

从“一分钟如厕圈”到“骑手门诊”再到“小哥码”，这些创新实践—— 让外卖骑手“骑”乐融融

编者按

网购、订餐、买菜、送药……这些融入日常的民生场景里，总有外卖骑手奔忙于街头巷尾。他们把新鲜果蔬、热乎餐食、紧急药品等送进千家万户的街角巷尾，用转动的车轮载起柴米油盐的实在，让万家灯火因这份流动的联结而添了份烟火气的温热。

三伏天气，烈日把柏油路晒得发烫，骑手们裹着被汗水浸透的工装穿梭街头，皮肤被晒得黝黑。对他们而言，奔波间隙能有片阴凉歇脚、一口凉水解渴、一处插座充电，便是最朴素的“小确幸”。

给骑手多些关爱与保障，不仅能让这些新就业形态劳动者更顺畅地融入城市基层治理，更能从细微处提升万千居民的生活幸福感。如何结合本地实际，把这份关怀落到实处？各地正用具体实践给出答案。



“一分钟如厕圈” 让骑手夏日敢畅饮

夏天配送是个“暴汗”的活儿。00后叮咚骑手朱子昆，烈日下跑几趟，衣服能拧出水。但初来乍到刚满一个月，商圈路线还不熟，他连水都不敢畅快喝：“东奔西跑，最头疼的就是找不到厕所，有时候只能忍着。”

上海静安区石门二路街道，紧邻南京西路商圈，餐饮店林立。近期，街道将快递员、外卖骑手的“如厕难”问题纳入基层治理的“民生微项目”，在辖区内30个小区统一增设“小哥如厕空间”，这对现有小哥支持体系也是一个有益补充。

眼下，一张覆盖整个街道的“一分钟如厕圈”网络已经织起，一张如厕地图也在绘制过程中。骑手们无论身处辖区何处，都能快速找到方便之所。

石门二路街道还统一设计、制作了醒目的“小哥加油站”标识。一般张贴在小区主入口最显眼位置，清晰标注箭头方向和步行距离，采用高对比度颜色和简洁图标，让骑手匆匆一瞥也能锁定目标。

如何设定开放时间？如何引导骑手文明使用？标识如何设计更友好？街道与居民代表坦诚沟通、直面疑虑。

“一小区一策”，众人精细化协商：比如物业管理严格、居民顾虑较多的商品房小区，重点协商在物业办公室等相对独立、管理可控的区域开放，并明确限定开放时段，配备清晰的内部指引。对于位置便利的小区，推动居委会开放办公区卫生间，并主动张贴暖心提示，消除骑手“不好意思问”的心理障碍。

如今，王家沙花苑索性将“消灭手拎马桶”后闲置的倒粪池空间，改造为小区出入口的小便池，为骑手们解决燃眉之急。

随着服务的完善，骑手们参与社区共建共治的积极性高涨：他们主动上报安全隐患、宣传交通安全、结对关怀独居老人、清理路面垃圾、投身各类公益服务。

“骑手门诊”让外卖小哥有“医”靠

为让外卖骑手“好看病、看好病”，7月28日，武汉市第四医院（湖北省运动医学中心）正式开设“骑手门诊”，只要身着外卖快递平台工服或出示接单界面，骑手就可享受免费挂号及绿色通道。

武汉外卖骑手陈师傅跑了8年的外卖，前阵子为赶一个即将超时的订单，慌忙之中摔伤了腿。忍了半个多月疼痛不见缓解，他跑到武汉市第四医院附近时，才找到运动医学中心就诊。经诊断，陈师傅的膝关节交叉韧带断裂。但他面露难色不愿手术，因为爱人患癌，两次手术已掏空家底。该院副院长、运动医学专家张青松了解情况后，询问陈师傅“如果不手术，能否接受恢复到七八成”。这已远超陈师傅预期，他接受了“保守+康复”的诊疗方案。

据介绍，“骑手门诊”最大特色在于免费、快速、专业。在“骑手门诊”，只要身着外卖快

递平台工服或出示手机接单软件，骑手通过医院官微点击“骑手门诊”菜单，即可免除挂号费。同时，该院提供从分诊、检查到治疗的一站式绿色通道，节约骑手就诊时间。

无独有偶。8月11日开始，在四川绵阳市穿梭于楼宇街巷的外卖骑手、快递小哥们，从此拥有了一处特别的健康港湾。从绵阳市第三人民医院高新院区获悉，该院正式开设全市首个“骑手门诊”。这扇为城市“摆渡人”专属开启的医疗之门，不仅聚焦于解决他们“看病难”“看病慢”的痛点，更以精心设计的服务流程，将一份沉甸甸的职业尊重与城市温情，融入每一次高效便捷的就医体验之中。骑手群体因职业特性，普遍存在工作时长、强度大、节奏快、三餐不定等问题，胃肠不适、肌肉劳损、意外小创伤等成为常见困扰，而常规就医时间与其配送高峰时段高度重叠，“看病耽误

跑单”的现实困境常常让健康问题一拖再拖。对此，绵阳市第三人民医院高新院区副院长武明瑞表示，医院“骑手门诊”的设立，正是医院深入调研后开出的精准药方，敏锐捕捉新就业形态劳动者的切实需求，以制度化的关怀举措，有效化解了困扰骑手已久的“看病时间困局”。

据武明瑞介绍，该门诊时间为13:00-16:30，避开了骑手们的接单高峰期，工作、看病两不误；骑手门诊1元挂号费、骑手体检7.5折优惠等，是为了最大限度降低骑手们的看病门槛；挂号、就诊、缴费、检查、取药等环节无缝衔接，形成一条清晰高效的“绿色通道”，确保骑手在宝贵的工作间隙能迅速完成诊疗。骑手门诊还针对骑手常见职业疾患，整合了骨科、康复科、消化内科及急诊创伤处理等专业资源，提供“一站式”解决方案，真正实现“走进一扇门，解决健康忧”。

巧用“小哥码”体现骑手友好

作为“电商之都”的杭州，于2024年正式启动建设“小哥友好城市”，致力于让这些“与时间赛跑”的劳动者与城市发展形成良性互动。如何构建对城市“毛细血管”的关爱体系，可从杭州的一张“小哥码”中找到答案。

针对骑手们“进门难”问题，2024年7月，杭州正式推出“小哥码”，通过实名认证、扫描小区场所码并出示电子通行证，骑手便可顺利进入小区住宅。

杭州“小哥码”先期在富阳、钱塘和余杭3个城区的100个小区开展小范围试点。杭州市委社会工作部提供的数据显示，富阳区试行“小哥码”以来，外卖骑手平均每单配送时间缩短5-6分钟，客户投诉率随之下降。

历经多次技术迭代，如今的杭州“小哥码”不再只是用于进入小区的“登记码”，而是升级成为“管理服务码”，集成多种权益保障功能，提供更多应用场景，如在“暖新导航”模块，骑手可通过地图直达最近的“小哥驿站”；在友好商家、社区食堂“亮码”，可以享受8.8元或9.9元的友好套

餐；在蓝领公寓“亮码”，能简化入住申请流程，实现便捷入住。

北京大学政府管理学院教授马亮认为，“‘小哥码’通过数字科技赋能，解决了外卖小哥与社区之间的互信问题，值得进一步推广”。他提到，为外卖骑手、快递员等从业者打开小区大门，需要平台同步共享数据，有利于城市和社区更高效地开展流动人口管理工作。

杭州市委社会工作部相关负责人在提出建设“小哥友好城市”时表示，新就业群体是城市建设和发展的重要力量，要把城市温暖传递给这个“活跃群体”，引导新群体成为城市治理的新力量。

“对小哥友好的城市，既是对外包容的城市，也是对市民友好的城市。”马亮表示，让外卖骑手和快递员送单更便捷，优化的是配送服务，受益的是市民。“通过优化服务吸引和留住小哥，提升城市的宜居性、便民性。”

马亮认为，不同城市外卖骑手和快递员面临的工作难点和生活痛点“既有共性也有差异”，各城市可以结合本地实际情况，提供满足其需求的设施和服务。

当下，因地制宜的探索在全国不少城市展开。在北京，

“友好社区”“友好园区”“友好商圈”“友好校园”纷纷落地，推动新就业群体融入首都超大城市治理；在重庆，创新建设全国首个“骑手友好街区”，力求实现“人际友好”“治理友好”“未来友好”。

2025年年初，中央社会工作部等八部门联合出台措施，加强网约配送员、快递员服务管理。其中明确提出，要推进友好场景建设，推动优化住宅小区、商场、楼宇等配送环境，加强关心关爱，帮助解决进门、停车、用餐、职业发展等急难愁盼问题。

7月3日，在2025中国国际物业管理产业博览会上，美团“骑手友好社区”项目相关负责人在会上介绍了项目的最新进展。截至2025年上半年，在各级党委和政府部门指导下，美团已在全国150多个城市与各界共建近3万个“骑手友好社区”，推动各地小区为骑手开门指路、设置专用停车位和骑手驿站。据负责人介绍，在已建成的“骑手友好社区”，骑手配送和用户体验均显著提升，骑手因无法进入小区产生的未送达或退单等的异常情况减少26%，因未送到指定地点、定位地址不准等产生的用户投诉减少41%。

（综合《中国青年报》《解放日报》《封面新闻》等）

新闻多一点

四川资阳为骑手定制“社区友好指南”

前不久，四川省（资阳市）地方标准DB5120/T31-2025《骑手友好型社区建设规范》正式实施，为资阳市建设骑手友好型社区提供统一指南，着力破解骑手“进门难、停车难、充电难、休息难、保障难、融入难”等问题。

该标准秉持以人为本理念，从五大维度明确提出建设“五大友好”要求，即：信息友好，优化导向系统与身份验证；设施友好，配建停车区、充换电站、智慧存取点等；服务友好，设置服务驿站（供饮水休息），拓展就餐、就医、托管、法律援助等服务；融入友好，推动骑手参与社区治理、志愿服务；环境友好，营造尊重关爱骑手的社区氛围。

目前，资阳市委社会工作部在雁江区半山社区依据该标准开展试点，设置“骑手友好线路图”，标明小区出入口、驿站、食堂、充换电站等点位；优化门岗流程，实现骑手便捷出入；建成基础与综合服务驿站，供饮水休息等；规划专用停车区、临时停靠点，配备充换电设施；链接资源，提供就餐、就医、儿童托管等多元服务；通过党建活动、志愿活动等，激励骑手融入社区治理。

该标准的实施将优化骑手从业环境，营造关爱新就业群体的社会氛围。同时引导新就业群体参与社区治理，共建共治共享，为城市发展注入新动能。（据《资阳日报》）

骑手被“看见”的细节里藏着城市温度

◎ 张峻楼

穿梭于城市的大街小巷，外卖骑手们成为连接商家与千家万户的“城市摆渡人”，却常常面临如厕难、进门难、看病难等现实困境。如今，上海、杭州、武汉、绵阳等地推出一系列暖心举措，从“一分钟如厕圈”到“小哥码”，从24小时驿站到“骑手门诊”，这些创新实践不仅解决了骑手们的急难愁盼问题，更彰显了一座城市的文明底色。

关爱骑手，是城市精细化治理的必然要求。骑手们的工作与市民生活息息相关，他们的便利程度，直接关系到城市服务的效率与质量。上海静安区通过“一小区一策”协商机制，巧妙消除居民顾虑，将闲置空间改造为骑手如厕点；杭州用“小哥码”打通小区进门壁垒，既节省配送时间，又降低投诉率。这些举措证明，城市治理的“绣花功夫”并非高不可攀，而是体现在对每一个群体需求的细致体察中。当骑手不再为找厕所、进小区而焦虑，他们便能更专注地为市民提供优质服务，最终形成良性循环。

关爱骑手，也是城市人情味的生动体现。武汉和绵阳的“骑手门诊”避开配送高峰，提供绿色通道和优惠诊疗，让骑手们看病更便捷；上海新江湾城的24小时驿站备好冷餐饮

药箱，成为骑手们“路上的家”。这些细节背后，是对普通劳动者的尊重。一座城市的温度，不仅在于高楼大厦的光鲜，更在于它对普通劳动者的包容与关怀。当骑手们能在酷暑中喝上一杯水、在受伤时快速送上药，他们感受到的不仅是便利，更是“被看见”的温暖。

更重要的是，关爱骑手能激发社会治理的新动能。许多地方已意识到，骑手不仅是服务对象，更是社区共建的新力量。上海石门二路街道的骑手主动参与安全隐患排查、结对帮扶老人；杭州通过“小哥码”引导骑手成为社区“移动网格员”。这些实践说明，当城市给予骑手更多保障，他们也会以主人翁姿态回馈社会，形成“双向奔赴”的治理新格局。

当前，八部门已联合出台措施推动骑手友好环境建设，各地探索也如火如荼。未来，我们期待更多城市加入到这一行列，从停车位设置到充电桩覆盖，从职业培训到权益保障，让政策善意渗透到每个角落。毕竟，关爱骑手就是关爱我们自己的生活——当这些“城市血液”流动得更顺畅，整座城市的生命力才会更加蓬勃。

（本版制图 刘英卉）

