

千万小哥，穿梭于大街小巷，奔走在城乡之间。这些“美好生活的创造者、守护者”，起早贪黑、风雨无阻，越是节假日越忙碌，只为最短时间将快递、外卖送达——2024年，我国快递业务量突破1700亿件，日均外卖订单超过8000万单。

人民眼·新就业群体

“城市闯关”的人，跑单路上怎样不卡壳？

——对10城100名小哥的调研之一

本报记者 杨 彦

有人形容，小哥的工作就像在打一场城市闯关游戏——

风雨兼程，进小区、爬楼梯，完成各种订单配送。为保证及时送达，需要合理规划路线，熟悉街头巷尾，提高配送效率。

有人慨叹，“城市闯关”的人，常常被卡在“最后100米”——

有的小区面积大、管理严，小哥不能骑车进，只能步行，费时费力；有的小区外面没有停车位，小哥要么在远处停车，要么冒“乱停乱放”受处罚的风险；有的小区楼栋多又标识不清，不少小哥如进“迷宫”……

此外，装备充电、人员休息等“补给”难题，也让这场“闯关”不轻松。

怎样为小哥助力，让他们的“城市闯关”不再“卡壳”？

“小哥速度”怎样兼顾“小区安全” 因地制宜，畅通“最后100米”

饿了么小哥彭晓强今年最高兴的事，莫过于常跑的两个小区，都打通了恼人的“最后100米”。

位于浙江杭州市萧山区北干街道的这两个小区，仅一街之隔，一个叫湖滨花园，一个叫江南之星，都是住了约2000户居民的大型小区。

小区居民多，外卖订单就多，这本是好事。彭晓强却说，过去，熟悉情况的同事，很多都不愿接这里的单。这是咋回事？

“小区大，从大门到最远的楼栋，要走10多分钟。”彭晓强说，以前两个小区都不让骑车进，遇到较远楼栋的订单，得一路狂奔，“害怕送单不及时被顾客投诉。”

为啥不让小哥骑车进？居民有话要说。“最初是让进的。后来有的小哥为抄近路，轧着草坪骑，有的骑行太快，差点撞着人，大家就有了意见。”湖滨花园小区居民胡月英说得直率。

问题是如何解决的？湖滨花园小区依托全市统一开发的杭州“小哥码”，允许注册小哥“人车共进”；江南之星小区投放了6辆共享单车，方便小哥骑行送货。

“‘小哥码’依托‘浙里办’实名政务数字系统，打通美团、饿了么等多个平台数据，实现小哥身份和送单信息双重认证、进门轨迹留痕可追溯，对小哥有了约束，也化解了居民的安全顾虑。”杭州市委社会工作部新经济新社会组织党建处副处长吕媛介绍，小哥只需首次进小区前注册“小哥码”，后续可直接扫码、亮码进入，“去年7月上线以来，累计有3.6万余名小哥注册‘小哥码’，实现1320个原需登记小区‘一码通行’”。

记者到达湖滨花园小区门口时，是上午9点40分左右，并非送餐高峰，但几分钟内，也有五六名小哥前来，大都直接扫了保安岗亭旁的二维码或用支付宝“碰一下”，给保安看一眼后，迅速骑车驶入。只有一名小哥看来是新手，保安叫他扫码，不太乐意，嘴里一直念叨着“我赶时间”。听到保安说扫码可以骑车进，他这才松了口气：“你这么说，那还是注册一下。”

有了“小哥码”，江南之星小区为何还是不能“人车共进”？

北干街道党建办工作人员戴逸帆解释：“江南之星小区路窄，小哥骑车进，安全隐患大。在广泛征求住户意见后，小区决定投放共享单车，提升小哥配送效率。”

这样因地制宜的便捷措施，各地屡屡探索：广东深圳市龙华区莱蒙水榭春天、南山区华润城润玺一期等人车分流小区，或在小区外就近划设小哥专属停车位；或为小哥开辟快捷通道，直达地下车库电梯；四川阿坝藏族羌族自治州九寨沟县水岸豪庭小区在门口安装快进柜，智慧云尚小区则为小哥提供手推车；为破解“找路难”，许多小区在显眼处绘制骑手友好地图，河南洛阳市涧西区中弘中央广场社区主动加“码”，扫码可见“小区速通视频导览”……

“从深层次看，‘进门难’反映的是居民、物业和小哥不同群体诉求间的碰撞。”在杭州市委社会工作部部长陈建华看来，居民强调安全、物业确保有序、小哥要求效率，并无是非对错之分，关键在社区牵头、多方协商，努力找到兼顾各方利益诉求的平衡点。

但也因此，多地均有小哥反映，仍有不少小区不让骑车进，遇到小区大、物品重、无电梯等情况，比较费劲，期待各方加大协调力度。居民则希望平台企业加强管理，提升小哥文明素养，

今年全国两会期间，习近平总书记在参加江苏代表团审议时强调：“我们的社会群体正在细化分化，对这些年出现的快递小哥、网约车司机、电商从业人员等，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。”

管理与服务，浓缩在一点一滴：小哥进

小区还难不难？休息的地方好不好找？他们跑单路上还有哪些顾虑？权益保障怎么样？卸下一天疲惫的小哥，家庭生活什么样？不断突破自我的小哥，如何追梦？

带着疑问，记者近日奔赴东中西部的10座城市——北京、河北秦皇岛、江苏昆

山、浙江杭州和义乌、河南洛阳、湖北鄂州、广东深圳、四川阿坝、甘肃陇南，每座城市寻访10名小哥，面对面聆听他们讲述工作和生活中的酸甜苦辣、急难愁盼。

记者调查版今起推出“对10城100名小哥的调研”系列报道，敬请关注。

小哥心里话

我到义乌送外卖快5年了，爹娘在河南老家，每次打电话都叫我别担心。我要好好奋斗，干出个样来给他们看。

——浙江义乌美团小哥孙如康

我们的工作方便了市民，值得被尊重。

——河北秦皇岛美团小哥徐鸿蛟

我在陕西西安读大学，毕业后回老家做了快递员。许多人问我，为什么不留在大城市？我觉得家人陪伴、工作稳定更重要。

——甘肃陇南顺丰快递员曾霞

去年3月，城西银泰城广场这家小哥驿站建成后，我们有了歇脚的地方。春节、端午等节日，社区都会来慰问，我要为社区点赞。

——浙江杭州叮咚买菜小哥何丙昆

我们一家住在“将小爱”公益驿站里，这是当地为新就业群体建的，租金便宜，条件不差。感谢好政策，让我在大城市里有了家。

——北京顺丰小哥秦永财

去年，我女儿报名参加了街道组织的暑期爱心托班，孩子有人照顾，心里踏实不少。

——浙江杭州圆通小哥何力

以前邮政快递不能进九寨沟景区，景区里的商户和居民只能到景区外的漳扎镇收发快递，为此我们没少被抱怨。今年，景区允许我们和其他几家快递公司，在游客出入非高峰时段进去收发快递，既方便了居民和商户，也增加了我们的揽收量，是一件实实在在的好事。

——四川阿坝邮政小哥吴亮

和我同一点点的同事，有人因为没戴头盔，出了严重车祸。所以，哪怕再赶时间，希望小哥们也注意安全，记得戴头盔、守交规，毕竟家人都在等着我们平安回家。

——广东深圳美团小哥陈锦奋

难忘的成就感

没想到，送外卖能把我“送”成省级劳模。别人向我讨教，我只答4个字：努力、坚持。我创下过单日送105单的纪录，在这个行业已坚持6年。

——广东深圳饿了么小哥付艳清

做这行，每月能按时领到大几千元工资，就心满意足了。有时候客户对我说了“辛苦”，就更感觉这份工作值得。

——四川阿坝极兔小哥付跃宏

我是山西人，来深圳21年了。我喜欢深圳，也喜欢现在的工作，自由，每天能遇到很多人和事。虽然是一份很普通的工作，但也可以帮助很多人。

——广东深圳闪送骑手张翱非

在九寨沟工作，因为我的这身工服，常有游客向我问路并表示感谢，让我感受到了信任。

——四川阿坝美团骑手李彦清

2022年7月的一天，我在配送途中偶遇居民楼失火，浓烟滚滚。我和居民一起把火扑灭，这是我职业生涯中的骄傲时刻。

——江苏昆山顺丰小哥高丛苗

今年2月送餐时，路过一片水域听到有人呼救，我什么都没想就冲下去把人救了。回家后老婆、孩子都夸我“真厉害”，心里美滋滋的。

——湖北鄂州饿了么小哥王伟

平时我就是个“热心肠”，去年当选为义乌市外卖骑手行业联合工会第一届委员会主席。我要不负期望，做好骑手的“娘家人”。

——浙江义乌美团小哥钟易南

我之前在西藏阿里当武警，退伍后做了外卖员，不到两年就成了队长，团队有几十号人。当兵时养成的严谨作风成就了我。

——甘肃陇南美团小哥尚龙

在顺丰工作11年，明显感觉到国家对我们这个群体越来越重视。社会尊重我们，我们也乐意为大伙儿做点事。我参加了“滨海红哥”志愿服务队。这就是大家常说的“双向奔赴”吧！

——河北秦皇岛顺丰小哥李权

“一己之力”怎样变为“一起发力”？ 多方携手，画出“最大同心圆”

送单之余，饿了么小哥杨晶最近学起了厨艺，师傅是深圳南山区粤海街道大冲社区一家餐馆的厨师。

“学厨艺，现在是为了生活多点滋味；将来如果不送外卖了，也算门手艺。”杨晶坦言。

在这家餐馆，杨晶不仅能免费学手艺，还能享受菜品打折、手机充电等服务——作为“暖蜂商户”，餐馆这些服务项目明明白白地贴在了门外墙壁上。

服务项目招牌右侧，上方两款“小哥专属套餐”图片显示：原价26.8元，小哥仅需17元；下方，“大冲社区暖蜂‘移动’课堂（厨师）”的标牌似乎在提示：这里的“移动”课堂不止一家。

果然，不远处一家理发店外，“‘移动’课堂”标牌再现，只不过括号里变成了“理发”。同为“暖蜂商户”，这里为小哥提供免费茶水、应急药品等服务。

在这条约300米长的街上，有78家商户加入了“暖蜂”行列，这条街也被小哥们亲切地称为“蜂汇一条街”。走在街上，“我们都在奔跑，我们都是追梦人”“订单千万条，安全第一条”等标语透着暖意。

“这里是全市有名的美食街，800多名小哥经常活跃在周边。”大冲社区党委书记黄苑英说，社区2021年3月启动“暖蜂行动”，努力让小哥感受家的暖、被尊重的暖和有前途的暖。

“怎样实现从社区一己之力，变为各方一起发力？”“如何实现小哥服务阵地从一个驿站，到一张网络？”……黄苑英说，她和同事边做边摸索。

——成立“蜂汇一条街”功能型党支部，吸纳物业、商户、新就业群体党员，由一名顺丰小哥任党支部书记，常态化收集小哥心声。

——整合工会、妇联、商圈等资源，建成3个“暖蜂驿站”，并为小哥提供技能培训等30余项服务，累计服务超过3500人次。

——搭建“社商楼”共建平台，推动社区、商圈、楼宇企业资源互联互通，目前已有48家单位加入共建。

“共建如何可持续？能否共赢是关键。”黄苑英举例，社区联动商圈举办新就业群体友好服务市集，商户提供服务的同时也宣传了自己，提升了人气，“多方获益，大家才有动力”。

在深圳，龙华区民治街道红山社区提出“红山共理、友好共建”。辖区内101家单位成为“共理单位”，300名热心居民当上“共理人”，148家商户打造“共理商圈”，12家银行形成“共理行圈”，共同服务新就业群体。

美团小哥赵万明既是“共理人”，也是社区“小哥工作室”负责人。

“工作室除了我之外，还有3名不同网约配送平台的小哥，以及社区、街道各1名工作人员。”赵万明告诉记者，去年以来，工作室针对小哥反映集中的诉求，推动一个小区开发电子通行证，简化了小哥进门登记流程；一个商圈上线VR地图，减少了小哥“容易迷路”的吐槽，“这也是我送外卖5年来，最有成就感的事。”

骑手友好商家、友好社区、友好街区……由职能部门、平台企业、社区、商家、小哥等共建共治的友好生态正在各地形成。仅美团一家，就携手20余万家“骑手友好商家”为小哥提供用餐优惠和休息场所，在150多座城市建设“骑手友好社区”2.7万余个。

“骑手友好生态的形成，需要多方携手，画出‘最大同心圆’。”深圳市委社会工作部副部长冀小平表示。

全国现有在平台注册的网约配送员

约1200万人

快递员

约320万人

针对快递员、网约配送员“进门难、停车难、充电难”等问题

建成友好社区、友好商圈等系列友好场景

3.5万个

布局打造暖“新”驿站

4.5万个

全国现有在平台注册的网约配送员

约1200万人

快递员

约320万人

针对快递员、网约配送员“进门难、停车难、充电难”等问题

建成友好社区、友好商圈等系列友好场景

3.5万个

布局打造暖“新”驿站

4.5万个

“等小哥来”怎样变成“小哥爱来”？ 贴心细致，服务好“最辛勤的劳动者”

前不久，美团小哥胡宝利惊喜地发现，自己常去的小哥驿站添置了两把躺椅、两个吹风机。

“我们早出晚归，有时累得真想躺一躺；天热戴着头盔东奔西跑，头发、衣服常湿透，能快速吹干，舒服多了。”胡宝利觉得，驿站的新配置，“配”到了心坎上。

这家位于河北秦皇岛市北戴河区东山街道有花路社区的驿站，是24小时智能驿站，小哥刷脸就能进。社区党委书记杨欣悦，每周三上午只要没急事，都会在这里开展“心悦有约”，听小哥们聊聊天，‘驿站里添什么，都是和小哥聊出来的’。

精准对接小哥需求，让服务戳中小哥心窝，渐成各地共识。

共识，来自失败经历。

北戴河区委两新工委专职副书记钱小清记得，4年前，自己牵头组织了一次义诊活动，请来10多位主任医师，全是平时很难挂到号的专家。本以为会大受欢迎，不承想当天8点半开始的义诊，到了快10点，还没有一个小哥来。后来，打了一圈电话，才过来不到20人。

“强烈的挫败感。”钱小清回忆，事后自己复盘，得出3点结论：事前发动不够；部分体检项目非小哥急需；时间安排有冲突，“撞上了送餐早高峰，他们一般要忙到快10点，才有空闲。”

共识，来自亲身体验。

在杭州滨江区长河街道，有4条“小哥你好”友好服务街。京东小哥郭勇敢常来，因为街区很多商铺能为小哥提供就餐、理发等折优惠，以及电动车检测、补胎等免费服务，“很实用、很方便”。

友好街区的创建源自街道干部郑文星两个月的“卧底”体验。“去年9月15日至11月15日，我利用空余时间送外卖。沉浸式体验不仅帮我解答了以前的很多疑问，也摸准了小哥们的真实需求。”郑文星发现，以前街道建的驿站，小哥们之所以不大爱来，选址不够合理是原因之一，“得建在小哥们常去的地方，这几条街正好符合



条件——商铺集中、取餐方便。”杭州通过干部“当一周骑手”等方式，优化调整驿站布局及各类场景或服务100余处。

共识，来自深入调研。

2024年暑假，洛阳瀍河回族区将原本面向职工开设的“洛小童”暑托班，向新就业群体开放，解了骑手无暇看娃的难题。区委社会工作部部长张钊回忆，部门2024年5月成立后，按照区委安排，他和同事深入新就业群体调研，发现两名女骑手载着孩子送外卖。

“怎么解决他们的后顾之忧？”张钊说，回来后，他们加大暑托班宣传力度，“去年参加托管的孩子由往年的不到200人增加到480人。”“我们站点就有5个孩子参加。”顺丰速运君河湾营业点专职带岗师傅马喜粉说。

“小哥像勤劳的小蜜蜂，是最辛勤的劳动者。我们努力让小哥的每一个诉求都有回应，在点点滴滴中建立信任。”河南省委社会工作部部长郭晓峰认为，坚持需求导向和实效导向，城市的温度才能精准抵达这些辛勤奔跑的人。

（本报记者王云娜、郭玉姿、王永战、毕京津、窦皓参与采写）

图①：深圳罗湖区e路同行新就业群体党群服务中心内，一名小哥将自己的心愿贴上“心愿墙”。 深圳罗湖区委社会工作部供图

图②：杭州萧山区北干街道湖滨花园小区门口，一名小哥准备扫“小哥码”进入小区。

方杏兰摄

图③：秦皇岛海港区人民里社区在爱“新”驿站开展义诊活动。

秦皇岛市委社会工作部供图

本版责编：孙 振 戴林峰 刘雨瑞

版式设计：张芳曼

数据来源：中央社会工作部

我的小心愿

我喜欢弹钢琴。送餐辛苦，但我每天都留出半小时练琴。音乐能缓解疲劳、治愈身心。今年初，我在公共场所弹琴的视频意外走红，感谢网友们的关注和鼓励。我会努力跑单赚钱，买一架属于自己的立式钢琴。

——河南洛阳美团小哥陈胤嘉

2025年，通过“我在京东过大年”活动，我给俩娃申请了3500元补贴，接他们到身边过年。希望每一年春节，我们一家都能团团圆圆。

——北京京东小哥邵全

我的拿手菜是爆炒肥肠、鱼香肉丝，我要努力工作，好好攒钱，争取早日开一家川菜馆。

——江苏昆山饿了么小哥王小强

我有听力障碍，送外卖虽然累，但收入稳定，我很珍惜这份工作。我和女朋友一起在深圳打拼，期待我们的小日子越来越好。

——广东深圳美团小哥陈凯

松潘县城地方小，人情味浓，同事也大多是本地人，很少有顾客催单，遇到下雨下雪天，还常叮嘱“慢一点”。如果县里旅游发展得更好，游客更多，我们的单量更高，那就更好了。

——四川阿坝美团小哥王旭平

前段时间有居民写错地址，投诉我弄丢了快递，要我赔偿。社区民警潘升勇帮我查监控，找回了快递，挽回损失1500元。潘警官态度好，问题解决得快，难怪能评上“全国优秀人民警察”。我感谢他，并祝他好人有好报。

——河南洛阳安能物流小哥张笑坡

日常配送之外，我还开了一家“快递超市”，每天200多人来取件，希望快递派费能更高些。

——湖北鄂州中通小哥邓光华

浙江开放大学“小哥学院”圆了我的大学梦。盼着今年能顺利通过答辩，实现事业、学业双丰收。

——浙江杭州顺丰小哥肖晨