



上报各类风险隐患“弱信号”600多起,送出爱心餐食1.3万余份,参与交通管制、交通疏导等1156人次……在侨乡江门,每天穿梭在街头巷尾的数千名外卖骑手,正充分发挥“移动探头”和“城市活地图”的优势,化身“平安员”“骑行哨兵”“交通义警”等,参与到基层治理的方方面面,成为建设平安侨乡和宜居友好型城市的一股强劲力量。

外卖骑手们来自天南海北,大多互不相识,各自忙于生计,在平台的“算法”中争分夺秒,可谓是城市里最“零散”的群体。他们何以能够凝聚起来,共同为“分外事”上心?这条新就业群体参与基层治理的“江门路径”,是如何蹚出来的?未来又将如何走得更稳更远?记者对此进行了走访调查。
文/图 江门日报记者 张茂盛 蔡昭璐

他们来自天南海北,在平台的“算法”中争分夺秒,是城市里最“零散”的群体,如今却化身“平安员”“骑行哨兵”“交通义警”等,共同为“分外事”上心——

解码城市治理的江门骑迹

记者手记

善意的力量

江门的骑手队伍从松散变得团结,从“旁观者”变成“参与者”,从被服务对象变成服务社会的力量,不愧为新业态治理的成功样板。

这是多方需求及时契合的结果,其基于外卖骑手的业态痛点、始于换电企业的服务初心、成于党政部门的指导赋能,最终实现了社会价值与商业价值和諧共生的平衡。

连日的采访,让记者感触良多,从中看到善意的力量。比如,钟登明先生富有情怀的商业逻辑:将30%利润反哺骑手服务,解决外卖骑手的困境。这种善意,获得了外卖骑手群体的真诚信任,为企业自身服务和业务拓展奠定了情感基础。又比如,相关部门全力支持企业工会平台成立,一开始是为了更好地倾听和了解外卖骑手群体的心声和需要,更好地为他们提供服务,最终却结出了外卖骑手群体广泛深入参与社会治理的美好果实。

而外卖骑手群体更是用实际行动服务社会,回馈了他们感知到的善意。从街头巷尾的送餐车到城市治理的“神经末梢”,骑行之家的实践揭示了一个深刻道理:当城市真正看见并尊重每一个“流动的身影”,当服务与治理实现双向赋能,那些曾被视为“治理难点”的新就业群体,完全可以转化为推动社会进步的“新动能”。

A

搭建企业工会平台 解决外卖骑手的痛点难点

“我们基本上都为电动车准备两块电池。电动车没电了,就回家换,以免浪费时间耽误了送单。”从业4年的外卖骑手冯润权谈起从业初期的经历时说,跑单过程中最大的“堵点”莫过于中途换电。此外,因外卖骑手服务点缺乏,如遇恶劣天气,他时常会感到有些狼狈。对于同事间的关系,他坦言:“平时大家都各忙各的,根本没时间和兴趣交朋友。”

充电难、休息难、保障缺、关系生疏……是外卖骑手群体面临的共性困境。

注意到这一现象,此前从事保险和贸易行业的钟登明果断切入新赛道,于2022年6月注册成立广东骑行之家咨询服务有限公司(以下简称“骑行之家”),主营二轮电动车电池销售与租赁,并希望在开展业务的同时能够解决外卖骑手群体的痛点、难点。

“自成立起,公司运营理念便是拿出盈利额的30%用于为外卖骑手群体提供休息场所及维修、团建等福利,吸引和招揽更多骑手在这里更换电池或购买电池,继而不断提升服务质量,形成良性闭环。”钟登明说,这对企业和外卖骑手可谓两全其美的事情,而作为一名江门人,也算为这座城市尽一份力。

公司成立后,首先面临的是产品和服务推广的问题,钟登明想到和外卖骑手关联最密切的工会组织,希望通过建立企业工会打开局面。2022年8月,钟登明来到江门市总工会提出组建工会的请求。彼时,江门市总工会正大力开展新就业群体的工会组建工作,面临众包骑手建工会工作难度较大的问题。“这一群体工作自由度高、个性化强、流动性大、组织约束力弱。有的外卖平台企业在江门只有业务代理公司,而这些公司对数据信息提供、人员统筹等支持力度有限。”江门市总工会相关工作人员说。

“企业可以通过优质服务将零散的骑手群体吸引过来,凝聚起来、稳固下来。”企业工会组建后,可以更好地为外卖骑手提供服务……需求一拍即合,骑行之家与市总工会进行深入沟通探讨并一致认为,建立工会可实现多方共赢,并明确了“以电池服务为链接,以驿站阵地为载体”的思路推动建工会工作。

当月,在江门市总工会、蓬江区总工会两级工会的指导下,骑行之家工会正式成立,不久又成立了工会党支部,以党建引领工会发展。



爱心驿站可为外卖骑手提供车辆维修服务。

B

推进服务提质 外卖骑手有了温暖的“家”

成立骑行之家工会的当月,骑行之家户外劳动者工会爱心驿站(以下简称“爱心驿站”)便在蓬江区环市街道丰乐路闹市区揭牌,开启了“以电池服务为链接,以驿站阵地为载体”模式的试验之旅。爱心驿站组建起由站长、维修人员、客服人员组成的专业服务团队,在一楼设有充换电与维修区,二、三楼备有空调、沙发桌椅、饮水机、应急药箱等。外卖骑手自此有了一个方便换电、休息的地方,他们常常聚集于此,逐渐了解到骑行之家及其工会的存在。

爱心驿站此后不断铺开服务内容,则持续掀起外卖骑手争相入会的热潮。电池没电了、车子坏在半路了……这种突发情况常常让骑手陷入困境。为此,骑行之家工会在爱心驿站成立了救援小分队,能够第一时间赶往现场提供免费维修、市内救援等服务。钟登明说,爱心驿站提供的救援服务费用普遍低于市场价,拖车、维修、换轮胎等环节加起来,外卖骑手只需要花费更换轮胎的基础费用。

针对部分外卖骑手的困难,骑行之家工会推出精准帮扶举措。比如,为暂时没有电动车且家庭困难的外卖骑手免费提供1个月的电动车,为初入行的外卖骑手提供免费培训服务、为家庭困难的骑手申请救助资金等。

“为了增强骑行之家的吸引力,我们不断提升产品附加值,把服务

送到外卖骑手面前,比别人做得更用心。”钟登明说,将心比心始终是赢得信任的根本。

这种“免费救援+低价维修+暖心服务”的机制,很快便赢得了外卖骑手们的信任。此外,骑行之家还推出在爱心驿站换电可获“每月租金便宜50元、不收押金”人工会优惠的措施。截至2022年底,就有约千名骑手选择爱心驿站服务并加入工会。

此后几年,在相关部门、属地政府的指导下,骑行之家工会软硬件服务齐发力。硬件上,在江门各县(市、区)建成6个自有驿站、22个互助服务站,在核心商圈布局140个智能换电柜,实现“1分钟急速换电”,彻底解决了外卖骑手的休息痛点和“续航焦虑”。软件上,开展电动车免费安全检测、政策宣讲、节日慰问等活动,由公司出资,每月27日定期举办厨艺大赛、飞盘活动、钓虾、相亲会、读书会、茶话会、救援技能分享等不同主题的活动,参与者可获奖金、礼品或积分,其中积分能兑换日用品。

这些举措有力地原本松散的骑行队伍凝聚到工会平台上。据统计,截至2025年5月底,有超过4000名外卖骑手入会。

“00后”外卖骑手龙伟因车辆中途没电获得救援,被这种温暖氛围所感染,后来干脆选择留在爱心驿站工作,成为一名热心的救援队员。“群里如果有骑手在路上突然遇到困难,其他有空的骑手就会即刻赶去帮忙。”龙伟说。

“以前我们都是各干各的,很少交流,现在大家有了一种‘家’的感觉。”外卖骑手冯润权表示,自己在参加工会组织的团建活动后,认识了不少新朋友,还跟着一位以前做过厨师的同行,学会了烧菜的本领。

在这一过程中,骑行队伍自身面貌发生了变化,回报社会的使命感也随之被激发出来。

C

组建6支先锋队 让治理行为变为“常态参与”

早在骑行之家工会成立不久,钟登明就发现了这种使命感。他分享了两个案例:

“2022年9月迎台风,骑行之家工会收到江门市总工会邀请,希望在街面上的外卖骑手能作为第三梯队,及时参与道路信息反馈、物资运送、餐饮保障等工作,并提供救援和后勤保障服务,助力防汛防风应急工作。我们发出自愿报名通知后,短短2个小时,不到500人的骑手群,竟有230名骑手接龙。”

“在新冠肺炎疫情期间,当群里发出需要送药上门的通知后,外卖骑手们踊跃报名。第一批骑手去了,第二批骑手又跟上,就这样先后有四批外卖骑手奔赴后继续投入志愿活动。”

钟登明说,这两件事让他更加坚信成立工会的合理性:“通过这个平台,我们看到了骑行群体参与社会治理的能量和潜力,看到他们渴望实现社会价值的意愿,更看到他们‘城市活地图’和‘移动探头’的显著优势。”

在日后的实践中,骑行之家工会积极响应市总工会、市委组织部、市委政法委、市委社工部以及消防、公安、民政、街道、社区等部门单位主导的有关活动,组建了“骑行哨兵”、“平安员”、“城市值班员”、“交通义警”、“侨乡蓝骑消防公益队、互助志愿队”等6支先锋队,并配套完善了相关信息报送机制和积分奖励机制,让治理行为从“偶为之”变为“常态参与”。

在这一过程中,这些先锋队如同城市的守护者,时刻关注着社区的每一个角落,为城市的和谐稳定贡献着自己的力量。其中,骑行之家工会组建的“平安员”队伍参加了蓬江区打造的“平安联盟”群防群治队伍,相继吸引1200多人参加,他们通过线上平台累计上报各类风险隐患“弱信号”600多起,有效地维护了社会平安稳定。“木朗市场附近有人打架,可能动刀!”2023年某天,骑手李攀及时上报的信息,让社区与警方及时介入,避免了恶性事件发生。

此外,由24名成员组成的“骑行哨兵”队伍,自2023年9月成立以来,在骑行之家党支部的号召下,主动承担起为长者送餐的任务,至今已累计送出爱心餐食1.3万余份。“城市服务者”与“城市值班员”队伍也积极参与到网格治理、环境整治、治安防范、交通疏导等志愿服务中。据统计,去年以来,参与这些志愿服务的新业态劳动者达1685人次。

通过广泛深入参与社会治理,外卖骑手群体赢得了更多的尊重和认可,增强了对城市的归属感。外卖骑手周以富因积极参与社会志愿服务,荣获2024年广东省五一劳动奖章、2023年第四季度“江门好人”荣誉。当他看到同事们在工会群聊分享媒体关于自己的报道时,激动地说:“我为自己感到自豪,希望今后能做得更多。”

骑手队伍变得更加团结、社会治理得到有效助力,换电企业赢得服务口碑……回头看这个过程,钟登明感叹地说:“很欣慰曾经‘两全其美’的初心,在后来得到了更加丰富的诠释,希望这条路能够持续健康长远地走下去。”



户外劳动者工会爱心驿站给骑手以温暖,而骑手则主动服务社会,回馈他们感知到的善意。



每月27日,骑行之家都会举办团建活动,凝聚骑手力量。