

近日,苏州市相城经开区社会事业局副局长张亥秋化身外卖骑手进行沉浸式调研一事得到特别关注。在分析人士看来,这背后关乎规模超过8400万新就业群体的社会保障问题。这个群体包括1000余万外卖骑手、700余万网约车司机、490余万快递从业者等。

在“局长送外卖”和京东、美团等企业相继为骑手落实社保的背景下,这样解决问题的思路,似乎让人看到一个“苏州模式”的诞生。但事情并不简单。政府和企业还要平衡这样的现状:新就业群体自身对保障的“模糊”态度——相较于“看不见”的保障,他们现阶段更在意看得见的收益。

胡玲玲 路董萌
实习生 马华君 苏州报道



副局长送外卖,这次换位调研为何引关注

本报记者苏州实地探访,当地正在为保障新就业群体权益寻『药方』

7位机关干部“换位跑”沉浸式找问题

张亥秋的手机备忘录里有4000字的“配送日记”,记录着他人职外卖骑手两周以来的“酸甜苦辣”。“同时接到5单配送,正好遇到下班高峰,电梯每一层都停,我紧张得不行。”“问了位50岁上下的骑手,去年10月他碰上一场小事故,还没痊愈,11月就开始继续上班了,讨生活不易。”……

客户不知道的是,他还有另外一个身份——苏州相城经开区社会事业局副局长。

在此前的工作中,为了解摸清新就业群体的实际情况,局里有关部门也曾采取过收集意见、召开座谈会等方式。但这次体验下来,张亥秋的感受却大有不同,“只有穿上制服,戴上头盔,骑上电动车,和外卖员们做一样的事情,才算是真正走进他们的生活。”

同样参与的,还有相城经开区党群办宣传文化科副科长王铭科,他体验的岗位是网约车司机。起初,王铭科觉得,工作也许会很辛苦,收入兴许还挺可观,但他发现事实并非如此。王铭科每天早上8点出门,直至晚上8点甚至10点才结束跑车。他观察到,网约车平台抽佣比例高达20%左右,在扣除车辆、充电等成本后,每天至少需要开10小时以上,才能有两三百元的收入,这意味着,网约车司机每个月收入也就是六七千元。

据了解,此次体验的背景是,苏州1月起在全市范围内部署开展的“换位跑一次”行动,通过领导干部沉浸式体验政务服务,发现市民办理业务期间遇到的问题,以优化营商环境。在此基础上,从2月17日起,相城经开区7名机关干部脱产两周,体验网约车司机、快递配送员、外卖配送员等新就业群体岗位,检视本单位业务办理流程,并把真实感受、心得体会转化为调研报告,持续推进流程优化再造、服务提质增效。

换位体验过后,“重头戏”拉开帷幕:相关部门正在针对体验中发现的问题进行闭环整改。比如在不允许外卖骑手骑车进入的小区,骑手与保安形成了一种特殊的默契:骑手将电动车停在小区外,一路小跑到门口,保安迅速地为其刷开门禁,有骑手希望,能早日打通送货的“最后一百米”。

王铭科提出,网约车司机使用的APP里,有些新建设的基础设施更新并不及时,应当将这样的信息实时接入软件。

“换个角度、换个时间,真正到实地看,确实能发现一些之前想不



到的问题,不是要‘我觉得好’,而是要‘大家觉得好’。”王铭科表示,3月初的座谈会上,7位机关干部分享了两周体验的心得体会以及发现的问题,这些问题由区委组织部汇总,并协调其他职能部门去解决:驿站新增了点位,完善了配套设施;道路施工影响交通,近期正在处理……

看得见的收益 “看不见”的保障

新就业群体关心哪些问题?他们是否留意到与其相关的便利措施和政策保障?近日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者前往苏州相城区的核心商圈进行实地探访。

从苏州环球港商场一路向南出发,不到1公里的范围内,聚集着包括龙湖天街、天虹购物中心、王府井、大润发在内的多家商业综合体,附近还有不少住宅小区,是当地外卖骑手较为集中的地方之一。面对可能遭遇到食物撒漏、配送超时等窘境,骑手们很难留出多余时间思考,“跑起来”是他们的必选项。

距离龙湖天街北广场1号门外不远处,就是“暖蜂驿站(未来环站)”。3月18日下午1点半到2点和晚上8点半到9点之间,除了工作人员外,在屋内歇脚的人只有三四个,其中,并无身着外卖骑手服的人。“骑手来这里的时间不会很长,短一点的几分钟,长一点也就十几分钟、二十分钟,他们的手机总是响个不停,打个盹就走了。”暖蜂驿站的志愿者凌阿姨介绍,在这里,新就业群体可享受手机充电、免费饮水、微波炉加热等一系列服务。几位正在不远处等单的外卖骑手,明显不了解这一暖心措施。对于他们来说,充电和喝水的问题能自行解决,如果想要休息,也不会专

门绕道来驿站。比起人性化的举措,他们对于如今的收入水平仍感到担忧:身边的新面孔越来越多,订单“供不应求”。

自2月以来,京东、美团相继发布消息,将逐步为骑手缴纳社会保险。得知这一变化时,正值开展体验期间,有骑手也和张亥秋聊起来,彼此之间的语气都显得有些兴奋。

张亥秋认为,只有实实在在解决骑手的问题,将他们的社会保障纳入企业发展,提升职业尊严,才能让骑手的送货之路更加踏实。他还提及,对行业来说,保障新就业形态劳动者的合法权益,有了新的尝试,但这无疑会增加企业成本。这些成本是否会转嫁给骑手或者消费者?张亥秋认为,这需要实践给出答案,也考验企业的管理水平和智慧。或许短期内会影响利润,但企业发展不只有“最短路径”,还得找到“最可持续路径”。

据悉,3月20日,京东外卖宣布,已与10000名全职骑手签署了正式劳动合同。

换位体验能否催生“苏州模式”

与以往媒体、教授体验送外卖不同,有分析人士指出,“局长送外卖”一事受到特别关注的原因在于,这种“沉浸感”打破了政府工作人员与被服务对象的信息壁垒,使政策设计不再停留于抽象的数据。

苏州大学社会学与社会工作系教授刘素素提到,可以对新就业群体开展职业培训,提升他们的发展空间。她建议,政府通过购买服务等手段,引入社会组织、社工机构、行业协会等第三方力量。“这种方式不仅能够弥补政策制定和实施过程中难以避免的滞后性,还能更精准、高

延伸阅读

填补新就业群体保障空白,亟待有效方案

胡玲玲 路董萌
实习生 马华君 苏州报道

北京大学国家发展研究院副院长、经济学教授张丹丹团队通过实证研究,调查了以外卖骑手为代表的新就业群体现状:骑手参保意愿普遍较低,仅有10%的人愿意在一定程度上个人支付社保费用。

而且,在社保问题上,“专送”和“众包”骑手的看法明显不同。“专送”的外卖骑手对于缴纳社保持有积极态度,也对跨区域社保转移接续、工伤保险覆盖范围等细则有了更多期待。“众包”骑手则认为,比起“看不见”的保障,“拿到手的现钱更重要”。现在,他们需要不断延长工作时间来达到之前的收入,并不愿为这样“过渡职业”的社保买单。每天上线接单时,平台会扣除2.5元用于购买商业保险,很多骑手在老家购买“新农

合”,他们觉得维持现状也还不错。

自2022年7月1日起,北京、上海、江苏、广东等7省市在出行、外卖、即时配送、同城货运行业开展“新职伤(即新就业形态就业人员职业伤害保障)试点”。2025年,人力资源和社会保障部部长王晓萍表示,试点省份将从7个增至17个,并逐步推广至全国。

与工伤保险不同,“新职伤”不以存在劳动关系为前提,也不以工资总额为缴费基数,而是由平台企业采取按单计费方式,按月订单量申报缴费。以外卖行业为例,“新职伤”可以覆盖到每一个人、每一个订单。即使骑手只送了一单,在工作期间受伤依然可以申请职业伤害保障待遇。

2025年的政府工作报告提出,“加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障,推进扩大职业伤害保障试点”。在不久前的全国两会上,

效地响应新就业群体的实际需求,帮助其实现更长远的职业规划。”

翻阅过往的资料不难发现,苏州在保障新就业群体上做足了功夫。

据最新一轮苏州工业园区新就业群体走访调研情况统计,截至目前,在饿了么、达达、滴滴出行、叮咚买菜等7家平台上,活跃在苏州工业园区的司机和骑手已有近1.6万人。位于城市中心地带的金鸡湖街道,是园区人口密度最高、商贸活动最频繁的区域,自然也就成了外卖骑手们最集聚的区域。这里,苏州首个新业态新就业群体“友好楼宇”——中国太平金融大厦里,为解决骑手的吃饭问题,开设了专门的食堂:一大荤一小荤一素一汤只要12元。离食堂不远,一楼大厅内还设置了“星”骑士加油站,供骑手们空闲时休息。

作为最高人民法院批复设立的全国首家也是唯一一家专业化劳动法庭,苏州劳动法庭发布的《涉新就业形态纠纷案件审判白皮书》写明,在新就业形态外卖骑手、快递员、网络主播、网约车司机四类群体的706件一审案件中,发现侵权类纠纷占比近80%。

“新业态用工模式给司法实践带来新挑战,也为劳动审判工作的创新发展提供了新机遇。”苏州劳动法庭副庭长沈芳芳曾公开表示,树立贯彻“双保护”司法理念,促进苏州新经济业态持续释放创新活力。这里所提到的“双保护”,指的是保障新就业形态劳动者权益和促进平台经济健康规范发展并重的司法理念,依法保护双方的合法权益。

这样解决问题的思路,似乎让人看到一个“苏州模式”的诞生——通过沉浸体验、多方协同、精准服务、司法保障等多方面的举措,为新就业群体权益保障进行有益的探索。

许多代表委员为织密新就业群体权益的“保护网”建言献策。

如何填补新就业群体保障领域的空白?这道摆在社会面前的“必答题”,亟待一个切实有效的答案。

“当前,传统的社保模式并不能完全适配于新就业形态。”苏州大学社会学与社会工作系教授刘素素表示,由于处于相对灵活却缺乏稳定性的工作状态,且流动性高,新就业群体通常更关注当下收入,因此,需要建立一套具有针对性、且包容度高的保障机制。而且,新就业形态的工作类型也存在较大差异,例如外卖骑手和网络主播,他们的诉求不同,这就需要细分到行业,去谈相应的保障。刘素素认为,“部分灵活就业者没有认识到社保的重要性,所以他们没有视社保缴纳为必需。理想的状态是,在全面推行社保之前,要让新就业群体有得选。”