

# 普陀

## 为城市奔跑的人 被城市温柔以待 党建引领新就业群体，凝聚服务创新实践

文/ 施旖雯

当深夜万家灯火渐熄，普陀企业上海福满家便利有限公司旗下全家便利店在全市1500家门店设立的“依好小哥”驿站依然亮着暖光；当网约车司机为找地方歇脚犯愁时，3000平方米的“居高司机之家”成为他们“路上的家”；当新就业群体需要健康守护时，全区12家社区卫生服务中心的家庭医生签约服务为他们配上专属“健康管理家”……从解决“一张床”到温暖“一座城”，从

打通配送堵点到创新公平制度，普陀区正以党建引领新就业群体与城市治理的“双向奔赴”，书写人民城市建设的温暖答卷。

作为上海中心城区之一，普陀区内集聚了网约配送员、网约车司机、货车司机、快递员等多个新业态领域从业者。如何把这个群体服务好、引导好，让他们真正融入城市、扎根城市？普陀区以党建为引领、以全域友好为底色、以双向奔赴为内核，探索出一条从“服务凝聚”到“治理融入”的新路径。



万有引力新业态新就业群体党群服务中心

### 党建引领 把组织建在业务链上

新就业群体流动性强、组织化程度低，党建工作面临“散、弱、冷”的难题。普陀区的做法是：让党组织跟着业态走、党员跟着组织走，构建覆盖全域、精准高效的新兴领域党建工作体系。

织密组织网络，让党员“聚”起来。目前，全区已构建起覆盖即时零售、网约出行、快递物流等主要业态的党组织网络，在10个街道、镇设立新就业群体党员集中报到点，让分散在各处的党员找到了“家”的归属感。

在业态覆盖上，既抓头部，也抓末梢——一方面，针对区内头部平台企业党委中共拉扎斯网络科技(上海)有限公司委员会(以下简称“淘宝闪购”党委)，由非公所有制经济组织和

社会组织工作党委进行提级管理，实施“周二见”常态化沟通机制，下派专职党建指导员，联动属地街道形成党建合力；另一方面，将组织触角延伸至细分领域，位于桃浦镇的上海居汽车租赁有限公司仅有18名职工，2025年9月成立党支部后，3名党员司机成为凝聚网约车司机群体的“红色种子”，带动更多司机向党组织靠拢。从大型平台到小微企业，普陀区以“抓大不放小”的组织覆盖，让党建在新兴领域扎下根、开出花。

组织建起来了，如何让党建工作发挥实效？普陀区创新推动“1+1+N”(站长+驻站党建指导员+N类行业指导员)机制，把党建工作嵌

入一线站点的日常运行——由新就业群体党员担任站内党建指导员，街区党组织书记担任驻站党建指导员，派出所警员担任安全文明指导员，市场监管人员担任食品安全指导员，企业党务人员担任工作联络员。“一站一方案”，党建指导员驻站办公，让党组织的服务与引领直达配送末梢、物流园区和司机驿站。

针对新就业群体工作节奏快、集中学习难的特点，普陀区设立每月17日为新就业群体主题党日，推行“一封信传递组织关怀、一个码链接学习资源、一本书涵养初心使命”的“三个一”工作法，让理论学习融入工作间隙、融入线上场景，使党员教育更接地气、更可持续。

### 算法向善 从普陀起步惠及全国

在服务凝聚的同时，普陀区更着力于从制度层面回应新就业群体的权益关切。在普陀区持续推动与协调指导下，全国首份聚焦网约配送算法与劳动规则的协商协议在普陀诞生。

2025年4月，《2025年度“淘宝闪购”(上海)网约配送算法和劳动规则协议》正式签署。签署前的座谈会上，外卖骑手代表与平台算法技术、法务、物流等部门负责人围坐一桌，将那些影响每日收入与安全的规则摊开讨论：老旧小区爬楼费是否该增加？临时交通管制导致绕路，成本谁承担？超时扣款能否取消？这是首次将算法规则纳入集体协商范畴。

协议签署后，这一“上海样本”迅速引发行业关注。2025年9月，在总结上海经验的基础上，平台与骑手代表再次签订覆盖全国的《2025年度“淘宝闪购”平台算法和劳动规则协议》，将协商成果普惠全平台骑手。协议明确：逐步取消超时扣款，以“服务分”机制替代；提高超重、爬楼等困难订单计价权重；导航接入实时“红绿灯”数据，让配送时间预估更合理；连续配送4小时强制小休至少20分钟；顺路合单率超90%……一系列举措让算法在效率之外，注入了公平与安全的考量，为数字经济时代的劳动者权益保障提供了可复制、可推广的“上海方案”。

### 全域友好 精心、精细、精致的普陀服务

“过去跑单累了在车上靠一会儿，现在有了自己的床位，还能洗个热水澡。”2025年8月，位于普陀区新杨园区的“居高司机之家”正式启用，网约车司机许亚羊成为首批入住者之一。这个3000平方米的空间里，200余个床位整齐排列，住宿、生活、学习、健康功能一体集成，被司机们称为“路上的家”。

同样奔波在路上的，还有数以千计的货车司机。普陀区桃浦镇是长三角重要的物流枢纽之一，日均进出货车超3000辆次，货车司机们长期面临“以车为家、休息难、洗澡难、停车难”的窘境。为此，普陀区在物流企业集聚区打造“货车司机党群服务站”，提供免费热水淋浴、洗衣烘干、躺椅休息、车辆简易维修等基础服务，并协调周边停车场实行错峰优惠停放。服务站还设有法律援助窗口，由公益律师定期坐班，帮助司机解决运费纠纷、保险理赔等烦心事。截至目前，普陀区已在3个重点物流园区建成货车司机服务阵地，日均服务货车司机超500人次。

从“居高司机之家”到“货车司机党群服务站”，再到面向骑手群体的“和欣公寓”等安居项目——无论是车轮上的司机还是穿梭街巷的骑手，都能在普陀找到安稳的落脚点。“十四五”期间，普陀累计提供“新时代城市建设者管理者之家”近3000张床位，一张张床位的背后，是一座城区对新就业群体最朴素的承诺：



网约配送员在半马苏河驿站·1690党群服务中心的“骑手驿站”休息用餐。



万有引力新业态新就业群体党群服务中心内设有爱“新”冰箱，为新就业群体提供“一瓶水”。

让为城市奔跑的人，首先在城市安身。

针对新就业群体日常工作中的“吃饭难、饮水难、休息难”，普陀区积极引导社会力量参与，联合餐饮商户为骑手提供高性价比工作餐，半马苏河驿站·1690党群服务中心、凯旋长者食堂推出价值9.9—15元的“骑手专属套餐”；散布街头的保安岗亭也完成“温情变身”——普陀广泛动员企业、居民区、物业共同打造“暖驿岗亭”，统一配备打气筒、工具箱、急救包“三件套”，升级为服务新就业群体的“暖心港湾”。《普陀区新就业群体友好地图》同步上线，集成近1000个服务点位，联动高德地图实现一键导航，让暖“新”服务触手可及。

在万里街道，曾经的废弃仓库被改造为全

市首个新就业群体党群服务中心——“万有引力”，这里不仅有饮水充电、休憩阅读的基础服务，更集成了住房咨询、法律援助、健康监测等一站式功能。外卖骑手张平从爱“新”冰箱取出一瓶水一饮而尽：“在这里工作，有事我就来这中心，它是我在上海的‘半个家’。”

健康关怀同样没有缺口。2026年，普陀区面向网约配送员、快递员、网约车司机等群体全面开通家庭医生签约服务，全区12家社区卫生服务中心均可办理，新就业群体有了专属“健康管理家”。心理健康层面，普陀区联动专业机构构建“可及、专业、温暖”的心理支持网络，提供24小时心理咨询热线和线下团体辅导，守护新就业群体的心理健康。



普陀区新就业群体友好服务地图

### 双向奔赴 让骑手成为“治理合伙人”

关爱与服务之外，普陀区着力构建“平台+站点+社区”协同治理模式，将新就业群体的职业优势转化为治理效能。

2025年5月，普陀联合“淘宝闪购”在骑手App上线“随手拍”功能，设立千万级奖金池，激励骑手发现食品安全、消防隐患等问题实时上报。同年8月，普陀骑手王伟在新村路某老式居民楼送餐时，发现消防通道被杂物严重堵塞，拍照上报后，街道平安专员迅速到场处置，隐患及时消除。随后推广至沈阳、广州等多个城市，目前，全国骑手通过“随手拍”汇集有效线索超2万条。

针对老龄化社会的“吃饭难”，普陀区创新“政府+企业+公益”多元筹资机制与“熟人配送”模式，推出“助老送餐”项目。固定骑手在送餐之余，成为老人的“安全守护者”。骑手金涂浩为普陀区长征镇近20位老人送餐一年多，2025年7月他照常给顾奶奶送餐时，发现老人不慎从轮椅上滑落在地，他立即上前搀扶并联系社区，老人得到及时救助。“送久了，心里就多了一份放不下的牵挂。”如今，这份“移动的

温暖”已覆盖上海、北京等多城，累计为高龄失能老人送餐超100万人次。

此外，在东新街区，盒马配送站站长李振威主动带领骑手拿出“爱心基金”，购买水果走访街区老年日托所的高龄老人；在新杨园区，网约车司机们自发组建“流动志愿服务队”，在运输途中化身“移动探头”，及时上报道路隐患、环境问题，参与文明创建和平安巡逻；在桃浦物流园区，货车司机们也成立了“车轮上的志愿服务队”，利用运输间隙参与园区安全巡查、协助疏导交通，并定期为社区独居老人义务运送大件物资。



网约车司机在新杨“居高司机之家”进行健康咨询。

### 安业畅达 打通“最后一百米”

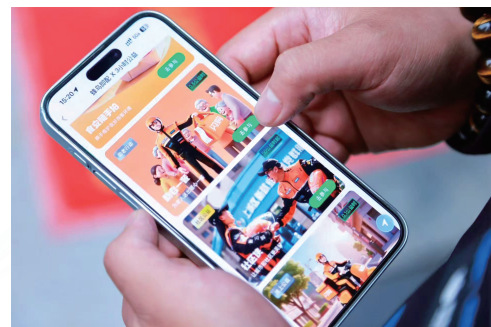
批暖心举措，将堵点一一化解。

2025年10月，普陀区发布《网约配送员全域友好城区建设指引》，从优化工作环境、保障基本权益、推动双向参与等维度提出系统性解决方案。在中远两湾城这样的超大型社区，内部道路复杂、楼栋布局如迷宫，区委社会工作部牵头联动多方协商，为小区绘制“七色楼栋导引图”，标注最优送餐路线，并为认证骑手开通门禁系统，实现“刷脸”通行。针对电动自行车禁止进入的小区，全区45个点位全覆盖召开多元协商会，推出夜间亮灯、增设小区平面图、提供平板拖车等便利措施。

小区内部的配送堵点有了破解之道，商圈周边的停车乱象同样找到了治理良方。在石泉路街道中海真如环宇城MAX商圈，日均客流超6万、非机动车停放超2000辆，配送车辆曾一度“千骑围城”，挤占人行道、

堵塞消防通道。中海环宇城楼宇党总支依托“多格合一”网格治理体系，搭建“民声+数据”双轮调研平台，精准锚定核心矛盾。通过增设3处专属停放区、开通5部“取餐专梯”、设立配送驿站等举措，骑手单次取餐时间缩短3至5分钟，“12345”相关投诉从月均18件降至2件，实现了商业繁华与民生温度的有序共存。

在打通物理空间堵点的同时，普陀更以机制创新破解治理难题。在新湖明珠城一期、二期，区委社会工作部与“淘宝闪购”率先试点“接力送”模式：外卖骑手将物品送至小区交接点，再由专职社区骑手或兼职阿姨、宝妈接力完成末端配送。这一模式不仅解决了网约配送员配送慢、配送难的问题，更大幅缓解了小区门口电瓶车乱堆乱放的现象，实现了居民生活便利与社区治理有序的双赢。目前，新湖明珠城已成为全市第一个社区级“接力送”试点，为超大型社区末端配送提供了可复制的“普陀方案”。中海真如环宇城MAX等大型商圈的“接力送”试点也在规划推进中，“最后一百米”的堵点不再仅由骑手承担。



“淘宝闪购”骑手App里社区治理相关页面

“门难进、楼难找、车难停”曾是困扰网约配送员的“最后一百米”难题。普陀区用一张“友好地图”、一套协商机制、一

种姿态，而是从“一张床”到“一个家”的精细服务；治理融入不是一个愿景，而是从“服务对象”到“治理合伙人”的制度创新。

让为城市奔跑的人，被城市温柔以待——这是普陀的承诺，更是人民城市的初心。