

提升新就业群体获得感幸福感安全感

——“中国经济圆桌会”聚焦加强新就业群体服务管理

新就业群体是社会主义劳动者的重要组成部分，是经济社会发展不可或缺的重要力量。

习近平总书记十分关心新就业群体，指出“在管理服务上要跟上，填补好这个空白。要既有管理，又有服务”“同‘新就业形态’相配套的法律法规政策措施也不能姗姗来迟”。

今年4月，我国首个专门聚焦新就业群体服务管理的中央文件公开发布，围绕加强思想政治和社会保障科学研究院研究员黄昆、北京市西城区大栅栏街道工委副书记汪晓俊、美团研究院高级研究员赵磊、京东全职骑手李岩，共话加强新就业群体服务管理。

织密权益保障“安全网”

网约配送员走街串巷配送商品，网约车司机日夜奔忙守护出行，网约家政服务人员登门入户打理万家……

“在经济发展、城市运行和民生服务一线，新就业群体已成为不可缺少的力量。”汪晓俊说，以大栅栏为例，地区有外卖骑手、快递员等新就业群体千余名，日均快件流转近2万件。

黄昆表示，我国新就业形态人员规模大、就业形态多样，持续提高这一群体的权益保障水平是普遍期待，也考验治理智慧。

近年来，有关部门和各地加快探索，努力为新就业群体织密权益保障“安全网”：印发新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障、劳动规则制定、权益维护服务等系列指引指南，围绕网约车司机、货车司机等重点群体出台行业用工规范，出台地方性法规保障劳动者权益……

“这些为合理界定企业劳动保护责任，明确新就业形态劳动者基本劳动权益进行了重要探索。”黄昆说。

目前，《新就业形态劳动者权益保障办法》正在制定中。黄昆认为，这是进一步完善新就业形态劳动者权益保障制度的重要举措，有助于将有关政策要求更有效地落地实施。

优化调整算法规则，是加强新就业群体权益保障的题中应有之义。“平台的核心能力是算法调度，但算法不能只算效率、不算人性。”赵磊说，企业在系统里加入很多设计，用技术手段给外卖骑手“让时间”。例如，红灯等待时间不计入配送时效，缓解骑手时间焦虑；异常天气、异常路况下超时免罚，等等。“骑手留得住、跑得安心，平台才能可持续发展。”

社保是劳动者权益的重要组成部分。去年以来，多家外卖平台探索为骑手上社保。

“我和京东直接签订劳动合同，企业为我们全职骑手全额缴纳五险一金，解决了我们奔波在外的后顾之忧。”李岩说。

赵磊介绍，美团面向所有骑手“先缴后补”提供补贴，无论全职还是兼职、专送还是众包，只要骑手以灵活就业身份缴纳了城镇职工养老保险且收入达标，平台就会按照当地养老保险缴费基数下限的一半给骑手发放补贴。去年11月，美团养老保险补贴已实现全国覆盖。

为给予新就业群体更多兜底保障，在工伤保险制度框架下，我国结合新就业形态特点，推出“按日参保，按单计费，月度缴费，总参总保”的职业伤害保障模式。今年7月1日起，职业伤害保障试点已向全国推开，试点平台企业增至25家。在此基础上，各省份按照“成熟一批、纳入一批”原则，将注册地在本省份的出行、即时配送、同城货运三个试点行业的中小平台企业，于年内总体纳入试点范围。截至7月底，试点累计参保人数达到3458.8万人。

黄昆建议，从加强协同治理、加大监管力度、优化参保缴费办法等方面入手，进一步保障新就业群体合法权益。

打造关爱服务“暖心港”

在大栅栏街道，2处24小时城市驿站、16处友好驿站、44个“骑心协力一米平”服务点位，让新就业群体歇脚有去处；平价智能充电设施的增设、非机动车停车位的优化，助力解决充电和停车难题；老字号商户推出就餐等优惠，一日三餐有保障。

“我们建成新就业群体友好街区、主题党群服务中心，让新就业群体歇脚、吃饭、充电、饮水、如厕就近可及。”汪晓俊说。

为新就业群体营造和谐友好从业环境，暖“新”驿站在商圈、市场等地加快建设，为新就业群体提供“能量补给站”；“司机之家”覆盖面不断扩大，让更多司机能够及时

吃上热饭、喝上热水、洗上热水澡；关爱快递员“暖蜂行动”深入推进，破解快递小哥进门、派件等实际问题。

加强对新就业群体关心关爱，企业也加快探索。

“我们打造骑手公寓解决大城市骑手租房贵、居住条件差的问题，推出骑手工作餐为骑手提供性价比高的餐食、降低他们的生活成本，同时尝试解决骑手子女放学后课业辅导等问题，让骑手可以安心跑单。”赵磊说，平台持续优化骑手工作环境，让劳动条件改善成为平台竞争力的一部分。

提高关爱服务水平，为路途添温度；畅通诉求表达渠道，让打拼更舒心。

我国加强新就业形态劳动纠纷一站式调解，持续探索劳动争议调解与人民调解、司法调解联动的多元调解工作机制，在全国建立3000余家一站式调解组织，构建起覆盖全国的多元联合调解工作网络。

“我们用好‘小议议事厅’，常态化收集诉求、协商解决难题，并为新就业群体提供法律咨询等服务。”汪晓俊说。

赵磊介绍，在有关部门指导和帮助下，美团积极探索适合新就业群体的协商协调机制，包括骑手社区、骑手恳谈会、产品体验官等，保障骑手发言权。以骑手恳谈会为例，骑手跑单中的急难愁盼，以及平台即将推出的影响骑手权益的产品和规则，都是恳谈会的议题。骑手代表和平台代表面对面，把问题掰开揉碎讲清楚、商量如何解决，从而使平台产品和规则更符合骑手需求和利益。

“未来，我们还会拓展协商恳谈的主体范围，请商家、物业等参与恳谈会。”赵磊说。

黄昆建议，进一步强化对企业的用工指导，畅通投诉举报渠道，引导劳动者依法理性维权，构建和谐稳定的劳动关系。

“从物质保障到精神关爱、文化滋养，近年来，我实实在在感受到，党和国家对我们新就业群体的关怀越来越细致、越来越温暖。这些关怀让我们更加热爱自己工作的地方，我们会把这份温暖与关怀转化为实际行动，不断传递出去。”李岩说。

凝聚社会治理“新”力量

李岩的奋斗路上，不只有跑单。今年，他在路上多次帮扶摔倒群众，协助处置多起路面交通突发情况。

“我是骑手，也是志愿服务人员、食品

安全社会监督员。”李岩说，骑手每天扎根在街巷，踏踏实实做好配送工作之外，也可以及时上报门店食品安全隐患、道路井盖破损等问题，主动参与基层治理，积极服务社会。

新就业群体是社会治理可以依靠的重要力量。四川成都，由快递员、外卖骑手等组成的“小牛哥·先锋车手”志愿服务队，累计上报基层社会治理线索1000多条，认领“爱心跑腿”等志愿服务项目850余项，帮扶特殊困难群体2000余人次；浙江杭州，汇聚网约车司机等志愿者的黄飞华爱心车队，在送医助老、应急救援、社区便民、生态帮扶等公益服务上持续做精做细……

“新就业群体在岗位上扛起责任，在流动中彰显担当，正成为城市精细化管理的‘前哨’，也助力各项服务直达民生末梢。”汪晓俊说。

凝聚和用好社会治理“新”力量，增强新就业群体在基层治理中的参与感和归属感，做好思想引导和凝聚服务工作至关重要。

汪晓俊介绍，大栅栏街道成立快递行业流动党员党支部，持续加强新就业群体思想政治引领；推行“随手拍、顺手公益”，引导新就业群体参与街巷巡查、隐患上报、秩序维护；升级“服务换服务”积分机制，新就业群体可用治理贡献兑换服务与激励。越来越多外卖骑手、快递员从“城市过客”变为城市“治理力量”，在服务社会中实现人生价值。

让新就业群体从业有奔头、发展更全面，离不开职业发展渠道的畅通、职业技能培训的加强。有关部门制定公布职业技能培训需求指导目录，加快探索新就业形态职业培训模式，完善职业技能等级认定和职称评审政策。一些地方也通过政企校合作模式，探索高水平技能骑手转岗与职业提升的新路径。

黄昆认为，促进每一位新就业形态劳动者全面发展，既是让他们在经济社会发展中发挥更大作用的重要基础，也是新就业形态政策的方向和目标之一。

“新就业群体不仅是美好生活的连接者，更是城市温度的传递者，未来在促消费、保民生、稳预期等方面将发挥更大作用。”赵磊说。

李岩表示，将持续履职尽责、脚踏实地，带动更多同行主动担当，做好力所能及的事，助力基层治理、服务城市发展。

（新华社北京9月16日电

记者 赵 超 张晓洁 邹雨沁 戴锦韬）

正道昭昭行万里

（上接一版）

9年前在北京，“一带一路”国际合作高峰论坛，为欢迎各国嘉宾举办的文艺演出上，也曾响起同样的旋律。习近平主席那时说，“我们正走在一条充满希望的道路上”“我们的事业会像古丝绸之路一样流传久远、泽被后代”。当年的期许，化为现实的图景。

开罗西南的吉萨高原，中埃两国元首漫步金字塔辉映下的大埃及博物馆。穿行文物荟萃的历史长廊，欣赏灿烂厚重的文明精华，习近平主席有感而发：“今天我们在这里进行了很好的学习，这个博物馆是一本读不完的书。”

此情此景令人想起，中国考古博物馆，也有一条镌刻着中华文明时间轴的“历史大道”，习近平主席曾于此驻足思索，从绵延不绝的中华文明中汲取生生不息的智慧和力量。

新德里会晤现场，习近平主席言之谆谆：“和羹之美，在于合异。金砖国家传承古老文明、孕育多元文化，应当成为不同文明包容共存的百花园。”会议厅外，诗人泰戈尔的半身塑像静立，目光深邃如炬。

12年前到访印度，习近平主席深情忆及泰戈尔访华故事，并引用诗人的名句：“当我们是为大度谦卑的时候，便是我们最接近伟大的时候。”

海纳百川，有容乃大。“伟大的古老文明都是相似的。”“伟大的古老文明都是相知的。”“伟大的古老文明更是相亲的。”

埃及总统塞西对习近平主席说，古埃及文明和中华文明都拥有的“包容并蓄、多元共生”的特质，同习近平主席提出的全球文明倡议理念高度契合。

交得其道，千里同好。习近平主席表示：“中埃友好不仅是两国之间的合作，更是两大文明的对话。”文明的和合之美，为现代化进程中的互利合作注入勃勃生机。

看得见多远的过去，就能走向多远的未来。打开宏阔的时空经纬，方能以战略视野和长远眼光观照当下，把握历史规律，勇担历史责任，主动引领历史航向。

习近平主席曾用世界上大江大河比喻历史的大势：“长江、尼罗河、亚马孙河、多瑙河昼夜不息、奔腾向前，尽管会出现一些回头浪，尽管会遇到很多险滩暗礁，但大江大河奔腾向前的势头是谁也阻挡不了的。”

秋天，收获的季节，文明古国的交流之路、发展振兴的奋进之路、联合自强的团结之路，共同汇聚成正道昭昭的万里长歌。

（新华社北京9月16日电

记者 朱基钗 胡梦雪 温 馨 严赋憬）

服务国家战略 造就栋梁之材

（上接一版）

“今年4月，习近平总书记给四所交通大学全体师生回信，今天又致信祝贺吉林大学建校80周年。这令我深切感受到习近平总书记对教育事业的高度重视、对青年一代成长成才的殷切期望。”上海交通大学船舶海洋与建筑工程学院学生赵书源说，“我要带着总书记的关怀投入到接下来的学习中，夯实数理基础，深耕专业领域，练就真才实学，在解决实际工程问题中增长才干，在中国式现代化新征程上奋力奔跑，努力成长为勇挑重担、能担重任的时代新人。”

（新华社北京9月16日电）

小屏连万家 云端解民忧

（上接一版）

服务站里，一面许愿墙格外醒目。居民把心愿写在卡片上，贴在墙上——“希望小区路灯早点修好”“盼着家门口能有个健身角”……这些微心愿，社区逐一认领、逐一兑现。维修电话、便民服务的基本内容，都在服务站里明明白白公示，群众来了就能找到解决问题的办法。

这里还是居民议事的“会客厅”。小区停车位怎么划、充电桩装在哪儿、楼道文化墙画什么——居民的事居民议，大家的事大家定，商量着办，办出来的才是群众真正满意的。这里也是党员群众活动和志愿服务的大本营：理论宣讲、健康义诊、应急演练……一场场活动办下来，邻里熟了、人心暖了、社区更有家的味道了。

线上直播间“接单”，线下服务站“办事”，线上线下同频共振，让服务群众更有温度、更有质感，也让党群关系在一次次“面对面”中越走越近。一块小屏幕，连着千万家，从流浪犬整治到楼道清理，从路灯维修到管道疏通，从政策宣讲到助农增收，人民社区用“和美乡村直播间”把服务做到了群众心坎上。

房屋质量安全领域群众诉求化解的实践与思考

黄庆玖

我国住房发展已从“有没有”转向“好不好”的新阶段，群众对房屋质量安全的关注度大幅提升，诉求量也日益增加。现阶段新媒体平台的深度介入，使群众诉求的表达方式发生了明显转变。涉及房屋质量安全的群众诉求已由过去单一的来信来电，逐步转变到市长热线、政务服务、网上留言等多个平台。最新上线的“马上办”微信小程序，更增加了群众随时留言、上传图片视频、精准定位的功能。

技术的进步，让“键对键”的诉求传递空前便捷，但便捷本身无法自动带来满意。当群众把一张渗水照片、一段裂缝视频瞬间推到后台时，部门面临的真正挑战是：响应速度提升了，思想工作跟上了吗？回复程序规范了，群众矛盾解开了吗？

一、当前群众诉求工作的现状与特征

（一）诉求入口分散多元。过去群众反映问题主要通过电话或来信，如今数十个线上渠道并行，打破了以往投诉的时空限制。但对于基层而言，无论群众从哪个入口投送，最终都汇总至同一个办理终端，任何一个环节的迟滞，都可能被视作“推诿”。

（二）诉求内容可视直观。以前接到投诉电话，群众用语言描述“哪里漏了、裂了”，现在群众可以上传问题的照片、视频，甚至直接标注出准确位置，信息传递效率提高，传播速度随之增大。技术让问题看得见了，也让舆情藏不住了。

（三）诉求期待即时高标。新媒体即时交互的传播特性，影响了群众对部门投诉速度的心理预期。群众反映问题后，期待的是立即有人联系，而非几个工作日内回复。群众对解决程度的理解已超出了修好房子本身，不仅要求技术上的修缮，还期待态度上的重视、过程上的透明、结果上的安心。

二、存在的问题与挑战

（一）响应速度跟上了，思想工作跟不上。新媒体的即时性促使部门建立了快速响应机制，工作程序日益规范。但“已收到，正在办理”的及时回复，解决的是流程签收的管理闭环，不是无处安放的情绪问题。从实践感受看，大多数投诉人并非无理取闹，可能只是初期沟通产生了情感疏忽，让群众认为部门态度欠佳。

（二）个案办理跟上了，规律把握跟不上。

目前部门处理诉求大多是一事一办的个案模式，而房屋质量安全问题也许具有规律。如渗漏类问题的全年投诉量具有年中多、两头少的分布特征，与梅雨季节吻合度高；每有新楼盘交付，空鼓类问题就会批量出现。部门通常在投诉集中出现后才被动应对，缺少由个案总结规律、事前预警的意识和能力。

（三）回复程序跟上了，沟通深度跟不上。房屋质量问题由施工工艺、材料性能、使用方式、自然老化等多方面因素导致，当群众产生“什么原因导致的”“该由谁负责”“什么时候能修好”等疑问时，回复内容如果大量引用规范条文和专业名词，会显得冰冷疏远。当问题成因复杂、责任界限模糊，更容易造成群众对主管部门不作为的误解。

三、实践路径探索

（一）从程序回复到共情沟通的探索。诉求办理的第一环节不是解释政策，而是接住情绪。在接诉初期增加“情绪确认”环节，先妥善承接群众表达的焦虑，再告知办理方法。有时只是多打一个电话、多说一句安慰，但群众感受到被理解后，对抗情绪明显减少，后续沟



活动日期：即日起至2026年9月30日

开卡礼

活动期间，首次办理安徽工行第三代社保卡并激活，有机会领取**1.8-6.8万**工银i豆

入薪礼

活动期间，首次办理安徽工行第三代社保卡并作为工资发放账户，有机会领取**6.8-38.8万**工银i豆

社保卡专属定期存款

—“卡”在手，“盈”在未来—

起存金额	期限	年利率	存入10万到期利息
3000元	1年	1.10%	1100元
5000元	3年	1.55%	4650元

领取时间：激活/入薪次月5个工作日后至当月末

领取方式：工行手机银行搜索“社保”浏览社保专区

注意事项：每人仅可参与一次，数量有限，先到先得

兑换价值：每1万工银i豆约价值10元

详情请咨询安徽工行各营业网点或者95588