

(A)
(公开)

中共常州市委社会工作部文件

常社复〔2025〕6号

关于对常州市政协十五届四次会议提案 第00258号的答复

金银燕等委员：

你们提出的关于建设外卖快递小哥“友好型小区”工作的建议的提案收悉，现答复如下：

随着外卖快递等成为城市生活服务不可或缺的一部分，工作中面临的“进门难”、“休息难”、“停车难”成为不少外卖员、快递员的急难愁盼。近期以来，市区两级社会工作部门为加强对新就业群体的关爱凝聚，持续提升新就业群体幸福感和获得感，围绕“场景友好、通行友好、设施友好、服务友好、人际友好”五大目标，建设了一批“友好型小区”，畅通外卖快递最后100米。

一、提案办理情况

一是多方协作，聚焦解决进门难。联合相关部门，推动社区、物业、外卖配送站点共同签订《文明配送进小区行为公约》，就物业管理要求、骑手行为规范、社区及业主配合事项等进行了约定，尤其是明确了各自小区骑手可骑行进入的时间段，如遇高温、大雨等恶劣天气予以适当放行，通过三方合作化解配送末端难题，实现居民生活便利、骑手体验优化、社区秩序良好的多方共赢。依托物业行业协会，为企业和有关公司搭建平台，与外卖平台进行数据打通后，对有需求的住宅小区开展试点，通过外卖人员手机碰触 NFC 设备进小区，有效解决身份核验难、通行效率低等问题，有效畅通最后 100 米。

二是积极行动，打造“友好型”小区环境。围绕实现场景友好、通行友好、设施友好、服务友好、人际友好五个方面，专属骑行图打造“场景友好”一对一、专属换乘车实现“通行友好”点对点、专属补给点体现“设施友好”面对面、专属节日会推动“服务友好”心连心、专属恳谈会联动“人际友好”手牵手，更好地帮助骑手们排忧解难，解锁更多优质服务。牵头制定全省首个《龙城红色驿站（龙城红色服务吧）建设指南》，依托商业网点、便民服务中心、党群服务站等，打造服务于外卖送餐员等新就业群体的“红色驿站”，提供休憩、充换电、学习交流的场所。积极打造各类友好场景，在共同建设多点位、多层次的新就业群体服务阵地的同时，为开展“友好型小区”建设工作积蓄工作经验。

三是共同关注，提升新就业群体职业认同感。始终坚持以心唤“新”赢得外卖骑手与党同行，聚焦外卖骑手群体思想凝聚、工作关怀、权益维护、职业发展等方面实际需要，强化各方力量统筹，畅通各类资源链接，从建设全市首家龙城先锋骑士党群服务中心，推动全国首个新就业群体红色驿站建设地方标准制定发布，到推出“骑士卡”“骑士餐”，托管“骑士娃”，不断在商圈、街区、小区以及政务服务、家庭关爱等方面探索建设系列“骑手友好场景”。推动建立覆盖市县两级的外卖送餐行业党委，依托党建阵地开展党建工作，举办二十大精神“学说做”、革命题材电影观影等专题活动，全面提升外卖送餐员精神面貌。发挥“红色骑手”先锋模范带头作用，强化优秀骑手选树和典型事件报道，讲好骑手感人故事，充分展示外卖送餐员美好城市建设者的形象，全面提升社会认同感。

二、下一步工作举措

感谢各位委员对我部的关心支持，于百忙中做了大量细致调研，下一步，我们将认真吸纳你们的建议，并会同有关部门，就建设外卖快递小哥“友好型”小区做好以下几个方面工作。

一是加强“友好场景”体系建设。市委社会工作部将进一步丰富新就业群体各类友好场景，让更多网络主播、快递小哥、外卖小哥、货车网约车、司机网约车、家政员等新就业群体，感受到常州温度。

二是着力加强“友好小区”服务功能。由住建部门牵头，针对我市部分住宅小区存在交付时未设置楼幢分布图，以及楼幢标识标牌年久破损、标识不清等情况，部署推动各辖市（区）分类施策，对市场化小区、老旧小区以及单散居楼开展楼幢分布图、标识标牌修复完善工作。

签发人：潘晓扬

经办人：吴林立、朱杨芹

联系电话：0519—85685621

