通过微信二维码、微信群、意见箱等，及时了解骑手的需求和建议。建立属地社区、小区业主委员会、楼宇（住宅小区）物业服务企业、配送站点负责人以及骑手代表等共同参

与的协商会议制度，定期开展座谈交流，听取意见和建议，讨论解决日常工作中遇到的问题，增进相互之间的理解和信任。

18. 营造友好环境。鼓励社区通过发布倡议书、制作转发视频、签订友好公约等形式，积极引导小区居民关心关爱骑手，促进社区居民与骑手相互理解、相互尊重、相互支持。组织开展骑手与物业人员、社区居民之间的互动活动，如节日联欢等，拉近彼此间的距离，共同营造和谐、宜居的小区环境。

19. 引导志愿服务。充分发挥骑手等新就业群体走街串巷、贴近居民、熟悉社情的优势，动员骑手积极参与便民、应急等志愿服务，畅通新就业群体参与突发事件直报、食品安全监督、隐患排查申报等信息渠道，为新就业群体参与社区治理、平安四川建设等搭建载体平台。

20. 开展积分激励。建立积分奖励机制，通过“服务换积分”“积分换奖品”“积分换服务”等方式，鼓励骑手等新就业群体以“随手拍”、微信群等多种方式向社区反馈小区环境、停车管理、矛盾纠纷、治安隐患等问题，积极参与社区治理和志愿服务。

21. 加强宣传引导。大力挖掘骑手等新就业群体服务社会的感人事迹，选树最美典型，讲好骑手故事，展示行业风采，推动形成理解、关爱、尊重骑手等新就业群体的良好环

境和社会共识。鼓励有条件的社区，为辖区内积极参与社区治理和志愿服务的新就业群体给予奖励。

三、保障措施

（一）落实工作责任。各地要提高工作站位，将“骑手友好型社区”建设作为创新推动新兴领域党建工作、吸引新就业群体参与社区治理的重要载体。社会工作部门要牵头抓总、加强统筹，纳入“城乡社区治理优化提升行动”等社区项目整体谋划；市场监管部门、邮政管理部门要依法督促平台企业落实主体责任；住建部门要指导物业服务企业加强小区指引标识标牌维护管理、为骑手配送提供通行便利；公安部门要指导各地规范标准地址、升级数字门牌；民政、司法、卫健、城管、工会等相关部门要结合职能职责，落实配套支持措施，形成工作整体合力。

（二）强化要素保障。各地要结合实施社区治理“补短板”“创特色”“提能力”工程和社区综合服务中心建设、城市社区嵌入式服务设施建设、完整社区建设等，围绕网约配送员、快递员等新就业群体实际需要，在资金投入、平台搭建、服务优化、力量保障等方面落实要素保障，有效调动各方力量共同参与、共同支持，打造一批“骑手友好型社区”。

（三）坚持试点引领。各市（州）要立足本地实际，确定1—3个社区开展“骑手友好型社区”建设试点。试点过程中，要结合自身实际，谋划有特色、有实效的工作举措，

在实践中不断改进方式方法，形成可复制、可推广的工作经验。经济条件较好的地方，可适当扩大试点范围，加大探索创新力度，力争在机制建设、资源整合、优化服务、权益维护等方面率先突破。各地要及时总结推广典型经验做法，营造全社会关心关爱新就业群体的浓厚氛围。

中共四川省委社会工作部办公室

2025 年 1 月 10 日印发
