

R 深度观察

习近平总书记强调：“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。”

近年来，以平台经济为代表的新业态快速发展，全国新就业形态劳动者已达8400万人，占职工总数的21%。新就业群体是社会主义劳动者的重要组成部分，也是经济社会发展不可或缺的重要力量。这些新业态的从业者需要哪些服务和保障？有哪些期盼和诉求？记者近日探访了多座城市的新就业群体驿站，听听大家的心里话。

——编者

聊服务——

改善司机停车休息环境，一直在路上

“天气炎热，室内等单舒服很多。”

下午1点，北京顺义区一家“橙驿小站”，滴滴网约车司机王阳熟练地停好车，推门进屋。把保温杯接满水，又顺手给手机充上电，他在休息区就近找了个沙发位倚靠，让疲惫的身体也“充个电”。

今年33岁的王阳开网约车已有两年多，有时候订单接二连三，吃饭、休息都在车里，网约车俨然成了移动的“家”。最近，通过其他司机介绍，他找到了这个可以歇脚的“新家”。

“橙驿小站”由滴滴联合北京金运服务公司共建，今年6月刚刚揭牌启用。

小站虽小，“五脏俱全”——空调、饮水机、急救箱是标配，还有专门的休息区、活动室以及洗车维修车间等，方便司机师傅停车、休憩、如厕。“以前跑车累了，只能在车里凑合眯一会儿。现在有了这个小站，能喝水、能充电、能歇脚，推开门就像回了家。”王阳说。

“这家司机驿站，是滴滴公司首家落地的‘橙驿小站’，为的就是解决司机‘吃饭难、充电难、休息难’等急难愁盼问题。”滴滴相关负责人介绍，今年计划在全国建设290余家“橙驿小站”，并升级热力图导航功能，帮助司机高效定位服务站点。

这边，网约车司机有了城市“歇脚地”；那头，货车师傅也进入了高速公路专属“加油站”。

登录货拉拉司机端APP，语音搜索“司机之家”，顺着导航指引，货车司机李荣辉来到沈海高速阳江服务区内的“司机之家”。在这里，休息区、卫浴设备及家电大都免费提供，他简单休整后，一身轻松、继续起程。

“常年在全国各地跑长途，经常找不到地方休息。听说过‘司机之家’，就是不好找。有时候只能用‘厕所’‘服务区’等关键词模糊搜索。”李荣辉坦言。

改变，源自一次功能上新。今年4月，货拉拉司机端APP正式上线“司机之家”服务功能，集成全国1971个“司机之家”的位置信息、实景图片及服务清单。

“司机可通过APP实时查询附近的‘司机之家’，支持按洗澡、加油、停车、休息等需求分类筛选并导航。”货拉拉有关负责人介绍。

目前，我国有约3800万名货车司机，上千万名网约车司机。改善司机停车休息环境，一直在路上——

2017年，交通运输部、中华全国总工会等14部门联合发函倡导，在高速公路服务区、货运枢纽（物流园区）或其他公路沿线建设“司机之家”，为货车司机提供价格适宜的停车、住宿、餐饮、车辆维修保养、无线上网等服务。

2024年，交通运输部、中华全国总工会发出通知，公布包括天津市普东街网约车“司

城市驿站里的暖心事

本报记者 韩 鑫 邱超奕

话保障——

各方对骑手的关心体现在点滴细节里

“推开门，瞬间就凉快了。”下午2点，户外气温超过35摄氏度，在位于江苏无锡市梁溪区人民东路490号的美团骑手之家，陈磊磊刚忙完外卖午高峰。边说着，他麻利地给手机充上电，并打开自己刚买的盒饭，准备吃午餐。

在陈磊磊眼里，这个不久前新开的骑手之家可谓“正是时候”。“以前高温天跑单，累了只能找个阴凉地坐坐。骑手之家给了我们专属的休息空间，真的像有家了一样。”他指了指周围，“各平台骑手都能来，快递员、保洁员等户外工作者也可以来。”

中午烈日当头，却是骑手们最忙的时候。平时，陈磊磊一般下午1点半午休，最近得忙到2点。“天气热，点外卖的人不少，加上放暑假，单量就更多了。”上午9点半出门，他跑了4个小时没歇脚，“好在站点发了防暑‘神器’，不然会晒得头晕目眩。”陈磊磊一一清点：“在骑手之家能领藿香正气水、十滴水等防暑药品……这些都是免费的。”

骑手之家不仅是一方休息场所，还是骑手们相互交流、答疑解惑的地方。“这里有专门的工作人员提供咨询服务。”美团配送无锡片区负责人乔治礼介绍，从新手怎么跑单，到怎么办理新就业形态人员职业伤害保险、养老保险，这里都能解答。

不久前，陈磊磊点开手机里的接单客户端，看到了平台推送的养老保险补贴通知，“我就到骑手之家来打听，发现平台支持力度挺大的，符合条件的骑手，可以补贴一半的缴费金额，这个月，我和站点的不少兄弟都缴费了。”

说起对骑手的权益保障，陈磊磊感触颇深。去年夏季一个雨天，他在送单时摔倒受伤，到医院一查，右侧肱骨骨折了。“好在之前平台给我们办理了职业伤害保险，我休养了3个月，不但赔付医疗费，还给了康复、生活费用，总共超过3万元。”他说，这是自己头一回感受到有保障的好处，“现在保障更全了，不仅有职保险，还有商业意外险、养老保险，7、8月还专门办理了防暑险。”

不只是增加保障，各方对骑手的关心体现在点滴细节里。“以前送单最担心超时，怕扣分影响绩效，现在平台每月都会发几张超时卡，高温天还有送单补时，心里头从容多了。”陈磊磊感慨，工会、街道、社区等也经常搞活动，夏天发沐浴露、洗发水，冬天发暖宝宝，市里还组织骑手技能比赛，他们拿了团体二等奖，既切磋技术，又增强归属感、荣誉感。

社会越来越关注骑手，陈磊磊心里还装着两点期盼：“一是有些小区拦住我们，只让步行进去，是不是能给咱开个便捷通道？二是碰上恶劣天气送单慢、等待久，有的顾客要是多点理解就更好了。”

3年前刚入行时，“当骑手”还只是陈磊磊开早餐店失利后的无奈之选。“但干着干着，我就觉得这个工作也了不起。”他认真地说，“外卖已经与百姓生活密不可分，有我们送餐送物，大家才多些方便。”从这份别人眼里充满不确定性的工作中，陈磊磊却看到了确定性——靠当骑手，他第一个月就挣了七八千元。

“未来还想接着干吗？”走出骑手之家，跨上“小电驴”，陈磊磊爽朗一笑：“我还是想攒钱再开一家早餐店。通过送外卖，我对店铺选址、餐食品类、客流量等理解更深入了，有这段历练，相信我会干得更好。”

谈未来——

“小蜜蜂”职业向上通道更为畅通

山东青岛平度，小暑刚过，空气潮热。临近中午，顺丰小哥刘之龙的T恤已被汗水浸湿。送完上午最后一个快件，停好电动三轮车，他熟门熟路地走进街角的“暖蜂驿站”。

玻璃门推开的瞬间，一股冷气扑面而来。60平方米的驿站内，饮水机、充电器、急救箱等一应俱全，为这个“歇脚点”添了不少暖意。墙上的公告栏显示：日均接待50余名快递员、外卖员。

从冰箱取出一瓶矿泉水，刘之龙坐在窗边书架旁，一边吃着自带的午饭，一边翻看一本职业技能培训教材。2023年，通过自学，



刘之龙顺利通过青岛市认定的快递员四级职业技能等级考试，如今正全力备战明年的三级职业技能等级考试。

阳光下，书页上密密麻麻的彩色标注格外显眼。今年是刘之龙当快递小哥的第八个年头，光影之中，他回忆起自己的职业发展轨迹——

2017年入职以来，在公司“师带徒”机制下，很快接手了一个118平方公里乡镇的片区配送工作；

2023年，成功取得快递员四级职业技能等级证书后，跻身青岛顺丰“精英小哥”行列；

今年4月，顺利通过公司“储备主管”考核，不久后将全面管理一个网点的运营，从基层一线晋升管理岗位。

“勤劳的‘小蜜蜂’，也要学会充实自己。”刘之龙告诉记者，这些年，岗位升了、薪酬涨了，还在青岛置了房，获得满满幸福感。

越来越通畅的职业发展通道，托举更多快递员向上进阶。“近年来，我们一方面完善定制化培养体系，增强员工专业素养；另一方面鼓励员工参与学历提升和技能认证，助力员工实现自我发展。”顺丰集团有关负责人介绍，2024年至今，累计有2700多名员工获得学历与技能补贴，共有5700多名员工从收派员等基层岗位走向管理岗，成为组长、主管、经理等。

“良好的职业发展前景对快递员群体具有多重意义。”国家邮政局人事司有关负责人说，一是畅通上升通道，明确快递员的职业发展路径和晋升方向；二是提升自身价值，通过职业发展提升专业技能和综合素质；三是保障福利待遇，职业发展通畅伴随着薪酬提高和福利完善。

2023年，国家邮政局联合人力资源社会保障部出台《关于加快推进邮政快递业职业技能等级认定的实施意见》，明确提出建立健全邮政快递业职业技能等级认定工作体系，推动职业技能等级制度落实。

近两年来，多条基层快递员职业发展的通道已搭建起来。如今，快递员可以通过参加职业技能等级认定、以赛促评获得晋升、借助政策破格晋升、贯通为专业技术人才和参与企业内部培育等渠道，实现向高技能人才的跃升。

像刘之龙一样，越来越多快递员有了更广的成长空间——在浙江，申通快递员李庆恒通过职业技能竞赛获得“浙江省技术能手”，获评为杭州市D类高层次人才；在湖南，圆通速递快递员马石光，苦练职业技能，成长为公司市场部经理；在福建，中国邮政快递员李晓阳，通过技能竞赛，由高级工晋升为技师……

国家邮政局人事司有关负责人介绍，2023年以来，全行业新增23.8万人取得职业技能等级证书，其中3.8万人取得高级工以上职业技能等级证书，拓宽了行业从业人员的职业发展通道，也提高了行业服务质量，推动了行业技术创新。

“快递员的职业发展是一项系统工程。总体看，目前还存在部分企业主体责任落实不到位、评价结果应用不够充分、人才政策落实不到位等问题。”国家邮政局有关负责人表示，将深入推进落实大规模职业技能提升培训行动，加大行业服务现代农业、先进制造业、跨境电商等新技能培训力度。同时，推动落实“新八级工”职业技能等级制度，持续完善行业职业等级认定组织体系，不断提升从业人员职业素养、专业技能。

**R 留言板**

上个月，00后饿了么小哥刘壮壮在送餐时发现自己固定送餐的郑老伯很久都没开门，他将异常情况反馈给了居委会。他们从老人邻居处拿到备用钥匙，一起救下了突发脑梗的郑老伯。不仅老人的家属，我们大家都非常感谢这些提供老年助餐服务的“社区侠”，他们不愧是城市生活的守护者、美好生活的建设者。

——上海闵行区虹桥镇老龄管理工作人员顾颖飞

6月25日上午，我们一家三口发生交通事故。路过的滴滴司机刘长清师傅立刻拨打急救电话。因为救护车抵达需要时间，刘师傅就用他的车送我们去了医院，不仅一路安慰我们，送到医院后也没收取车费。感谢刘师傅让我们一家及时接受治疗。

——河南周口市市民吴女士

不久前，我们小区的停车棚冒烟起火，我看到一位美团小哥提起灭火器冲上去，跟社区、物业工作人员一起及时扑灭火灾。后来知道这小伙子叫周俊杰，还得到了公司嘉奖，我们心里也跟着高兴。

——北京朝阳区居民刘女士

有一次，我寄送文件后发现还有一张光盘忘记放入了，便联系了顺丰快递站点，快递小哥张绍亮特意把这个快递又给我送了回来，让我补全一起寄出。后来和小张越来越熟，他还给我们老年人提供快递代查、代下单等服务。

——黑龙江鹤岗市兴安区居民周先生

R 心愿单

我现在每个月要还贷款，开网约车让我有稳定的收入，特别是随时可以提现，让我每次还贷款很踏实、很安心。希望平台还能给我们更多保障，乘客也能给我们更多理解。

——浙江义乌滴滴司机陈飞

现在各个平台在骑手权益保障上都有改善。希望各个平台都能落实骑手职业保障，比如保障骑手休息权，畅通申诉通道，增加夏季高温关怀等等，让行业发展更规范。

——北京美团外卖小哥张峰

很多新社区都没有快递投放设施，希望可以加大对社区终端硬件的投入，帮助各社区快递设施更完善。另外，还希望大家多给我们快递员一些理解和包容，比如遇到恶劣天气时少一些投诉。

——圆通江苏某网点负责人袁哲人

图①：江苏宿迁经济技术开发区黄河街道九鼎社区青岛路户外劳动者驿站，志愿者（右一）为户外劳动者送上西瓜和防暑降温饮品。徐江海摄（人民视觉）

图②：网约车司机在滴滴“橙驿小站”自助售货机选购饮品。靳安然摄

图③：浙江湖州市长兴县雉城街道鱼巷口社区一处住宅小区内，网约车驾驶员赵非免费为老人派送午餐。谭云伟摄（人民视觉）

图④：外卖骑手来到骑手之家喝水休息，为后续工作补充体力。华夏摄

**更有保障**

林丽鹂

他们是风雨无阻送上舌尖美味的外卖骑手，他们是辛苦奔忙送货到家门口的快递小哥，他们是不分昼夜安全抵达的网约车司机……近年来，以平台经济为代表的新业态快速发展，广大新就业群体为百姓生活提供了诸多便利。

要把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为出发点和落脚点，坚持以民为本、以人为本。8400万名新就业形态劳动者是美好生活的重要创造者、守护者，他们的生活、保障、发展同样牵动人心。从中央到地方，从政府到企业、社会，要拿出真招、实招，提升新就业群体的获得感、幸福感、安全感。

加强顶层设计，让新就业群体更有保障。新就业群体因工作内容碎片化、工作方式弹性化等特点，其权益保障曾面临不少困难，对社会治理提出了新挑战。从党的十八届五中全会首次提及“新就业形态”概念，到

更有奔头

本版责编：杨彦帆 版式设计：汪哲平

党的二十大报告要求“加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障”，再到“推进扩大职业伤害保障试点”等举措写入今年的《政府工作报告》，加强新就业形态劳动者权益保障，一直在路上。与此同时，平台治理也在注入更多人文底色，通过更友好的社会福利保障，提高新就业群体职业认可度和安全感。我们期待平台不断探索完善规则体系，让新就业群体在为社会创造价值的同时，其自身权益也能获得充分保障，实现行业生态与从业者发展的双赢。

建好服务阵地，让新就业群体更有归属感。近年来，各地涌现出很多新就业群体服务平台，为快递小哥、外卖骑手、网约车司机提供冷可取暖、热可纳凉、渴能喝水、累能歇脚的地方，不仅具有实用性，还能提升大家的归属感。新就业群体来源广泛、流动性强，要聚焦他们的工作生活特点和现实需求制定政策。要拓展服务内容，创新服务方式，更加贴合新就业群体的实际需求。比如，很多外卖骑手希望驿站提供吹风机，因为雨天在外跑单子，手机可能进水、头发也会湿。广大消费

者的一个微笑、一句理解、一次感谢，也能增添新就业群体的获得感、成就感。多一些耐心宽容，少一些焦急催促，社会将因互相理解而更温暖。

组织技能培训，让新就业群体更有奔头。新就业群体中有很多年轻人，他们期待更大的职业发展空间。相关部门和平台要关注新就业群体的成长诉求，积极开展职业培训、技能比武等活动，帮助新就业群体全面提升职业技能和素质。让更多有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代好青年，有机会实现自己的职业梦想。

机制保障人、举措服务人、感情激励人、事业成就人……新就业群体已经成为经济社会发展不可或缺的重要力量，希望社会各界一起努力，共创共享更加美好的生活。

R 热议