

惠州市惠城区物业管理行业协会

关于征求《惠城区骑手友好型小区建设工作指引》（征求意见稿）意见的通知

各物业服务企业、会员单位：

为进一步优化新就业群体从业环境，建设骑手友好型小区，根据区住建局要求，惠城区物业管理行业协会起草了《惠城区骑手友好型小区建设工作指引》（征求意见稿），现再次向各物业服务企业、会员单位公开征求意见。请各物业服务企业认真研究，提出修改意见和建议。

意见反馈截止日期为 2026 年 9 月 9 日。请将意见一并发送至指定邮箱：2263480740@qq.com，邮件主题请注明“骑手友好型小区指引反馈意见”。逾期未反馈的，视为无意见。

附件：惠城区骑手友好型小区建设工作指引（征求意见稿）



惠城区骑手友好型小区建设工作指引

第一条 总则

为深入推进城市配送新业态精细化治理，破解住宅小区快递、外卖骑手“五难”问题，畅通小区配送“最后一百米”服务链条，依据《关于加强新业态新就业群体党的建设工作的意见》、《惠城区关爱服务新就业群体“暖新八条”》等上级新业态新就业群体相关文件精神，结合惠城区住宅小区实际，制定本指引。

第二条 本指引所称的骑手，是指通过互联网平台接收订单，从事外卖配送、快递揽投等工作中的专职或兼职从业人员。

第三条 建设原则

开展骑手友好型小区建设，应遵循法治、平等、安全、主责的基本原则，以共建共治共享为根本，坚守安全有序、便民利民、包容互惠的准则。通过标准化建设、规范化管理、暖心化服务，实现通行有序高效、车辆停放规范、服务温暖贴心、管理安全严格、关系和谐融洽。

（一）法治原则：开展骑手友好型小区建设，应严格依照法律法规和小区管理规约，坚持运用法治思维和法治方式协调各方关系、化解各种矛盾，确保建设工作始终在法治化轨道上运行。

（二）平等原则：坚持骑手、骑手企业、小区业主、物业服务企业四方主体法律地位平等、权利义务对等。四方主体应相互尊重、平等相待，四方在各自享有权利的同时必须承担相应的责任义务，杜绝任何一方凭借自身优势损害他方合法权益。

（三）安全原则：建设骑手友好型小区，要将小区治安管理和

安全作为不可逾越的底线，骑手通行、车辆停放、设施增设等必须符合安全要求。物业服务企业应履行小区红线安全管理主体责任，骑手应严格遵守小区安全管理制度。

（四）责任主体：区住房城乡建设部门联合各镇（街道）指导物业服务企业推进骑手友好型小区建设，各镇（街道）负责落实无物业服务小区的骑手友好型小区建设；区市场监管部门指导外卖、快递平台企业规范运营；区消防救援机构依法履行小区消防安全监督管理职责；区公安机关负责骑手治安管理及小区配送秩序维护；区应急管理部门履行安全生产综合指导职能。

第四条 管理规范

（一）物业管理：提倡物业服务企业搭建骑手扫码登记平台，通过扫码备案，实现骑手扫码亮证通行，推广“惠骑通”模式，实现进出留痕、有据可查。

（二）骑手企业：外卖、快递企业是从业者管理教育的责任主体，负责骑手的日常教育与规范管理。

（三）骑手守则：骑手作业期间，应按企业规定着装、佩戴工牌、搭载配送载体，主动配合管理方进出查验。遵纪守法，语言文明、行为端庄。

（四）小区服务：各物业服务人，应主动配合政府，结合实际，建设配送专用通道、专用停放点、休息场所等，实现人车有序分流、配送高效畅通。不具备骑手便停、快送、畅达的小区，应参照“暖新八条”，尽力配备必要的共享手推车、转运工具等便骑设备，通过开放人行通道等措施解业主之需、畅骑手之行。

第五条 设施设备设置

（一）物业服务企业应在物业小区出入口醒目处设置骑手通行二维码标识，实现进出登记、身份核验一体化；在进出大门、主干道张贴《骑手友好小区公约》、楼栋分布图、配送路线指引图，标注楼栋、出入口、休息点、停车区、卫生间位置。

（二）提倡在电动车专属停车位，增设骑手专用停车位，用黄色醒目标线，标注“骑手临时停车位”，喷涂楼栋指引箭头。停放区域应覆盖监控、配备消防器材。

（三）提倡物业企业建设“物业暖心示范门岗”，在小区主入口张贴“骑手友好小区”铭牌。

（四）各镇（街道）统筹在门岗、党群服务点、物业服务中心设立临时休息驿站，组织各企业免费配置饮水机或桶装水、一次性纸杯、多口插座、共享充电宝、桌椅、应急药箱（含创可贴、解暑药、医用酒精等）、风扇、空调等便民设施。

（五）鼓励有条件的小区在停放区配套电动车充电桩、换电柜、充气泵等便民工具，骑手无法进入配送的，在入口设置快递柜、外卖存放架，实现无接触配送。

第六条 工作要求

（一）规范骑手作业行为：骑手进入小区配送应坚持即送即走、车辆定点停放，仅在专属休息区休憩，禁止占用消防通道、噪音扰民等行为。

（二）联动处理配送纠纷：针对配送过程中产生的矛盾、纠纷、投诉等问题，物业服务企业应主动对接政府相关部门，第一时间协助协调处置。

（三）协助处理业主诉求：业主因配送服务产生咨询、投诉、遗留等问题的，物业服务企业通过小区登记台账、通行备案等信息，依规协助溯源核查，联合配送企业快速核实问题、跟进处理反馈。

（四）夜间配送管理：骑手夜间配送应该低噪通行，禁止电动车鸣笛、快速推车扰民；提倡物业在楼栋大堂或架空层设置取餐点，减少入户打扰住户。

（五）落实特殊群体暖心保障：应坚持以人为本、温情服务原则，对小区内老年人、残疾人、孕妇等特殊群体，结合实际情况提供适度便利服务，彰显小区温度与人道关怀。

（六）恶劣天气通行优待：暴雨、高温、台风等极端天气，物业应简化骑手核验流程，开放小区就近人行/车行通道。

第七条 党建引领协商议事

坚持党建引领，各镇街、职能部门结合实际，不定期组织属地骑手企业、物业召开联席会议，建立“线上+线下”诉求反馈与协商调解机制。党建引领，政府指导，网约配送行业、物业企业、外卖平台、骑手代表等共同参与“友好议事会”。

第八条 共建共治共享

（一）坚持“共建共治共享”理念，外卖平台、骑手代表、物业、业委会等，应明确各方在骑手文明配送、便利通行、暖心服务、理解包容等方面的职责责任，相互遵守对方合法权益，修订不利对方规约。

（二）物业企业应发挥骑手“走街串巷、熟悉地情人情”的职

业特点，吸纳其为小区“移动探头”，参与小区安全隐患排查、突发事件报告、应急救助等小区治理工作。各物业联合骑手企业，通过骑手“随手拍”、推动骑手问题“随时报、即时办”。

（三）物业配合镇（街道）整合辖区内暖心驿站、工会驿站、热心商户门店、物业企业等资源，构建“五分钟暖心服务圈”，为骑手提供饮水、充电、歇脚、应急药品、如厕等基础服务。开展节日关爱活动，推动骑手从“服务对象”向“治理伙伴”转变，从“城市过客”变成“城市主人”。

第九条 构建群团组织协同参与机制

构建多元主体协作网络：构建“党建引领、政府主导、社会协同、公众参与”的工作格局。

（一）党建引领，工会、共青团、妇联、残联、工商联等群团组织，应发挥桥梁纽带作用，各物业企业应积极配合群团组织开展相关工作。

（二）共青团应发挥组织动员优势，引导青年骑手参与小区志愿服务和社区治理，可通过组建青年骑手志愿服务队、开展“青春建功”行动等方式，激发青年骑手参与基层治理的内生动力。

（三）妇联应聚焦女性骑手特殊需求，在骑手集中区域建立妇女微家或妇女小组，定期开展女性健康关怀、亲子教育、心理疏导等专项关爱活动，畅通女骑手诉求表达和权益维护渠道。

（四）残联应关注残疾骑手及因工伤致残骑手的特殊困难，协助做好就业帮扶、康复服务和权益保障工作。指导小区开展无障碍设施设备建设。

第十条 分类指导与标准引领

（一）参照中办、国办《关于加强新就业群体服务管理的意见》，构建“党委领导、党委社会工作部门指导推动、行业主管和业务监管部门具体推动、相关部门协同配合、属地创新推动”的工作格局。

（二）制定分类推进方案：各镇街道、企业应针对商圈小区、老旧小区、无物业小区等不同类型，因地制宜推进。老旧小区侧重相邻空间互补和设施微改造，商圈小区侧重商场通行效率优化和专属设施配置，大型商住小区侧重停放点位布局和高峰期服务保障。

（三）建立动态评估机制：政府部门要将骑手友好型小区建设纳入物业服务企业考核评价体系。

第十一条 深化骑手权益保障与职业发展支持

以“预防为主、调解优先、多方参与”为导向，建立矛盾纠纷双向调处机制，骑手企业、骑手应主动配合物业服务企业，调解骑手与居民之间因配送引发的矛盾纠纷，物业服务企业应积极配合政府职能部门化解骑手与物业之间的矛盾问题。

第十二条 “暖新八条”

以惠城区《关爱服务新就业群体“暖新八条”》为蓝本，开展新就业群体党建引领、住房保障、权益维护、技能提升、公共服务。

（一）“筑巢暖新”。依托党群服务中心、物业小区门岗、商圈楼宇等阵地资源，统筹布局暖心驿站，构建“五分钟暖心服务圈”，为新就业群体提供饮水、充电、歇脚、应急药品等基础服

务。

（二）“强基暖新”。党建引领，加强新就业群体党的组织工作覆盖，推动骑手企业、物业服务企业党组织应建尽建，将新就业群体团结凝聚在党的周围。

（三）“安居暖新”。统筹保障性租赁住房、公租房等资源，将符合条件的新就业群体纳入住房保障范围。

（四）“护航暖新”。骑手企业应落实职业伤害保障，实现“每单必保、每人必保”，试点镇街应整合法律援助资源，为新就业群体提供法律咨询、权益维护等服务。

（五）“关爱暖新”。骑手企业应聚焦新就业群体身心健康和家庭关怀，定期开展健康体检、心理疏导、子女教育帮扶等关爱活动，传递组织温暖。

（六）“赋能暖新”。骑手企业应联合职业院校、培训机构等，为新就业群体提供职业技能培训、学历提升等服务，帮助拓宽职业发展路径，推动实现更高质量就业。

（七）“聚力暖新”。工会、共青团、妇联、工商联等群团组织桥梁纽带作用，广泛动员社会力量参与，让骑手融入社会，社会监督骑手，为骑手提供更多元化、更专业化服务。

（八）“乐业暖新”。营造尊重、理解、关爱新就业群体的社会氛围，选树先进典型，提升新就业群体的职业荣誉感和城市归属感，引导其参与社会治理、共享发展成果。

第十三条 本指引由惠城区物业管理行业协会起草并负责解释，本指引中涉及法律法规、规章及国家政策另有规定的，从其规

定。

第十四条 本指引自惠城区住房和城乡建设局审核通过之日起施行。

第十五条 附件。

- 1.《骑手友好小区公约》参考模板；
- 2.骑手友好型小区实例参考。

附件一 《骑手友好小区公约》相关参考模板

骑手友好公约

序 言

新时代 新职业
骑行忙 为万家
风雨里 送餐急
烈日下 送货频

社 区

搭平台 常沟通
解纠纷 促和谐
建机制 管长远
共治理 同担当

商 家

众商家 多用心
备货快 出餐准
有急难 搭把手
让方寸 供歇脚

骑 手

红灯停 让人行
不抢道 莫乱停
轻敲门 有礼节
遇危难 敢挺身

居 民

见骑手 笑脸迎
收快递 道声谢
迟三分 莫责怪
多体谅 暖人心

平 台

算法善 时限宽
强培训 保安全
诉有应 困有帮
共担当 同发展

物 业

划专区 便停放
指方向 标识清
勤疏导 保路畅
伸援手 显温情

结 语

你服务 我尊重
递温暖 显真情
心连心 一家亲
守公约 惠和谐







附件二：骑手友好型小区实例参考



骑手临时停车位



骑手茶水自助区



骑手意见采集区



骑手配送路线指引图



友好通道设立



暖心驿站设立



张贴骑手通行二维码