从一片“小哥村”、一张“小哥码”看“小哥友好城市”啥样——

杭州呵护奔跑的城市“毛细血管”

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，可从杭州的一片“小哥村”和一张“小哥码”中找到答案。

中青报·中青网见习记者 席聪聪
记者 蒋雨彤

5月10日晚7时许，35岁的外卖小哥刘春洋结束一天的送餐工作，回到住处吃饭、休息。今年是他来到杭州的第六个年头，之前他在吉林老家和福建等地打工，后来选择在杭州发展。现在他每天工作10余小时，每月能赚七八千元。

据杭州市委社会工作部统计，目前，杭州市累计注册的网约配送员有35万人，周活跃骑手11.03万人，每日配送单量达220万单。

有人把外卖骑手、快递员等新就业群体，称作维护城市运行的“毛细血管”。对这些“毛细血管”的关怀程度，成为衡量一座城市发展水平的标准。

五联社区有个小有名气的“小哥村”

刘春洋租住在杭州市西湖区五联社区。此前他在附近送单时发现，这里的租金很实惠，他租住的房子每月1700多元，同等条件下这里只需700多元，每月能省下近千元。他当即决定搬来，一住就是3年。他租住的房间十几平方米，配有独立卫生间，还有空调等家电，性价比较高。房间位于一楼，进出方便，不会干扰邻居休息。

五联社区位于杭州城西，由一片城中村改造而来，包含五联东苑、五联西苑两个核心住宅区。这里距离西湖景区5公里、西溪湿地3公里，区位优势明显。2023年11月五联地铁站开通，让住户出行更加便捷。

凭借不错的地理位置和实惠的租金水平，杭州五联社区成为小有名气的“小哥村”，多家物流企业把城西分部设在这里。白天，居民楼外晾晒的外卖员工作服随处可见；下午配送订单相对较少时，成排的电动车停放在马路两侧，配送箱五颜六色，印着各大外卖平台的标志。

五联社区工作人员陈聪提供了一组数据：社区本地户籍人口3000多人，租客超过两万人，其中外卖骑手、快递员等从业者近2000人。

近年来，五联社区租住的外卖骑手、快递员等新就业群体不断增加，对社区管理工作提出新要求。

以往大量电动车通过私拉电线的方式充电，存在安全隐患，社区保安只能发现一处处理一处。2016年左右，以城中村集中改造为契机，针对租客对充电的迫切需求，社区在每栋楼外安装电源插座，让电动车在楼下安全充电。随着电池更换柜业务兴起，电动车充电难题得到解决。

2016年，五联社区开设了友好食堂，主要服务外卖骑手、快递员等租客群体。食堂饭菜价格实惠，日均用餐人数超过200人。晚上送单归来的骑手还能吃上夜宵。今年春节，一些外卖员留杭过年，社区组织他们在食堂聚餐，享用免费自助年夜饭。除夕当天，100多人分两批用餐，从下午4点半持续到晚上9点半。

蒋村街道某商圈附近，多名外卖骑手正在驿站为电动车更换电瓶。 中青报·中青网见习记者 席聪聪/摄

五联社区门口摆放着“友好小区”立牌，提示楼栋位置、骑手驿站等信息。 中青报·中青网见习记者 席聪聪/摄

下午订单量较少的时段，五联社区路边停放着多辆外卖电动车。 中青报·中青网见习记者 席聪聪/摄

一名外卖骑手扫描杭州“小哥码”进入小区配送。 杭州市西湖区蒋村街道供图

陈聪感慨地说：“外卖员已成为社会运转中不可或缺的力量。越是深入了解这个行业的辛苦，越能发自内心地理解和包容，为他们提供力所能及的帮助。”

“小哥码”升级成“管理服务码”

这种包容与服务，体现在社区管理服务细节中，“要更好地换位思考。”陈聪说。

随着租客数量增多，五联社区的快递包裹日益增加，各个快递点的三轮车频繁进出，一度影响正常通行，一些住户提出意见。起初，社区一律禁止快递点的三轮车进出。后来尝试与快递点沟通，要求其控制三轮车数量，遵守规则有序停放。从去年起，快递点的三轮车在五联社区恢复正常通行，提高了快递员的工作效率，为社区住户带来便利。

类似问题的解决并非一帆风顺。对外卖骑手、快递员能否进入小区一直存在争议。刘春洋多次遇到这种情况，有的小区不允许外卖骑手进入，有的小区要求登记信息才能进入。“尤其是订单再有几分钟就要超时了，还要在门口登记，特别着急。”他无奈地说。

针对“进门难”问题，2024年7月，杭州正式推出“小哥码”。外卖骑手、快递员等网约配送员，通过实名认证、扫描小区场所码并出示电子通行证，可以顺利进入小区送单。

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，据相关平台企业统计，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。

基于前期试点经验，当年10月起，杭州“小哥码”在余杭区全区以及西湖区蒋村街道进行压力测试，优化功能。以蒋村街道为例，街道区域面积13.84平方公里，涵盖64个小区、两座商业综合体和一座大型综合体体育场馆，人口约12.26万。由于日常线上订单配送需求量大，这里外卖骑手人数众多，且活动区域相对集中。

2024年10月21日，蒋村街道的西溪蝶园小区生成街道首个“小哥码”，并完成通行测试。蒋村街道社区治理服务中心工作人员陈梦丹告诉中青报·中青网记者，“目前街道范围内的64个小区，设置120个扫码点”。工作人员定期走访外卖和快递站点，宣传“小哥码”的使用方法，同时对小区保安开展培训，让他们协助指导外卖骑手、快递员开通“小哥码”，以此提高双方工作效率。

截至2024年年底，“小哥码”在杭州13个区、县（市）半开放、半封闭物业管理小区和商圈楼宇全面铺开。到2025年1月，实现对全市重点物业管理小区的全覆盖。

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。

从“友好之城”到“友好社会”

从改善居住环境，到借助技术手段破解“最后一公里”难题，让“小哥友好”型城市更加具象化，并且“生根发芽”，不断滋养城市的“毛细血管”。

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。

加强新就业形态劳动者权益保障问题正在形成共识。今年2月19日，京东宣布将逐步为外卖全职骑手缴纳“五险一金”，为兼职骑手提供意外保险和健康医疗险；当天，美团宣布为全职及稳定兼职骑手缴纳社保；20日，饿了么发文称，2023年起已启动骑手社保缴纳试点。

“我们希望社会环境越来越好，收入能更高一些。”刘春洋说。

日前，市场监管总局要求相关平台企业严格落实主体责任，主动履行社会责任，切实维护消费者、平台内经营者和外送骑手的合法权益，促进平台经济规范健康有序发展。

从政府治理到企业履责，从打造“友好城市”到建立“友好社会”，保护城市的“毛细血管”，还有更长的路要走。

骑手一出事就是『外包』？司法护航新业态劳动者

中青报·中青网记者 刘胤衡

全国总工会第九次全国职工队伍状况调查显示，新就业形态劳动者规模已达8400万人，占职工总数的21%，涵盖货车司机、网约车司机、快递员、外卖配送员等群体。这类劳动者普遍存在用工关系复杂、就业形式灵活、流动性大等特点。北京市多家法院日前发布相关典型案例，通过司法创新破解新业态劳动者维权难题。

2024年3月，北京市某商贸有限公司外卖骑手孙某为某外卖平台送餐时发生意外，导致骨折并构成十级伤残。孙某提出生活保障费诉求，其签约单位某商贸公司和外卖平台却以双方签订“众包协议”为由拒绝担责，声称骑手属于“自主接单”的灵活就业人员，孙某遂将双方诉至北京市怀柔区人民法院（以下简称“怀柔区法院”）。

怀柔区法院民一庭法官赵欢表示，通过审查用工实质，法院发现，该外卖平台通过算法规则对外卖骑手实施严格管理。平台采取强制派单模式，骑手收入高度依赖平台分配的订单数量，这表明骑手的工作内容和劳动成果直接受平台掌控。

基于以上事实，怀柔区法院认定外卖平台与孙某所在的商贸公司共同构成用工主体，应当承担相应责任。最终，外卖平台与孙某达成调解协议，同意支付孙某生活保障费1.3万元。

怀柔区法院党组成员、副院长孙吉旭介绍，当前，新就业形态劳动者面临诸多权益保障困境，包括无社保、无兜底、无议价权，工作过程中还存在社会保险缺失、算法管理严苛、收入分配不透明等突出问题。

针对平台通过“外包-转包”链条规避用工责任问题，怀柔区法院联合区总工会、区劳动人事争议仲裁委员会，创新构建三位一体联动机制，锁定平台对骑手的算法规则、收入依赖度等实质管理证据，推动平台与代理商承担连带责任，明确“合同签订+实际管理”即构成劳动关系。通过将“按单计酬”“灵活排班”等特征纳入劳动关系认定要素，有效遏制辖区内平台“关联企业转移责任”的规避行为。数据显示，目前怀柔区法院涉新就业形态劳动者相关案件的平均审理周期缩短7.3天，去年涉快递员类案件数量下降趋势明显，同比减少88.9%。

针对新就业形态劳动者相关保障不足的情况，人力资源和社会保障部等部门要求，自2022年7月起，在北京、上海、四川等7省市的美团、货拉拉、曹操出行等7家平台企业开展新就业形态就业人员职业伤害保障（以下简称“新职伤”）试点，这是为外卖骑手、网约车司机等创设的“新型工伤保险”，截至2024年11月末，参保人数达1022.64万人。

北京金融法院日前审结一起合同纠纷案。众包骑手刘某因平台投保的商业意外险被拒赔，与保险公司对簿公堂。

刘某在日常工作中，每天须购买众包骑手保障组合产品保险单，方可使用平台App接单。该保险保障范围包括意外身故、残疾给付等项目。刘某在一次送餐过程中受伤，构成九级伤残，随后向保险公司申请理赔。保险公司认为刘某已享受新职伤险赔偿，无法再通过众包骑手意外险重复获赔。

北京金融法院审理认为，案涉意外伤害保险属于定额型人身保险，不适用损失填补原则，也就不存在重复赔偿一说。刘某虽已获得新就业形态职业伤害保障一次性伤残补助金，但新职伤险与商业意外险不是替代抵销关系，新就业形态劳动者可同时主张赔付。最终，法院判令保险公司依约赔付保险金。

北京金融法院立案庭副庭长厉莉表示，新职伤是国家为保障无法参加工伤保险的新就业形态劳动者而设立，旨在兜牢职业伤害保障底线，与商业意外险性质不同，两者可叠加赔付。保险公司不得以劳动者已获新职伤险待遇为由拒赔，若保单特别约定“享受新职伤待遇不赔付”但未与投保人达成合意，该条款无效，保险公司仍需依约赔付。

与此同时，新就业形态劳动者自身应不断提升风险意识。

2024年5月，北京市昌平区一外卖骑手刘某完成送单后，回家途中因闯红灯超速行驶，与货车相撞身亡，事故认定刘某负主要责任。平台为刘某申请新职伤待遇，北京市昌平区人力资源和社会保障局以事故发生时刘某已结束接单为由拒认工伤。刘某父母不服，诉至北京市昌平区人民法院（以下简称“昌平区法院”）要求撤销该结论书。

昌平区法院行政庭负责人尹海萍介绍，根据《新就业形态就业人员职业伤害保障办法（试行）》，在执行平台订单任务期间，因履行平台服务内容受到事故伤害、暴力等意外伤害或者发生事故下落不明的；在执行平台订单任务返回日常居所的合理路线途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的，应当确认为职业伤害。

本案中，发生事故时刘某不处于平台在线状态，应属于执行平台订单任务返回日常居所途中，但其在交通事故中负主要责任，不符合确认职业伤害的条件。最终，法院判决驳回刘某父母的诉讼请求，支持昌平区人社局作出的不予确认职业伤害结论书。

昌平区法院党组副书记、副院长张宝武介绍，劳动者对未签劳动合同、未缴社保的后果及工伤认定规定认知不足，用人单位违法用工、逃避赔偿等行为，是相关案件多发及认定困难的重要原因。对此，昌平区法院推行“全院一件案”机制，并加强府院联动，促进劳动争议、行政争议一揽子化解。

“要以企业和群众的实际需求为导向，构建涵盖工伤认定、劳动能力鉴定、工伤待遇支付等环节的工伤全链条一体化服务模式。”北京市昌平区人社局党组书记、局长齐俊国提示，劳动者和用人单位要依法参保、做好工伤预防，还要注重证据收集和保存。

伪造骑手身份 炮制“卖惨”剧本——

短视频恶意营销瞄上外卖骑手

中青报·中青网记者 刘胤衡 陈 晓

日前，在繁华的广州街头，一名身着黄色工服的外卖骑手突然倒地，路人纷纷上前施救。然而几分钟后，一则“单王倒下身亡”的视频在网上传播，引发广泛关注。6月7日，美团相关负责人表示，该骑手是因低血糖晕倒，身体无恙。这名骑手目前的配送单量在站点里并非“单王”，属于中低水平，公司将通过法律手段维护骑手权益。面对“被身亡”的恶意造谣，骑手本人已报警。

近来，造谣者屡屡将镜头对准外卖骑手等新就业群体：有人休息片刻被渲染成“猝死”，有人阳台小憩被扭曲为“跳楼”……这些经过编造的虚假“悲情场景”，不仅伤害个体尊严，更侵蚀社会信任。

近日，各地网信部门深入组织开展“清朗·整治短视频领域恶意营销乱象”专项行动，指导短视频服务平台以及提供短视频功能的平台从严整治恶意营销突出问题，其中特别提到要聚焦恶意虚假摆拍问题，包括打造悲惨人设、假冒新就业群体身份、虚构“苦情”戏、利用公众善意卖惨营销等，并依法依约处置了一批违法违规账号。

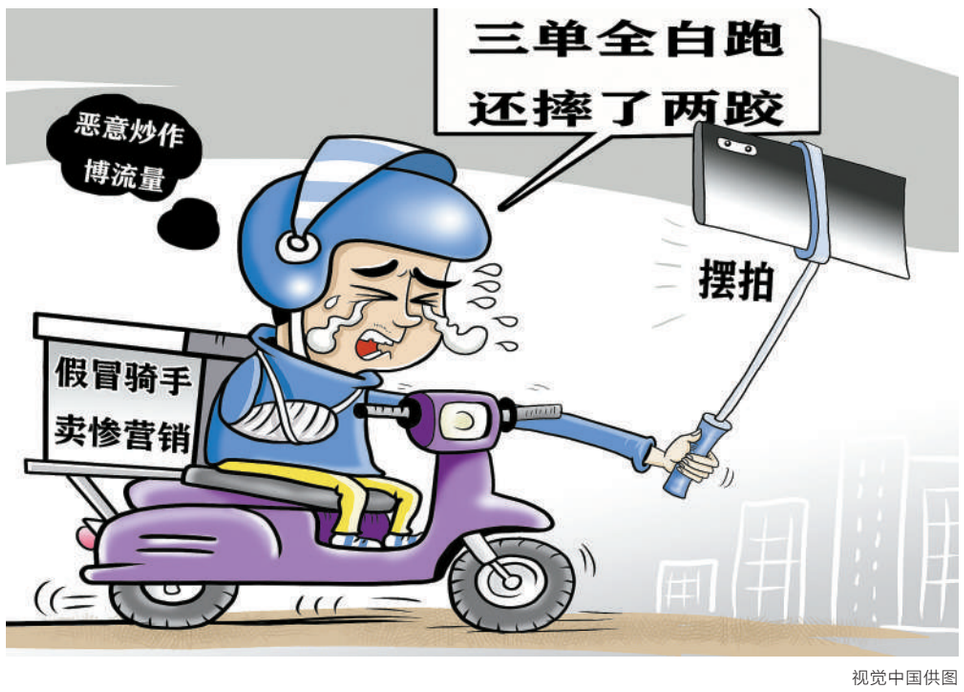
清华大学新闻传播学院新媒体研究中心2024年12月发布的《灵活就业类谣言传播机制与治理路径研究》报告显示，涉“骑手、网约车司机”谣言年增长率超过150%。其中，涉“骑手”相关谣言较多，在灵活就业类谣言中占比达28.72%。

这些虚构骑手“卖惨”情节的剧本是如何炮制出来的？幕后策划者形成了怎样的造假链条？记者对此展开采访。

“这些虚假摆拍短视频的制作与传播已经形成一套成熟的流程。”某MCN机构运营人员在接受中青报·中青网记者采访时披露，“在最初创意策划阶段，团队会精心挑选那些容易触动公众情绪的题材，比如35岁被裁、211毕业生失业、身着骑手服带患儿跑单等，利用公众对社会热点和弱势群体的关切心理，博取眼球、赚取流量”。

据透露，在制作环节，一些MCN机构聘请专业编剧编写剧本，并招募群众扮演外卖骑手及剧情中的相关角色。他们精心布置拍摄场景，比如设计暴雨中摔伤、餐箱被踢翻等“扎心”画面，借助简单的道具，采用低清晰度的画质营造“节目效果”，“MCN机构会反复打磨故事、细节，使视频内容最大程度引发观众情感共鸣”。

此外，“MCN会利用平台的算法推荐机制，通过加入一些热门话题标签和关键词，将视频推送给大量用户。部分机构还会雇佣网络水军进行点赞、评论和转发，进一步扩大视频的影响力。”某平台运营人员说。



视觉中国供图

虚假摆拍短视频带来的盈利相当可观。“一旦视频获得高流量，相关账号就能吸引大量广告商投放广告，这是其主要盈利来源之一。一些视频还会将流量引导到其他平台，通过带货、收取打赏等方式实现变现。”该运营人员说，某些爆款虚假短视频在短时间内能带来数万元甚至更高收益。

2024年7月，一名自称某平台“外卖小哥”的网友在网上发布短视频，称自己辛苦工作一个月，工资仅有两三千元。这些视频迅速传播，引发广泛关注。与此同时，江苏省泰州市警方接到该外卖平台公司报警称，该男子并非他们平台外卖员，所发布内容与事实严重不符。

警方对此展开深入调查，发现该男子在短时间内频繁发布关于工资条的视频，发布频率明显不符合正常的工资发放周期。同时，视频中展示的工资条涉及多个不同外卖平台，且姓名与工号存在差异。经警方进一步核查，该男子并非这些平台的员工，所展示的工资条均为伪造，工资条上提及的外卖站点并不存在。

警方迅速锁定嫌疑人张某。经查，张某发布视频中提及的外卖站点虽位于江苏省泰州市海陵区，但张某本人并不在泰州市生活和工作。在张某手机中，警方发现大量未完成的虚假短视频，内容均是冒充外卖员晒工资条。据统计，几个月内，张某编造并发布70余条虚假视频，总播放量突破500万次，对相关外卖平台的正常经营造成不良影响。

目前，张某因涉嫌犯罪被警方采取强制措施，案件在进一步侦查中。

《灵活就业类谣言传播机制与治理路径研究》报告中提到，随着人工智能技术发展，不少造谣者利用AI编造虚假信息，编造谣言的成本更低，更易传播。

北京师范大学法学院院长、教授梁迎修指出，法律是治理网络谣言的有力手段，现有法律法规为短视频摆拍等网络谣言治理提供了充分依据。刑法中规定了侮辱罪、诽谤罪等罪名；民法典对谣言侵权责任作出详尽规定；治安管理处罚法规定了对网络谣言传播的行政制裁措施；网络安全法等互联网专门法律条款，明确了公民和平台在维护网络安全、打击网络谣言方面的责任。

美团相关负责人表示，美团对假扮骑手摆拍等造假产业链持严厉打击态度，致力于维护广大骑手合法权益。平台主动与警方协同联动，向警方提供相关线索，配合打击摆拍卖惨牟利等不法行为，同时与网信等有关部门协作，配合开展“清朗行动”，及时报送虚假摆拍线索。

“谣言制造者已形成‘工业化造谣’模式，需要平台、相关部门与公众合力，共同构建防御体系。”清华大学新闻与传播学院副教授陆洪磊说，治理短视频摆拍卖惨需要各方携手。他建议平台建立辨别谣言知识库，对虚假内容进行前置拦截，以AI技术识别AI谣言，着重强化机器识别模型训练，对多次违规账号予以严惩，并对AI生成内容进行明确标注；建立跨平台线索互通机制，推动相关法律法规细则落地实施。

据悉，网信部门将进一步深化短视频领域恶意营销乱象治理，聚焦虚假摆拍、散布虚假信息、违背公序良俗、违规引流营销等突出问题，指导相关平台加大监测打击力度，依法从严处置问题严重的网络账号，切实维护网民权益，积极营造健康清朗的网络空间。