

大型小区外卖配送“最后一百米”困扰骑手、业主、物业三方

骑手抱怨“太累了”被工会听见！珠海41个小区配齐转运车

本报记者 刘友婷

3月30日送餐午高峰,广东珠海的外卖骑手朱林峰在香洲区五洲花城二期、山场小区、格林春天等小区间穿梭忙碌。小区门岗旁,一辆辆统一标识的“骑士工享”转运车格外醒目。过去,遇到不允许电动自行车进入的大型小区,朱林峰宁愿自掏腰包转单;如今有了转运车,让他最为头疼的“最后一百米”配送变得轻松不少。

“没想到随口抱怨一句‘太累了’,工会真的帮我们把难题解决了!”珠海“骑士工享”转运车的试点,正是缘于朱林峰在香洲区紫荆社区工会驿站休息时的一句吐槽。

为破解长期困扰骑手、物业和业主的外卖配送“最后一百米”难题,珠海市、区两级工会通过“香山夜访”机制,将骑手反映的实际困难纳入社区协同治理议题,联合街道、社区、住建部门和物业企业,共同寻找兼顾安全管理与配送效率的解决之道,助推实现末端配送的骑手、业主、物业三方共赢。

“最后一百米”让三方困扰

对于跑单已有10年的朱林峰而言,外卖配送“最后一百米”曾是最让他头疼的环节。“有的大型小区只能步行进入配送,提着多份外卖,重量也不轻,一趟至少跑十几分钟。”朱林峰坦言,高峰配送时段,一个小区耽误几分钟,后面几单很容易一并超时。朱林峰介绍,为了赶时间,摔倒、洒餐的情况也时有发生,骑手自己赔钱心里难免委屈。“不让电动自行车进入的大型小区,我们以前确实不太愿意送,怕耽误后面的单,只能自己贴钱把单转出去。”朱林峰说。

与此同时,物业公司也面临管理困境。“我们小区实行人车分流,前几年也曾允许

广东珠海外卖骑手朱林峰在进入部分大型小区配送时,出于小区安全管理规定,只能步行完成“最后一百米”配送。一句“太累了”的抱怨立即引起当地工会部门重视,并联合多方力量协调,以“骑士工享”转运车的方式解决末端配送难题。

骑手骑电动自行车驶入。”五洲物业管理有限公司副总经理黄海娥介绍,小区内活动的老人、孩子较多,外卖车辆的速度一般偏快,引发业主的担忧,甚至还发生过老人避让不及时被撞的情况,确实存在安全隐患。

随后,该小区调整了管理措施,不再允许电动自行车驶入。“我们此前也对小区内电动自行车车速提出过要求,但在实际配送中,骑手很难做到严格控速。”黄海娥坦言,骑手为提升效率想骑车进入、物业为保障安全坚持管理要求,双方难免会发生争执。

配送一旦超时,部分受到影响的业主向平台投诉骑手,骑手常常在申诉时强调“物业不让进”。“有的骑手甚至直接告诉业主,是物业不让进才耽误了时间,业主随后又来指责物业。”黄海娥无奈地说,“最后一百米”配送难题让骑手、业主、物业三方困扰。

从需求出发解决问题

朱林峰在工会驿站随口说出的那句“太累了”,被当地工会听见了。“在一些封闭式或实行人车分流的小区,骑手不能骑电动自行车进入,只能提着几十斤的物品步行配送。”珠海市总工会维权部部长唐飞介绍,有的小区面积大、楼栋多,来回一趟要花不少时间,车和货都停在外面,也存在安全隐患。在了解到骑手末端配送困难后,工会随即通过“香山夜访”机制展开调研。“职能部门要走进社区、走到居民和职工身边,了解

真实的所需所求。”唐飞说,夜访小组以订单量大的商超周边小区为重点走访对象,倾听骑手、居民和物业的意见,摸清症结所在。

调研并未只停留在骑手需求层面。“不能只从骑手的角度考虑问题,还要看小区能不能接受。”唐飞表示,工会同时倾听了小区管理方的意见——在既不影响现有管理秩序,又不额外增加负担的前提下,尽量改善骑手在小区内的转运困境。

事实上,物业也尝试过“转运”的办法。“之前在门岗试过放置一辆自行车和一辆拖车,骑手可以将重物放在车上推进去。”黄海娥介绍,实际运作下来,转运工具远远不够使用,骑手在高峰期常常排队等车,从而引发新的投诉。

在调研中注意到这一情况后,工会与街道、社区和物业进行沟通。2025年6月,首批试点在紫荆社区五洲花城小区落地:由工会统一购置多辆自行车和大拖车,并按骑手意见定制送餐箱,统一喷涂工会标识;小区划定固定停放区域,由物业协助管理,供骑手免费取用。

3个月的试运行效果超出预期:骑手配送时间明显缩短,接单意愿提升;业主收货更及时,满意度随之提高;物业的安全压力下降,门岗纠纷也减少了。

试点的稳定运行,为全市推广“转运车”提供了依据。随后,珠海市总工会联合市住建部门、物业协会等摸清各区需求,形成第一批41个小区的名单。“2025年12月22日,我们联合市住建局、市委社会工作部、物业

企业代表等举办全市推广活动。只要小区有需求,我们都会持续跟进。”唐飞介绍,相关车辆目前正在按计划陆续配送。

从送餐人到“流动哨”

在多方协同下,曾经让骑手、业主、物业三方头疼的堵点,正一步步被打通。随着“骑士工享”转运车在小区落地,朱林峰的配送节奏也悄然发生了变化。

“以前一看到这个小区就想转单,现在反而愿意多接单。”朱林峰说,从第一次使用转运车起,他就明显感觉到效率的提升。目前,转运拖车主要服务商超订单,转运自行车则安装工会统一配备的送餐箱,标识清晰,保安看到后立即放行。

更大的变化发生在社区层面,许多骑手通过“以服务换服务”的方式参与社区治理。“看到单车倒了就顺手扶一下,遇到安全隐患就拍照发到志愿群。有飞线充电、设施损坏的情况,我们随手一拍就有人去处理。”朱林峰说,街道和社区迅速跟进,大家看到自己反映的问题得到重视和解决,参与积极性更高了。

近年来,珠海各级工会也在不断丰富对新就业形态劳动者的服务内容,系统推出“送保障、送健康、送疗养”的“三送”暖心行动,逐步构建起常态化的关爱保障体系。“‘送保障’重点为一线骑手织密安全网。”珠海市总工会常务副主席雷飞介绍,2025年总工会为5978名新就业形态劳动者赠送“工会二次医保”,在基本医保之外再添一道风险防护。

“送健康”则聚焦体检与义诊服务。2025年,工会筹集90万元专项经费,为包括新就业形态劳动者在内的1800名一线职工开展健康体检和现场义诊。此外,工会还组织近300名骑手赴惠州巽寮湾、珠海海泉湾等地开展疗休养,让他们在繁忙工作之外有机会放松身心、充电蓄能。



“工友套餐”受青睐

4月1日,在浙江省嘉兴市南湖街道南湖社区幸福食堂,工友们排队选菜取餐。

近期,该食堂推出10元左右就能吃饱吃好的“工友套餐”,经济实惠且营养健康,吸引不少工友、快递员和网约车司机前来就餐。 本报通讯员 金鹏 摄

北京开班为家政骨干师资集中“充电”

本报讯(记者赖志凯)近日,北京市人力资源和社会保障部首次举办2026年“北京家政”师资能力提升专题培训班,来自全市养老、托育、母婴照护等领域的200余名骨干师资参加培训。

长期以来,家政服务行业存在标准不一、培训质量参差不齐等问题。去年,北京市人社局围绕“北京家政”专项职业能力建设,系统设置了通用素养、老年人照护、母婴照护、病人照护、幼儿照护、家庭餐制作、家庭清洁、家电清洗8个核心模块,并制定了相应的专项职业能力标准,开发了专业教材。此次培训正是以这套标准与教材为基础,特邀标准制定与教材开发专家担任主讲,以“通用素养提升+专项技能精进”为主线,开展系统化、精准化培训。

“过去带徒弟,主要是靠我自己总结的经验。这次培训讲的是统一标准,教的是规范操作,回去之后怎么教、教什么,心里更有底了。”一位来自母婴照护领域的参训学员说。

记者了解到,此次培训突出教材标准化、内容专业化、教学实操化特点。课程紧扣岗位能力规范与一线服务案例,融合理论授课与实操演示,确保教学内容贴合实际、便于落地。参训学员普遍表示,培训紧扣教学需求、内容务实管用,有效更新了专业知识储备,解决了实际教学难题,显著提升了标准化授课能力与实操教学水平。

北京市人社局相关负责人表示,此次培训的成功举办,为全市家政服务行业规范化培训提供了可复制模板和重要环境力量。下一步,北京将持续深化层次分明、衔接有序的“北京家政”师资培养体系建设,为首都家政服务业高质量发展提供源源不断的人才支撑。

宁夏多措并举推动家政服务品牌化发展

本报讯(记者马学礼 李静楠)近日,宁夏回族自治区商务厅联合区发改委、区民政局等8部门印发《宁夏回族自治区关于促进家政服务消费扩容升级若干措施》(以下简称《若干措施》),提出提升家政服务供给质量、夯实家政服务消费基础、完善家政服务支持政策、优化家政服务消费环境等4方面11条举措,进一步优化和扩大家政服务消费供给,释放家政服务消费潜力。

在提升服务供给质量方面,《若干措施》明确,通过打造“好宁夏”自治区级品牌、推广应用典型经验、鼓励开展等级划分评定、推动数字化转型、支持开展连锁经营和商业特许经营等方式,推动家政服务品牌化发展。鼓励拓展新兴服务领域,支持开展“家政+物业”“家政+养老”“直播+家政”服务新模式,拓展服务外延。

此外,《若干措施》围绕优化社区布局、强化就业服务、提升技能水平等方面,提出了夯实消费基础的相关举措,包括支持员工制家政企业以独资、嵌入、合作、线上等方式在人口密集社区设置服务网点,推广实施“一照多址”注册登记;加强家政服务岗位信息收集和发布,持续开展“10+N”公共就业服务活动;推行“订单式”“嵌入式”培训,建立培训与岗位需求衔接机制,推进家政服务人员技能等级认定和专项职业能力考核等。

为优化消费环境,《若干措施》紧扣信用体系、标准化运行与市场环境三个环节,提出探索全区范围内推行“居家上门服务证”、支持开展家政行业星级评定、持续推进家政服务质量监测评价、推动建立制度化和多元化的家政服务纠纷调解机制等举措。

广西公益培训助宝妈群体掌握新技能

本报讯(记者鹿慧敏 通讯员郭贵霜 文小菊)3月27日,由广西壮族自治区妇联主办、广西金绣球巾帼家政服务联盟承办的2026年第一期“妈妈岗”灵活就业公益培训班开班。本期培训班以“生成式人工智能与互联网营销应用”为主题,通过理论教学与实操演练,帮助宝妈群体快速掌握数字经济时代就业新技能。

据了解,本次培训精准锚定宝妈群体“时间碎、求实用”的特点,以“AI赋能、实战落地、就近增收”为目标,量身定制课程体系。从生成式人工智能的基础概念,到AI在内容创作、短视频运营、直播电商、私域营销等多元场景的实操应用,每一个知识点都紧扣就业需求。

课堂上,讲师摒弃晦涩难懂的理论堆砌,从工具安装、指令编写、模板套用等基础环节入手,手把手教学员用AI快速完成短视频脚本、商品文案、海报素材、直播提纲等任务。原本需要耗费数小时的内容创作,借助AI工具半小时就能完成初稿,数字营销的入门门槛被大幅降低。

培训现场,学员们学习热情高涨,积极互动提问、反复实操演练。在讲师的耐心指导下,原本对电脑操作一窍不通的张女士,不仅成功生成了第一条AI短视频文案,还根据讲师的点评优化了直播话术。“以前总觉得数字技术离自己很远,没想到现在我也能操作这么专业的工具了。”张女士说。

本次“妈妈岗”数字化技能提升培训,是自治区妇联聚焦育龄妇女群体就业需求的一次有效尝试。下一步,自治区妇联将持续推出更多贴合育龄妇女群体需求的系列技能培训,用数字技能点亮就业新路径,助力生育友好型社会建设。

报告建议强化饭店业人才数字技能培养

本报讯(记者杨召奎)3月31日,中国饭店协会发布《2025中国饭店业职业人才培养报告》(以下简称《报告》)。《报告》结合国家政策导向与行业发展实际情况,研判未来饭店业人才发展的四大核心趋势。

《报告》指出,“投资于人才”理念将深度融入行业发展,从而推动饭店业从传统的人力消耗模式转向以人的全面发展为核心的高质量路径,通过人力资本投入激发从业者创造力与生产力,构建现代化人才生态。

此外,行业人才发展将迈向系统化、标准化与高质量融合的新阶段。在商务部等九部门的政策引导下,覆盖“培训—评价—就业—晋升”的全链条人才支撑体系将逐步构建,技能价值得到制度性认可。

《报告》注意到,AI技术在行业内的普及进程加快,不仅推动企业降本增效,更将深度重塑人才培养体系,AI素养与应用能力将成为行业从业者的必备能力。同时,随着头部企业大举布局三四线城市及县域市场,人才需求持续扩大,下沉市场的人才稀缺现象进一步加剧。

针对调研发现的问题与行业发展趋势,《报告》结合教育部发布的《关于深化职业教育教学关键要素改革的意见》,建议进一步深化产教融合,落实行业、企业、院校“三组长”组织机制,推动人才培养标准统一。

《报告》还建议,要强化数字技能培养,将AI应用、数据分析等纳入课程建设,加强人才数字化素养。提升行业岗位吸引力,从薪酬、晋升、工作环境等多维度构建有竞争力的成长生态,同时精准对接下沉市场,引导企业优化县域岗位与薪酬结构。



用好机器人 职工赛技能

4月1日,2026年黑龙江省工业机器人职工职业技能大赛在哈尔滨举行,比赛设置工业机器人视觉协同编程调试等四个专业赛项,采取理论考试与实操相结合的方式,来自全省各企业一线的技术骨干参加比赛。本次比赛旨

在推动全省智能制造领域技能人才队伍建设,助力县域经济和工业高质量发展。图为参赛选手正在进行工业机器人视觉协同编程调试项目比赛。 新华社发(刘洋 摄)

在推动全省智能制造领域技能人才队伍建设,助力县域经济和工业高质量发展。

图为参赛选手正在进行工业机器人视觉协同编程调试项目比赛。 新华社发(刘洋 摄)

全链条冷链、智能化转运、定制化服务……

铺就“云品出滇”快车道,按下村民增收“加速键”

本报记者 甘哲

进入春季,果大饱满、口感脆甜、新鲜度高的云南蓝莓正大量上市。来自云南省玉溪市澄江市右所镇吉花村的村民奚玉芬,每天都会到家附近的蓝莓基地帮工采摘蓝莓,一天能挣150元,这份收入让她格外满足。“我们采摘下来的蓝莓当天就有快递车运走、工资也能按时结算。”奚玉芬说。

村民口中的快递车,便是当地实现群众增收致富的关键“工具”。近年来,云南依托全链条冷链、智慧转运枢纽、定制化寄递服务,持续打通农产品出滇物流通道,澄江蓝莓、斗南花卉、新平冰糖橙等特色产品快速外销,有力带动村民增收、产业增效,为“云品出滇”注入强劲物流动能。

全链条管理开拓外销市场

针对蓝莓保鲜期短、全流程管控要求高的特点,玉溪市邮政管理局制定“全链条供应

链解决方案”,整合全环节资源。例如,在产地设立集收寄、包装、预冷于一体的服务站,搭建24小时恒温保鲜的专业冷链仓储中心等。

“蓝莓从果园采摘后,直接由村级服务站收寄,经县级分拨中心快速转运至市域集散站,匹配最近航空运力,全程实现‘收寄—包装—仓储—运输’无缝衔接。”玉溪市邮政管理局有关负责人介绍,通过全流程运作机制,北京、上海、广州等核心城市实现24小时直达,长三角、珠三角城市群实现隔日达,全国大部分城市72小时内送达,最大限度保留蓝莓新鲜度,筑牢“鲜”字招牌。

在全链条服务的支撑下,澄江蓝莓外销规模持续爆发式增长。2025年“澄江蓝莓”寄递量达390万件,同比增长35%。进入2026年,增长势头依然迅猛,依托品牌发布会的流量加持及冷链支撑,2月蓝莓寄递件量突破130万票,当地村民增收实现“开门红”。

完善仓储体系降低物流成本

云南昆明斗南花卉市场里的商户李蕊

每天都会通过微信推出不同搭配的“鲜花包邮套餐”,订购生意红火。“现在快递比之前快多了,很多外地的客户都从线上找我买花。”李蕊说。

作为“云品出滇”核心枢纽之一,极兔昆明转运中心负责人张士贵告诉记者,为提升运输效率,该中心于2025年进行升级,出港处理能力从日均60万件提升至100万件以上,极兔云南发往全国的平均寄递时效提升2~3小时,物流成本下降显著。1.2亿件农产品包裹中,为农户累计节省超2400万元物流成本。

据张士贵介绍,该转运中心仓库面积近5万平方米,自有人员近700人,加上网点装卸及司机超1000人,近期日均操作量近200万票,出港增量同比超20%。

仓储体系的完善,进一步打通了农产品上行的“中间环节”。极兔云仓云南负责人孙本亮介绍,自2025年3月开业以来,该公司在云南已建成4个仓库。云仓主要服务鲜花、华坪凯特芒果、宾川沃柑等云南农产品,通过集约化仓储、规模化发货,可

为商家和种植户降低35%的物流仓储成本。

定制服务助力品牌打造

在玉溪新平彝族傣族自治县,得益于得天独厚的地理环境——充足的日照与显著的昼夜温差,当地种植的冰糖橙拥有极高的糖酸比,果肉细嫩化渣、汁水丰沛。

借助成熟的品牌化运营、分级标准与电商销售体系,本地品牌“高原王子”销量旺盛。据其总经理褚涛介绍,品牌刚开始接触线上电商时,也曾担心生鲜寄递存在破损、时效性慢等问题,极兔速递玉溪红塔网点为其提供了定制化寄递服务,成功打消了他的顾虑。

据网点负责人李昆桦介绍,针对高端水果易损的特点,网点采用“品牌纸箱+快递箱”的双层包装方案,极大降低了运输过程中的破损风险。针对冬季发往北方的订单,网点通过增加泡沫箱防护措施,有效防止冰糖橙在低温环境下被冻坏,确保“南果北运”的品质稳定。