

从“治理痛点”到“示范样板”——南京市首个快递特色街区诞生记

■记者 杜英姿 郭文治

背景链接：

柳叶街位于江苏省南京市秦淮区双塘街道，沿内秦淮河蜿蜒而建，是一条承载着六百余年金陵记忆的老街。依托老城南独特的地理区位以及亲民的经营成本等多重优势，快递业态在柳叶街（下浮桥至施府桥段）自发集聚发展，形成了较为成熟的快递收派分拣链，为打造特色街区提供了现实土壤。

商铺基础条件满足行业需求。商铺临街而建，空间开阔，适合快递包裹的装卸、分拣、存储等作业环节；街区房租较南京同地段区域平均低30%，经营成本较低。

优势区位地辐射较广区域。柳叶街地处老城南核心区域，服务范围覆盖街道全域及新街口商圈周边区域，快件投递需求稳定，日均收投民生端快件7万件、商务

端快件3万件，惠及周边约15万居民及千余家商户。

多元稳定品牌形成成熟业态。2018年以来，顺丰、中通、韵达、极兔、京东等8家品牌相继入驻，各站点功能互补，形成了从快件收寄、分拣到末端配送的完整链条。

快递业态的自发集聚虽然为柳叶街注入了发展活力、带动了区域人气，但也逐渐暴露出区域管理、设施配备、机制设计等一系列突出问题，不仅影响街区整体形象和居民生活质量，也成为基层治理工作中亟待破解的难点与痛点。

环境路面脏乱，秩序管理不畅。快递站点门头陈旧，临街墙面破损严重，道路坑洼不平，作业区域交叉，快递包裹占据街面情形时有发生。各站点送货电动车达168辆，快递货车频繁进出街

区上下货，导致交通拥堵持续加重。作为居民活动空间的北侧小广场长期被快递车辆停靠占用，公共空间被严重挤占。

配套设施缺位，关爱保障不足。街区各快递站点从业人员270名，原有空间较难满足快递员休息需求，又因公厕位置较远，附近餐饮店平均餐标较高等实际情况，导致休息难、用餐难、如厕难等问题日益突出，相关群体城市归属感较弱。

作业时间冲突，居民生活不便。快递站点紧邻居民小区，分拣作业开始早、噪音大，居民投诉多。2025年，柳叶街“12345”投诉工单69件中有关快递站点问题的占八成，街道通过现场劝导、临时清理等应急处置方式收效甚微。

推动新就业群体融入城市。

“一街”筑核，锚定服务治理双主线。“一街”即以柳叶街为载体，以党建引领激活行业治理“新引擎”，将服务快递员群体、化解街区治理矛盾、传承老街烟火气有机结合，实现民生服务与基层治理互促共进。

“三站”联动，搭建分层服务体系。“三站”即结合柳叶街快递员日常生活、能力提升、思想赋能需求，打造功能互补阵地，延伸关爱服务触角。立足快递员日常工作需求，在街区核心作业区布点打造能够提供即时补给的“宁小蜂”驿站；围绕快递员专业能力提升，依托来凤街社区党群服务中心，设置快递行业党建工作站，聘请退休省“百名示范”社区党组织书记担任党建指导员，提供技能培训、权益咨询等服务；聚焦快递员思想引领，打造快递行业“党员e站”，形成线上线下相融合的学习交流平台，开展政策宣讲、交流研讨等活动。

“五圈”融合，推动群体融入促发展。“五圈”即聚焦五个维度，打造凝聚引领圈、便民生活圈、邻里互助圈、站点自治圈、协同治理圈，为新就业群体构建“温馨家园”。“凝聚引领圈”指依托社区党群服务阵地与“党员e站”等实景课堂，常



南京市秦淮区双塘街道举办新就业群体圆桌会快递员专场。

态化开展专题党课、政策宣讲、榜样领学、主题党日等思想教育活动，用贴近快递员群体的语言与形式讲好党的创新理论、传递党的声音，不断增强政治认同、思想认同、情感认同，街区11名快递员主动递交了入党申请书。“便民生活圈”指联动街区及周边餐饮、理发等商户，为快递员提供专属消费优惠；链接优质医疗资源开展免费体检，联合工商妇开设爱心暑托班和周末托管班，切实解决快递员生活刚需与后顾之忧。“邻里互助圈”指以毗邻柳叶街的桃园人家小区为圆心，通过联谊交流、议事协商等活动，促进群体融合，拉近快递员与居民距离。“站点自治圈”指街区快递站点自发组织推行“宁小蜂”驿站轮值制，强化驿站环境管理，增强快递员“主人翁”精神。“协同治理圈”指鼓励符合条件的快递小哥担任“兼职网格员”，推行“服务积分+星级评定”激励制度，促进作用发挥。

聚焦管理提升 完善三套共治机制

街道坚持党建引领，聚焦行业规范管理、街区矛盾化解，构建多层次治理机制，推动治理模式从“单一管控”向“多元共治”持续转变。

建强行业自我管理机制，推动快递业态规范发展。根据街区快递站点管理不规范、作业标准不统一等实际情况，制定《柳叶街快递员行为公约》，指导各站点从作业区域划分、

物品摆放规范、收派件流程操作、运货车停放管理等方面讨论协商、统一规定，实现行业管理有章可循。推行站点“门前包干”责任制，明确卫生保洁、秩序维护责任范围，避免占道分拣、噪音扰民等行为，提升街区整体管理水平。

健全多方协商沟通机制，化解街区矛盾纠纷。主动搭建“多主体+常态化”协商平台，打破快递企业、居民、社区沟通壁垒，实现诉求及时响应、矛盾就地化解。街道社区党组织牵头组织多方议事会，邀请居民代表、快递企业负责人、快递员代表共同参与，围绕街区环境改造、作业时间调整、停车布局优化等急难愁盼问题充分讨论，广泛听取、收集各方意见建议。建立“快递站点+业委会+物业公司”三方联动常态化议事机制，明确沟通联络人，定期开展交流议事协商活动，做到“大事及时反馈、急事随时联系、常事定时沟通”。2026年以来，有关柳叶街快递站点的“12345”投诉工单量同比下降67%。

建立联建共建机制，凝聚全域治理合力。统筹街道、社区、快递企业、驻区单位、工商妇群团组织等多元力量，推动联建共建体系构建，引导各方同向发力。坚持组织联建。建立“党建干事+业务专员”定期走访制度，动态更新街区快递员工作底数，同步采集党员信息，做到全面摸排、一个不漏，推动实现党员归队、群体入库；组建街区快递联合党支部，积极与驻区单位党组织结对共建，定期召开联席会议，形成党

员共育、活动共办、共享共促工作格局。坚持资源联用。整合阵地、资金、商户等各类资源，集中破解服务缺失、供需错位等问题，形成免费体检、爱心暑托班、商户优惠、技能培训、权益保障等20余项暖心服务，推动“宁小蜂”驿站、“职工之家”、“快递姐姐微家”、“青年之家”等阵地开放共用，让关爱直达快递员群体。坚持治理联动。吸纳19名快递员担任兼职网格员，与网格员、居民志愿者等组建联合巡查队伍，参与环境整治、安全排查、文明宣传等工作，发现并解决飞线充电、路面塌陷、楼道杂物堆积等30余个安全隐患问题，推动形成难题共解、责任共担、成果共享的治理共同体。（图片由南京市秦淮区委组织部提供）

经验启示

坚持党建引领 主动回应群众需求

柳叶街快递特色街区建设的实践证明，面对基层治理的新情况新问题，处理不当往往陷入“投诉—整治—回潮—再投诉”的恶性循环，应当主动增强党建工作的系统性、创造性，回应市场需求、群体心声，做优服务，做实基层治理。

在街区建设中坚持党建引领。相对于传统领域党建工作，新业态新就业群体党建工作基础薄弱，必须充分调动各方面力量协同参与、整体推进。在推动柳叶街快递街区建设过程中，始终坚持市区街三级联动，以党建为纽带，将各方资源力量下沉一线，着力将党建工作贯穿街区建设、服务提升、治理创新全过程，依托快递联合党支部，同步建强工会、团支部、妇女小组等群团组织，以党建带群建，以群建促党建，推动党的工作从有形覆盖向有效覆盖转变，确保党的领导一贯到底。

在服务保障中坚持需求导向。快递员群体组织形态松散、生活节奏紧张、工作条件简单，街道主动采取全覆盖走访、座谈慰问问题充分讨论，广泛听取、收集各方意见建议。建立“快递站点+业委会+物业公司”三方联动常态化议事机制，明确沟通联络人，定期开展交流议事协商活动，做到“大事及时反馈、急事随时联系、常事定时沟通”。2026年以来，有关柳叶街快递站点的“12345”投诉工单量同比下降67%。



快递员在南京市秦淮区双塘街道柳叶街忙碌。



改造后的南京市秦淮区双塘街道柳叶街。

坚持盘活存量资源，将广场闲置小屋升级改造为“宁小蜂”驿站，在不改变原貌的同时对老旧广场、街面路面实施微更新项目，通过公厕建设、停车布局优化等一系列“小举措”，切实做到“花小钱、办大事”，实现街区治理水平提升。

在壮大队伍中坚持双向奔赴。新就业群体既是基层治理的重要对象，又是基层治理的重要力量，要积极主动探索“思维同频、发展同步、目标同向”的方式举措。柳叶街快递特色街区通过完善服务设施、开展暖心服务、搭建协同治理平台等，不仅解决快递员工作生活实际困难，让快递员感受到城市温暖关怀，增强其城市归属感，更让快递员群体在参与社区居民议事、城市街区治理的过程中展现“新”作为，进一步挖掘出自身价值。只有持续不断探索出新就业群体力量广泛参与、协同作战的共建模式，做优执行力、做实凝聚力、做强战斗力，才能让新就业群体真正成为城市的一份子，与城市共同成长、共同发展。

在治理提升中坚持微改微治。城市更新和基层治理不必一味追求“大而全”，从小事、细节入手，也能让群众感受到治理的成效，实现城市品质与群众幸福感的同步提升。柳叶街快递业态市场自然集聚现状已然形成，在尊重市场自然发展规律基础上，完善基础设施、建立行业规范、优化服务供给，更能达到事半功倍的效果，引导自发业态从无序集聚向规范发展转变，将治理“堵点”转化为“生长点”。

点评

以党建引领 推动快递特色街区蝶变升级

■李 德

近年来，江苏省南京市秦淮区双塘街道党工委针对柳叶街快递业态自发集聚带来的环境脏乱、交通拥堵、民生冲突等一系列“成长的烦恼”，坚持党建引领、居业共融、多元共治，积极打造南京首条快递特色街区，为老城街巷新业态治理提供有益借鉴。

一是坚持问题导向，多元共治破解治理难题。

柳叶街坐落于南京市老城核心区，是彰显老城烟火气的重要载体。由于区位优势与低成本优势，8家快递品牌自发集聚，日均收投10万件快件，惠及15万居民，形成完整的快递服务链条，极大便利了周边群众生活，完善了城市末端配送体系，更创造270个就业岗位，成为老城南活力十足的“物流枢纽”。但电动车与频繁进出的货车让街巷拥堵不堪；快递员“休息难、用餐难、如厕难”的困境凸显；分拣噪音扰民引发大量投诉，“投诉—整治—回潮—再投诉”的恶性循环，成为基层治理的“硬骨头”。

双塘街道党工委坚持问题导向，以“居业共融”为核心，联动多方力量构建起全方位、精细化的治理体系。例如，街区实施全域环境改造，修复墙面、平整路面、补植绿化，建成便民公厕破解如厕难题；科学划分停车区域，化解交通拥堵顽疾；升级改造“宁小蜂”驿站与各类服务阵地，让户外劳动者“有处可歇、有暖可享”，用“小改造”解决“大难题”，实现业态繁荣与环境优美、秩序井然的和谐统一。

二是坚持以人为本，推动服务与治理深度融合。

双塘街道党工委坚持以人民为中心的发展思想，创新搭建“一街三站五圈”服务模式，将服务与治理深度融合，通过打造“宁小蜂”驿站、党建指导站、“党员e站”等满足快递员休息、提升、思想引领的多元需求，同时又联动商户、医院等资源，打造便民生活圈，解决快递员后顾之忧。

街道党工委通过多方议事会、三方联动机制，打通快递企业、居民、社区的沟通壁垒，让居民诉求与行业需求双向呼应，实现了“快速安心经营、居民舒心生活”的双赢局面。街道坚持系统施策，从基础环境提档升级入手，因地制宜优化街巷空间布局，规整沿街环境、修缮街巷设施，科学划定快递专用停车区、货物装卸区，让车辆停放整齐有序，通行效率大幅提升。将治理与服务有机结合，既彰显管理力度，更传递服务温度，赢得群众与从业者的双重认可。

三是坚持系统思维，共建共治共享绘就治理新图景。

柳叶街的蝶变转型在于坚持系统思维，以党建为引领，以服务为纽带，以共建共治共享为路径，把基层治理的“千根线”拧成“一股绳”，构建起“难题共解、成果共享”的治理共同体。精细化服务与多元治理的“双向奔赴”让老旧街巷焕发新活力，让新业态健康有序发展，让群众生活更舒心，为城市老旧街区活化、新业态规范管理、新就业群体融入基层治理提供了可复制可推广的实践经验。（作者系中国浦东干部学院基层社会治理创新研究中心主任、教授）



南京市秦淮区双塘街道柳叶街快递特色街区上的“宁小蜂”驿站。