



把骑手当作“家人”。

“以前跑单，停车难、进门难、找路麻烦，一路都在赶；现在在温江，有专属车位、暖心码、友好地图，还能随时找到‘娘家人’，跑单顺、心里暖，真的把这里当成了家。”4月22日，在成都市温江区从事外卖配送5年的骑手王师傅谈及如今的工作生活变化满是欣慰，他说，“真的感受到这座城市对新就业群体的满满善意。”

近年来，成都市温江区聚焦基层治理突出问题，以“温‘新’解难题”为统领，围绕诉求收办、配送保障、关爱凝聚、融入治理四个新就业群体最“有感”的领域，创新推出“一点”系列行动，用实打实的服务、心贴心的关怀，把骑手当作城市“家人”，全力建设骑手友好之城。



# 温“新”解难题 骑手成“家人”

□ 华西社区报记者 李玥林 温江区委社会工作部供图

## 诉求有回音遇事有“娘家”

骑手的心声是城市治理的“风向标”。针对骑手“诉求无处说、难题无人解”的痛点，温江区搭建常态化沟通平台，定期开展“温新解难题·骑手面对面”活动，组织行业部门、属地镇街、平台企业、站点负责人与骑手代表围坐交流，直面“进门难”“停车难”“取餐难”等高频问题，现场倾听、现场研判、现场回应。

所有收集到的诉求全部建立台账，明确责任单位、办结时限，实行销号管理、动态跟踪，确保件件有着落、事事有回音。截至目前，已累计解决骑手各类诉求30余项，群体满意率达97%。

“不仅能面对面提意见，还有‘有事找娘家’专属渠道，部门和属地的联系方式都公示出来，突发问题随时能反映，真正做到了有事即报、无事不扰。”骑手刘师傅说，畅通的沟通渠道，让骑手从“默默奔波”变成“被倾听、被重视”的城市主人。

## 路通心更顺 服务暖全程

配送路上的“小堵点”，关乎骑手的“大效率”。针对商圈停车紧、小区进门繁、老旧楼栋找路难等困扰，温江区

启动“爱‘新’全流程·配送顺一点”专项行动，依托区级新就业群体服务管理专项小组，全面摸排11个商圈楼宇、866个小区院落，因地制宜划定458个骑手专用停车位，由物业与志愿者常态化劝导，保障车位不被占用、停放有序。

同时，温江区推广“暖心码”快捷进门，简化登记流程；在小区出入口张贴骑手友好地图，清晰标注楼栋方位，让骑手少走冤枉路，单次配送时间平均缩短5分钟，高效打通配送“最后一百米”。

“节假日商圈不再绕路找车位，进小区一扫码就能通行，看地图快速找到楼栋，跑单效率明显提高，收入也更稳了。”骑手王师傅笑着说，这些贴心举措，让每一趟配送都更顺畅、更安心。此外，温江区全域布局151个骑手暖心驿站，提供充电、休息、热饭、饮水等服务，成为骑手途中补给的温馨港湾。

## 从“跑单者”到“合伙人”

城市善待骑手，骑手反哺城市。温江区以“治理合伙人·融入深一点”为抓手，开展“温新同行·结对共建”，推动村（社区）与外卖站点结对，组建骑

手志愿服务队，引导骑手发挥走街串巷、熟悉民情的优势，化身基层治理“流动哨兵”。

同时，温江区还创新“精神+物质”双轨激励，一方面选树宣传骑手先进事迹，传递正能量；另一方面建立积分激励机制，骑手参与隐患上报、便民帮扶、文明劝导等志愿服务即可攒积分，兑换生活用品与福利物资，今年以来累计兑换物资价值7万余元。

从畅通诉求到保障配送，从暖心关爱到共治共享，温江以“温‘新’”之力，解骑手之忧、暖骑手之心、聚骑手之力，把对新就业群体的关怀融入城市肌理。如今，越来越多骑手在温江安心奔跑、暖心生活，与城市双向奔赴、共同成长，一座有温度、有包容、有力量的骑手友好之城，正绽放出动人光彩。

“下一步，我们将以基层治理提升专项行动为牵引，继续探索更多‘一点’行动，切实将温‘新’解难题贯彻到新就业群体服务管理全过程，凝聚合力打造具有‘温江一家亲’温暖底色的骑手友好之城，让新就业群体在奔波中收获安全感、幸福感与归属感，不断提升基层治理现代化水平。”成都市温江区委社会工作部相关负责人表示。