

对长宁区第十七届六次人民代表大会第 106 号 代表建议的答复

办理结果：解决采纳

签发人：游雁

吴亦飞代表：

您提出的《关于建立健全多方参与机制，进一步加大对网约配送员服务保障力度的建议》现已收悉。在此，我们向您表达最诚挚的感谢，感谢您对完善长宁区网约配送员服务保障工作机制及提升服务保障工作质效给予的密切关注与大力支持。

您在提案中对网约配送员优化平台算法、打造“骑手友好城区”、多元活动赋能、创新培训模式等问题的分析立足实际、贴合民生，既充分考量了政策落地的现实条件，又精准聚焦了网约配送员群体的迫切诉求，分析逻辑缜密、论据详实，对我们后续的工作开展有着极大的启发与借鉴意义。据此，区人社局会同区建管委、区市场局、区房管局、区总工会组成专项工作小组，针对您的建议展开了系统且深入的研究，结合各部门职能领域的丰富实践经验，现将相关工作进展以及下一步计划向您详细答复如下：

一、发挥党建引领优势、创新丰富载体形式，加强对网约配送员群体的关爱凝聚与服务保障

（一）构建服务“新矩阵”，提升关爱“新”温度

打造小哥共治新模式，汇聚“新”力量。区市场局各市场所

建立属地网约配送员微信群，鼓励小哥通过“随手拍”等方式，将发现的食品药品等安全隐患和问题及时上报，积极参与社会共治；依托“315 消费者权益保护日”收集诉求，协同优化网约配送员群体工作环境和权益保护；配合市局每季度常态化上报，积极为长宁区“我身边的网约配送员”点赞。建设暖新服务综合体，循环“新”动脉。局班子成员积极开展“送温暖”等慰问活动。年初局领导班子带队走访全区 142 名生活困难网约配送员并送上新年暖“新”慰问品，对“老严包子铺”等生大病个体户送上慰问金。牵头区民营经济协会在“4.15 公益日”当天为近百名网约配送员群体在上海名流健康体检中心提供免费体检服务。

（二）为网约配送员群体提供暖心驿站、贴心服务

聚焦“暖人心才能聚人心”，充分发挥属地市场所“党建指导站”及“党建指导员”作用，针对新就业群体权益保障难、关爱关注少等问题，不断延伸服务触角，在属地市场所硬件条件允许的情况下，于专门区域设置“网约配送员服务点”，提供茶水、零食、雨伞、充电、休息、急救箱等服务，把党的关怀传递到网约配送员身边。还可提供书籍等资源，帮助网约配送员提升职业技能。同时，可鼓励辖区内商户自愿设置“网约配送员关心关爱服务点”，不断提升这一群体的幸福感、获得感和归属感，增进网约配送员与城区的“双向友好”。

（三）积极选树典型，为“我身边的网约配送员”点赞

配合市市场监管局每季度常态化聚焦网约配送员在爱岗敬业、见义勇为、参与治理、好人好事、推动发展等方面的具体行为，积极挖掘网约配送员诚实守信、服务社会、乐于奉献的感人事迹，大力弘扬劳动精神、奋斗精神、奉献精神、创造精神、勤俭节约精神，以温暖瞬间和身边人、具体事的形式向社会传递正能量，推动网约配送行业文明程度不断提升。

(四)对网约配送员群体开展各类培训并收集相关意见建议

邀请网约配送员群体参与我局日常各类培训，了解各类安全知识，如：餐箱消毒、投诉举报处置、撒漏餐处理、食安封签、制止餐饮浪费等食品安全知识；禁骑“拼加改”电动自行车、充电及骑行等质量安全知识等。依托“315 消费者权益保护日”“520 世界计量日”“食品安全宣传周”及“质量月”等大型活动进行政策宣讲、法律咨询、现场答疑等活动，持续开展好各类安全教育和培训活动，不断提升网约配送员的安全意识和应急能力。同时，及时收集网约配送员群体日常对商圈管理、食品安全、消费维权等方面的意见建议，共同解决问题。

二、夯实“骑手友好社区”建设，保障网约配送员安居需求

随着近年来电子商务领域的兴起，快递、外卖等行业快速发展，网约配送员作为其中的从业者，成为连接商品与消费者的重要纽带，对城市的高效运行及居民生活的便利性保障具有显著意义。长宁区房管局根据市级有关工作要求，积极推动住宅小区建

设“骑手友好社区”。今年4月份起，我局对骑手进小区情况进行全覆盖排摸，根据排摸情况，已有649个小区（占比89.9%）允许骑手及配送车辆进入，针对另外73个（占比10.1%）禁止骑手或骑手车辆进入的小区，引导物业服务企业因地制宜采取相应措施为骑手提供推车等便利。下一步，区房管局将会同属地街镇，进一步引导物业服务企业因地制宜为骑手提供便利，推动“骑手友好社区”建设，助力打造“骑手友好城区”。

（一）区房管局将深入践行“人民城市”重要理念，将大力发展保障性租赁住房及筹措供应“新时代城市建设者管理者之家”床位作为住房保障工作的重点目标任务。截至目前，我区累计筹措保障性租赁住房13000余套，累计供应保障性租赁住房10000余套，同时，积极在保障性租赁住房中打造更多低租金、可负担的“新时代城市建设者管理者之家”项目，以“一张床”模式服务于快递、外卖等一线务工人员安居需求。

（二）持续加大基础性住房保障力度，完善从“一套房”到“一间房”再到“一张床”分级分层的住房保障制度，深入了解一线劳动者租住需求，选取租金优惠、品质优良、配套完善、管理有序、周边租赁需求旺盛的保障性租赁住房打造为床位型项目。截至2025年6月，我区已累计筹措供应1000余张租金可负担的“新时代城市建设者管理者之家”床位，均由国企运营管理，入住人群涵盖绿化环卫、市政养护、保安保洁、医疗医护、快递

外卖等广大一线务工人员。

（三）持续提升基础性保障水平，将结合区域分布、职住平衡推出更多“居住有保障、服务有温度”的床位项目，继续做好政策指导服务工作，千方百计挖掘各类存量资源，在配套成熟、交通便利、产业集中的区域优先布局，以我区市级“新时代城市建设者管理者之家”示范项目晨建公寓为标杆，充分考虑配送员工作需要，因地制宜配置电动自行车充电接口、洗衣烘干设备及晾晒点，同时坚持党建引领，会同属地街镇充分发挥党群服务主阵地作用，开展文化娱乐、志愿服务等活动，最大程度保障配送员等一线务工人员“住有所居”“住有优居”。

三、完善管理体系，提升管理水平

针对代表提出的建议，区建管委将充分结合属地街镇、商务委、公安部门意见，深入开展现场调研，聚焦外卖行业高频通行路段与集中配送区域，精准摸排外卖车辆停放需求，优化人行道平面布局，合理设置非机动车停车区域，并通过醒目标识标线引导规范停放，缓解外卖车辆“无处停车、胡乱停车”等突出问题。在做好调研及听取意见的基础上，我单位将积极配合非机动车标识标线的新增或调整工作，通过多部门协同发力，持续完善非机动车停放管理体系，全力为市民及外卖从业人员营造畅通有序的出行环境，进一步提升城市精细化管理水平。

四、多部门协同联动共育技能人才，拓展劳动竞赛的辐射效应

（一）以劳动竞赛为“练兵场”，让职业能力“显价值”

区总工会持续深化网约配送行业劳动竞赛品牌，连续三年开展“建功十四五 奋进新征程”长宁职工劳动和技能竞赛——网约配送员专场竞赛，将技能比拼作为提升职业认同的基础载体。区总工会聚焦“安全、高效、文明”三大核心，不断升级“长宁区网约配送行业劳动竞赛”体系：一是优化竞赛内容，设置“智能路线规划”“安全规范配送”“突发情况处置”（如交通事故简易处理、客户特殊需求响应）等实战项目，邀请主管部门、行业协会、头部企业制定标准化评分细则，让竞赛既考“速度”更考“专业度”；二是扩大竞赛覆盖面，联动美团、饿了么、盒马、三通一达等平台及辖区重点商圈商户，鼓励外卖小哥、快递员全员参与，通过线上知识储备赛、线下技能挑战赛等形式，提升网约配送群体职业素养和技能水平；三是强化“赛场即职场”的社会认知，邀请公安交警、市场局食品安全专家、红十字急救员、社区居民组成“助力团”，现场指导竞赛中外卖、快递人员规范佩戴安全装备、高效解决配送难题的过程，通过“看得见的专业”破除职业偏见，让社会各界直观感受该职业的技术含量与责任担当。

（二）以劳模工匠选树为“导航仪”，让职业荣誉“有分量”

立足五一劳模、工匠人才培养选树工作，区总工会高度重视新就业形态劳动者人才培养：一是明确选树导向，荣誉培养选树名额向一线职工，特别是新就业形态劳动者倾斜，同时加强与主

管部门对接，对其中表现突出者优先推荐参评“上海市劳动模范”“上海市五一劳动奖章”“长宁工匠”等，长宁挖掘培育的新就业形态劳动者，全国劳模朱春南就是其中的佼佼者；二是放大荣誉效应，在劳模进校园、劳模助企行等重要活动中，邀请优秀代表分享“从平凡岗位到行业标杆”的成长故事。同时加大对新就业群体先进事迹宣传，区总工会通过区融媒体中心、微信宣传栏等渠道展播其先进事迹，让“新就业形态劳动者也能当劳模、做工匠”的理念深入人心，让“职业荣誉”转化为实实在在的获得感，强化“干一行、爱一行、钻一行”的职业自信。

（三）以镇宁路“城市建设者之家”为“暖心港”，让职业生活“有归属”

由区总工会牵头，联动区建管委、房管局等多部门，在镇宁路核心地段打造集“居住、服务、文化”于一体的“城市建设者之家”，专属服务快递外卖小哥，“一张床、一间房”让快递外卖小哥也感受到工会娘家人的温暖。目前，已入住 156 名快递外卖小哥，通过“住有所居、居有所安”的保障，进一步激发其以“长宁人”身份服务社区、回馈社会的主动性。

（四）聚焦重点群体，精准匹配培训需求与政策供给

2025 年 3 月 21 日，市人社局发布通知，征集遴选网约配送员（5、4、3、2、1 级）社会化职业技能等级认定单位，截止目前，该项目的社会化职业技能等级认定单位尚未确定，无法开展

技能等级评价，并且该项目职业技能培训机构设置标准也在制定中，无法开展培训，待社评单位、培训设置标准经市人社相关部门确定和公布后，我们将积极指导区内培训机构申请该项目培训资质，尽快开展培训，并对获得网约配送员等级证书的劳动者，按等级给予技能提升补贴，补贴标准分别为：初级工（五级）800元/人、中级工（四级）800元/人，高级工（三级）1500元/人、技师（二级）1500元/人、高级技师（一级）1500元/人。结合区域产业特色开展职业技能竞赛，合力培育挖掘竞赛人才。

下一步，区人社局与区总工会等部门将通力协作、互相技能人才资源，持续优化劳动竞赛的“技能展示+社会认知”双功能，扩大劳模工匠选树的覆盖面与影响力，深化“城市建设者之家”的服务内涵，切实让新就业形态劳动者在长宁“有尊严、有荣誉、有归属”，以更强的职业认同感投身城市服务，实现“个人价值与社会价值”的双向提升。

再次感谢您的关心和支持！

附件：关于建立健全多方参与机制，进一步加大网约配送员服务保障力度的建议（代表建议 106）

上海市长宁区人力资源和社会保障局

2025 年 7 月 18 日

(此件主动公开)

联系人姓名： 何伟健

联系电话： 22050738

联系地址： 长宁路 599 号 708 室

邮政编码： 200050

附件

关于建立健全多方参与机制，进一步加大对网约配送员服务保障力度的建议 (代表建议 106)

吴亦飞

(一) 优化平台算法，筑牢劳动健康防线。鼓励平台优化算法，建立过度劳动监测体系，通过技术手段，对网约配送员的工作状态进行实时监控，防止过度疲劳派送。

(二) 打造“骑手友好城区”，优化配送服务生态。积极建设“骑手友好型城区”，针对外卖高峰时段的停车问题，在市区繁华地段、商业中心、写字楼周边等外卖配送集中区域，合理规划设置临时停车点，并加强停车秩序的管理和引导；对部分无法直接送达的小区，在协商基础上，积极设置专门的快递外卖存放柜或临时存放点，并加强对存放点的管理和维护，提高配送员的派送效率。进一步加大住房保障支持力度，通过建设更多符合配送员需求的保障性租赁住房，提高其生活便利性和工作效率。

(三) 多元活动赋能，提升职业认同感。推动相关政府部门通过开展行业技能大赛、荣誉表彰，社区志愿活动、家庭亲子活动等，提升社会对该职业的认知度和认可度，增强配送员的职业

荣誉感和归属感。

（四）创新培训模式，增强职业发展动能。通过线上线下相结合的培训方式，为配送员提供多样化、个性化的职业技能培训服务，增强其在劳动力市场上的竞争力。