

# 骑手小哥与泉州“双向奔赴” 从城市“奔跑者”到社区“合伙人”

穿梭于街头巷尾的骑手小哥,已经成为城市日常运转不可或缺的流动力量。他们的送餐箱里,装着的不只是热气腾腾的美食,还有一份沉甸甸的社会责任。在送餐路上,小哥们不断解锁“第二功能”,化身美食专家、守护“舌尖安全”的流动哨兵、基层治理的“移动探头”以及公益服务的“社区侠”,成为城市治理的深度参与者。在小哥们辛勤付出的同时,泉州也持续搭建服务平台、完善关爱机制,让他们真切感受到归属感与幸福感。



### “暖新”托举 关爱街头骑士

## 守护舌尖 绘就美食地图



“这家咸饭味道很不错,而且干净卫生”“那家汉堡也值得一试”……在丰泽区东美社区举办的“舌尖上的流动地图”工作坊上,来自美团配送站点的骑手小哥们暂时放下送餐的匆忙,围坐在社区活动室里,往东美社区手绘地图上贴上写有美食店家的标签贴纸。这些可是他们跑单积攒的“美食情报”,既有“隐藏美食点”,也有“性价比之王”与“暖心商户”。这些来自配送一线的信息,经社工现场整理汇总,形成了一份独具骑手视角的“社区美食服务地图”。

记者了解到,目前正式版的地图已在制作中,接下来将为社区居民提供寻觅美食的参考。这份地图不仅将骑手熟悉的社区知识转化为可见的社区资源,也有效增强了他们的职业认同与归属感。工作坊还开展了“微型技能充电桩”环节,社工们紧扣骑手工作场景,围绕“高效沟通技巧”与“安全应急贴士”,向小哥们分享了配送中的“三句话沟通法”、特殊客户沟通技巧,以及恶劣天气应对、简易订单纠纷处理等实用内容。讲解精炼、即学即用,为他们日常工作带来了实实在在的能力支持。

骑手小哥不仅是配送美食的“跑单人”,还是食品安全监督员。“这家店灶台不太干净”“这家店里面有异味”……在鲤城区市场监管局江南市场监管所组建的两个微信群里,淘宝闪购和美团两个外卖平台的小哥们不停晒着外卖店家的“线索”。作为所里的外卖监督员,小哥们到餐饮店取餐时会多瞅一眼后厨,发现油污遍地、食材乱放的,随手拍下来发到群里;碰到地址模糊、门店找不到的,第一时间在群里报备;遇上没有证照、证照过期的店铺,也会第一时间把线索提供给监管人员。截至目前,江南市场监管所累计收集问题线索26条,并根据线索现场核查网络餐饮户26家次,查处问题隐患17个,小哥们成了“幽灵外卖”的捕手。在安溪,穿梭在街头巷尾的外卖骑手小哥也有了新身份。安溪县市场监管局正式聘请美团、淘宝闪购两大平台的100名外卖骑手担任网络餐饮食品安全监督员。为提升监督员的专业素养和履职能力,该局还组织了专项业务培训,内容包括《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》等法律法规的详细解读,并安排骑手监督员们走进后厨,直观学习食品加工操作规范、食材储存要求等实操技能,为后续精准监督“打基础”。百名监督员正式上岗后,将在取餐送餐过程中重点关注后厨卫生、食材质量、证照公示等情况,发现问题后第一时间通过平台上报,构建起“骑手监督+平台管理+部门监管”三位一体的治理体系。

各大外卖平台也积极创新管理模式,拓宽骑手社会服务边界。日前,淘宝闪购创新引入外卖骑手“随手拍”机制,骑手在日常取餐、配送途中,可随时用手机拍摄并上报餐饮门店证照缺失、经营环境脏乱、后厨操作不规范等食品安全问题。这些上报线索无需人工分拣,由平台AI系统自动识别内容,划分风险等级并快速分发处置。AI还贯穿商家入驻审核、后厨动态巡检等全环节,既能拦截虚假资质,也能智能预警安全隐患,推动“互联网+明厨亮灶”落地见效,让骑手成为守护餐桌安全一线的“眼睛”。



骑手监督员走进后厨(来源:安溪市场监管)

## 走街串巷 解锁多重身份



守护舌尖的兼职之外,外卖小哥的“副业清单”越拉越长。

在东美社区,定期组织的“小哥议事会”“民情恳谈会”,将新就业群体的意见建议纳入基层治理闭环。骑手小哥平日里走街串巷,对街巷、楼栋的情况十分熟悉,社区依托“乐业东美”小程序,鼓励骑手小哥参与“随手拍”,及时上报环境卫生、安全隐患等问题,形成“服务一联结一共治”的良性循环。同时,组建新就业群体志愿联盟,引导50余名服务对象担任民情联络员、文明劝导员等角色,累计开展政策宣讲、应急响应等数十次。在泉州各地,更多类似的探索正在落地见效。鲤城区江南街道火炬社区聘请6名快递、外卖小哥担任“兼职网格员”,让他们化身“移动探头”,参与隐患排查、文明宣传与民情收集。去年,顺丰小哥小贺在派送途中发现一名独居重点人员突发异常,第一时间联系社区并报警协助处置,因此被授予“社区治理热心人”纪念奖章。在安溪县参内镇华阳社区,外卖骑手小张通过“随手拍”上报了一处井盖破损隐患,社区当天就完成了修复。泉港区山腰街道的骑手通过“码上说”平台提交交通堵塞、环境卫生等问题,平台上线以来已累计收集优化建议近百条,解决道路标识不清、驿站设施老化等民生难题数十项。

骑手小哥组成的“外卖义警队”,则有效延伸了治安防控触角。据悉,德化县晋江支队派出所创新社会治理模式,联合外卖平台组建“外卖义警队”,吸引了一百多名骑手小哥加入,使其成为基层治理的“平安轻骑兵”。这支队伍依托骑手走街串巷、覆盖面广的优势,在日常配送中同步开展治安巡逻、隐患排查、矛盾调解与反诈宣传等工作。小哥阿坤在送餐途中发现某小区停车场有人形迹可疑,当即拨打报警电话,协助民警当场抓获三名正准备盗窃车内财物的嫌疑人。小柳送餐时遇到邻居因噪音问题争吵,他一边安抚双方情绪,一边拨通派出所电话,为民警到场调解争

取了宝贵时间。“外卖义警队”还化身反诈宣讲员,把安全提醒随餐送到居民手中,把防骗知识送进千家万户。

作为“社区侠”,骑手小哥也投身到公益与民生服务领域中。记者从淘宝闪购获悉,平台牵头组建了助老送餐专属队伍,组织骑手承接社区老年餐桌配送业务,补齐居家养老助餐服务“最后一公里”的短板。不少小哥还主动延伸服务范围,从助餐服务逐步扩展到多元助老,成为老人身边的“守护者”。依托近期上线的“社区侠·随手拍2.0”行动,他们参与助老送餐、帮扶弱势群体等公益善举,均可累计相应公益时长,并获得“社区侠”荣誉头衔、实体勋章及专属公益权益。同时,平台大力表彰见义勇为、热心助人的优秀骑手。

在关爱制度的激励下,包租车祸伤者、救助昏倒老人、参与灭火、阻止轻生、送医急救……骑手们的善行义举与见义勇为行为频频涌现。在洛江区,新就业群体参与基层治理积分制度的推行,让更多骑手小哥持续拓展志愿服务、便民帮扶等多重社会服务职能。在洛江区朝阳社区举办的“微光约定互助网络启动沙龙”上,美团小哥阿庆就参与了“心愿认领”活动,专门赶到社区独居老人家中,为其调整手机字体、讲解手机使用技巧。目前,洛江区已组建了两支“邻聚力”帮帮团、一支“洛小‘新’”志愿服务队,吸引65名骑手及物业人员加入,累计开展志愿服务130余场,完成积分兑换174人次,推动骑手从“配送过客”转变为小区共建的“生力军”。在晋江,骑手小哥们同样主动投身街头应急救援等社会服务中。晋江顺丰同城骑手许自奋在等待出餐时,偶遇一名市民晕倒,他毫不犹豫地伸出援手,对该市民进行心肺复苏,直到救护车赶到后才继续送餐。据悉,去年晋江外卖骑手参与各类应急救援达数十次。



新就业群体消防安全专项演练,提升应急处置能力。(受访者供图)



骑手“随手拍”机制可随时上报食品安全问题



骑手监督员走进后厨(来源:安溪市场监管)

取了宝贵时间。“外卖义警队”还化身反诈宣讲员,把安全提醒随餐送到居民手中,把防骗知识送进千家万户。

作为“社区侠”,骑手小哥也投身到公益与民生服务领域中。记者从淘宝闪购获悉,平台牵头组建了助老送餐专属队伍,组织骑手承接社区老年餐桌配送业务,补齐居家养老助餐服务“最后一公里”的短板。不少小哥还主动延伸服务范围,从助餐服务逐步扩展到多元助老,成为老人身边的“守护者”。依托近期上线的“社区侠·随手拍2.0”行动,他们参与助老送餐、帮扶弱势群体等公益善举,均可累计相应公益时长,并获得“社区侠”荣誉头衔、实体勋章及专属公益权益。同时,平台大力表彰见义勇为、热心助人的优秀骑手。

在关爱制度的激励下,包租车祸伤者、救助昏倒老人、参与灭火、阻止轻生、送医急救……骑手们的善行义举与见义勇为行为频频涌现。在洛江区,新就业群体参与基层治理积分制度的推行,让更多骑手小哥持续拓展志愿服务、便民帮扶等多重社会服务职能。在洛江区朝阳社区举办的“微光约定互助网络启动沙龙”上,美团小哥阿庆就参与了“心愿认领”活动,专门赶到社区独居老人家中,为其调整手机字体、讲解手机使用技巧。目前,洛江区已组建了两支“邻聚力”帮帮团、一支“洛小‘新’”志愿服务队,吸引65名骑手及物业人员加入,累计开展志愿服务130余场,完成积分兑换174人次,推动骑手从“配送过客”转变为小区共建的“生力军”。在晋江,骑手小哥们同样主动投身街头应急救援等社会服务中。晋江顺丰同城骑手许自奋在等待出餐时,偶遇一名市民晕倒,他毫不犹豫地伸出援手,对该市民进行心肺复苏,直到救护车赶到后才继续送餐。据悉,去年晋江外卖骑手参与各类应急救援达数十次。



新就业群体消防安全专项演练,提升应急处置能力。(受访者供图)



骑手“随手拍”机制可随时上报食品安全问题



骑手监督员走进后厨(来源:安溪市场监管)



骑手监督员走进后厨(来源:安溪市场监管)

城市因骑手而高效,骑手因城市而温暖。泉州持续完善关爱保障体系,让骑手小哥的奉献有回应、有回馈。

日前,泉州在全省率先启动新就业形态人员职业伤害保障业务委托办理,由专业保险机构承接经办服务。这标志着我市职业伤害保障工作从部门经办为主,转向政府监管、专业经办、社会协同的新模式。该举措旨在借助专业保险机构的服务网络和运营经验,提高职业伤害保障经办质效,是深化政企合作、优化民生服务、补齐社会保障短板的创新实践,对提升服务标准化、规范化、便捷化水平具有重要意义。

在今年泉州市“城市骑手日”上,泉州市总工会为荣获“泉州荣誉骑手”称号的优秀骑手代表颁奖,并为新入会骑手代表送上暖心入会礼包。同时,活动现场还开展了簪花、提线木偶表演、趣味游园会、免费义诊、公益剪等丰富项目。据不完全统计,目前泉州约有包括外卖骑手、快递员在内的新就业形态劳动者超过40万人。泉州市总工会不断扩大工会组织覆盖面,精准对接新就业形态劳动者需求,不断创新服务方式,打造权益保障新体系。针对新就业形态劳动者的工作特点和职业伤害风险,工会向其赠送人身意外伤害保险,同步深化职工医疗互助等“泉工”品牌工作;聚焦生活品质提升,组织开展趣味活动、春游、疗休养专班等,并联合各新业态行业工会开展主题宣讲、“泉工悦读”及技能培训活动。暑假期间,工会还组织新业态劳动者子女参加夏令营活动、开办暑托班,切实解决了新业态劳动者子女假期的“看护难”问题。

各区县也纷纷亮出了“暖新牌”。鲤城区在多个社区开展友好社区试点,建设友好好场景50余处,设立72个“暖新”爱心饮水点,持续织密“15分钟暖新服务圈”。丰泽区丰泽街道以东美社区为试点,发动71户商家组建“友好商家联盟”,联合推出“美好生活十件事”服务清单,涵盖医疗救护、优惠就餐、车辆折扣维修等实用内容;以“暖新驿站”为圆心,网状铺开友好小区建设,在15个周边小区增设友好岗亭、友好停车位,统一制作“小区骑手友好地图”,有效破解了“进门难、找楼难、如厕难”等问题。洛江区则推出“加减乘”工作法,

推行“全程友好”小区建设:门前设施做“加法”,盘活闲置空间新增“即停即走”配送车位,配套充电桩、停车棚,并为复杂小区绘制暖“新”配送导览图等;进门流程做“减法”,推广扫码登记、电子通行证,实现“一次认证、快速通行”,特殊天气灵活开放地下车库临时通道;门内服务做“乘法”,在小区打造12处“小哥元气空间”,提供饮水、充电、休憩等服务。去年底,洛江区还设置了全区首个“小哥食堂”,这个食堂通过积分兑换机制,鼓励小哥在日常跑单途中顺路参与助老送餐等公益服务,用积分换取食堂餐券、中医理疗、康复及家庭关爱服务。

泉州对包括骑手小哥在内的新就业群体的关爱,不仅立足当下,更着眼于长远成长与职业发展。洛江区聚焦新就业群体的职业瓶颈,依托专业社会力量搭建成长帮扶体系。居民阿明原本拥有多年企业行政管理经验,因岗位调整失业后转行从事快递配送,陷入择业迷茫。社工在日常走访中发现其做事细致、条理清晰的特质,结合其过往的行政从业基础,为其开展一对一职业辅导与能力梳理,并精准链接辖区上市企业岗位资源,协助其重返企业管理岗,成功入职企业行政岗位的阿明,将配送工作中磨炼出的踏实肯干、严谨细致的工作作风融入新工作中,顺利完成了职业转型。

平台和企业也纷纷推出系统性关爱举措,让这场“双向奔赴”更加温暖有力。淘宝闪购推出的“城市骑士·橙意计划”,从保险保障、职业装备升级、大病专项帮扶、教育资助、善行激励等方面给予骑手小哥综合性关怀。去年,有几百名小哥在支持下开启了大学之旅,免费完成“高起专”“专升本”学业。此外,鱼跃医疗捐赠了100万份价值3800万元的随身应急关爱包;“爷爷不泡茶”提供超600万元物资和“闪购骑士专属”权益;中国职工发展基金会、国药太极、稳健医疗、蓝盒子、玛氏集团等也都为城市骑士提供了百万以上的爱心物资。美团则推出骑手大病关怀计划,形成涵盖疾病确诊、手术、住院等多方面的骑手轻重疾医疗保障体系。今年2月,该计划再次升级,由平台出资,免费为稳定跑单的小哥及其父母、配偶、子女等家庭成员新增住院诊疗补充医疗保障,为骑手小哥撑起了一片温暖的晴空。



骑手小哥们的信息驿站(受访者供图)



小区里针对小哥的暖新地图(受访者供图)



新业态女工去暑托班,小哥的孩子放假“有处去”(来源:晋江政务)



小区门口的骑手小哥友好型临时停车位(受访者供图)