



解锁 1148 单背后的“治理密码”

脱下制服换上骑手服,滨州市 10 名青年干部完成 14 天沉浸式体验

□ 晚报记者 李淑霞

通讯员 赵旺旺 王 杨

7月6日,滨州市市场监管局会议室,10名青年干部并排而坐,肤色肉眼可见地深了两个色号。14天前,他们是坐在办公室里的“白面书生”;14天后,他们变身“黑面硬汉”——小臂和手背晒得黝黑,上臂和肩膀仍是原来的肤色,中间一道清晰的分界线。

这条分界线,刻在皮肤上,更刻在心底。

穿上骑手服 在奔跑中摸到实情

入夏的滨州,日头毒辣。美团外卖、淘宝闪购、京东秒送三大配送平台上,多了一批特殊的骑手——滨州市市场监管局的10名青年业务骨干。在这场名为“换位体验新业态 真情守护骑手行”的沉浸式体验活动中,他们分成3组,以普通骑手的身份,经历14天全流程配送,累计完成订单1148单。

这不是一场作秀。

活动前期,市网约配送行业党委主动对接三大平台合作商,摸清业务流程、行业规范与运行模式。由平台经验丰富的骑手开展岗前培训,手把手示范接单取餐、信息核对、商户沟通等实操技巧。

培训结束,换上骑手服,真正的考验才刚刚开始。

直面烈日考验、应对爬楼疲惫、经历商家漏餐等突发状况,这群青年干部顶着骄阳穿梭在城市的街街小巷,真实体验了骑手高强度、快节奏、高负荷的工作状态。

那些坐在办公室里看不见的实情,在换上骑手服后一览无余。外卖封签制度形同虚设,部分商家“线上精装、线下粗糙”,个别甚至在经营场所圈养活禽;平台算法对现实变量考虑太少,骑手为避免超时扣款只能在路上抢时间;有的店铺藏在偏僻居民楼、美食城夹层,比如隐藏在别墅区的一家,通过微信小程序下单配送,传统监管难以排查……

14天里,他们精准排查梳



理行业运行堵点、平台管理短板、日常监管漏洞,累计发现各类问题145条,依法取缔“幽灵外卖”2家。

一位体验干部在心得中写道:“当自己一天跑下来只挣72块钱、一顿饭六个包子要跑五单才换得来的时候,才意识到——我曾经抱怨的‘工作忙、任务重’,可能是别人做梦都想要的生活。”还有同志说,跑完这14天,开始舍不得买饮料了,午饭多花两块钱都得掂量半天——这两块钱,差不多就是一单的收入。

艰辛之外,也有温暖。一杯竹蔗茅根马蹄水、店主大姐塞来的卤蛋、包子铺老板娘端来的免费粥……这些来自陌生人的善意,忽然让他们意识到:穿着制服走在街上,人们看他们是执法者;换上骑手服,人们看他们只是“一个辛苦讨生活的人”。这两种目光之间的差距,恰恰提醒着:监管的起点,是能看见普通人、体谅普通人、

守护普通人。

转化体验成果 问题变身“治理密码”

体验的结束,并非终点。

7月6日召开的总结座谈会,全面复盘体验过程,研判突出问题、谋划后续治理。市市场监管局党组书记、局长王兵围绕成果转化、常态治理、暖心服务、协同共治做出系统部署——从发现问题到彻底解决、从单一监管到协同共治,构建起一套完整的闭环治理体系。

问题闭环管理。对体验排查发现的各类问题分类梳理、建立台账,健全线上线下一体化联动处置机制,明确整改时限和责任人。对线上图片与实体门店严重不符的商户开展定向检查,确保件件有落实、事事有回音。

创新智慧监管。发挥外卖骑手贴近市场、直面商户、掌握一线实情的优势,健全骑手线

索收集、隐患上报、问题整改工作机制。建立线索反馈机制,鼓励骑手拍照上传“后厨脏乱”“实际地址与证照不符”等问题,辖区监管所48小时内响应核实,对有效线索给予适当激励。将众包骑手纳入年度食品安全协管培训体系,让每一位骑手都成为“编外监管员”。

深化暖心关爱。精准研判、动态掌握骑手诉求,常态化开展暖心服务、技能培训、权益普法等活动,依托“骑手驿站”等阵地,让骑手感受到组织的温度、城市的温暖。

健全协同共治。充分发挥网约配送行业党委统筹引领作用,健全行业党委成员单位、属地街道、平台企业、商圈运营多方联动、协同发力的治理机制,推动住建部门督促物业完善小区楼栋标识,推动交管部门优化非机动车通行区域,推动商圈运营方优化出餐秩序,真正打通监管“最后一公里”。

淬炼干部成长 从“一阵子”到“一辈子”

这场体验的意义,远不止于发现145个问题、取缔2家“幽灵外卖”。它更是一次干部培养理念的深刻升级——从“一阵子”到“一辈子”,从“一批人”到“一群人”。

“体验只有14天,但‘脚下有泥、心中有情、眼中有活’的感悟应该伴随一生。”王兵在座谈会上说,“一个人有没有群众感情,不在于说过多少遍‘为人民服务’,而在于遇到具体问题时第一反应——是坐在办公

室里想当然,还是先到现场看一看。”

基于这一理念,局党组明确提出建立长效机制。

建立“新入职干部一线体验制度”。新录用公务员要到网约配送、快递物流等新业态一线开展不少于7天的沉浸式体验,作为转正定级的重要参考,让“躬身入局”成为入职第一课。

推行“带着课题去体验”机制。每次体验前明确1—2个调研课题,结束后形成问题清单和建议报告,纳入科室年度重点工作台账,设立“体验成果转化评估”环节,作为年度考核重要依据。

实施“常态化体验培养计划”。每年选派1—2批年轻干部到外卖、快递、网约车、直播电商等新兴行业开展沉浸式体验,形成“体验—发现—培养—使用”的完整链条。

强化结果运用。对体验中表现突出、发现重大安全隐患、推动解决突出问题的同志,在评先树优、提拔使用时优先考虑,让“沉得下去、看得见问题、拿得出办法”的实干导向更加鲜明。

“肤色深了、手上有茧了,但眼神亮了、腰板直了。”王兵说,晒黑的皮肤、磨茧的双手,就是这场民生课上最好的勋章。

当前,新就业群体已成为经济社会发展不可或缺的重要力量。中央明确提出,到2027年,新就业群体党的组织和党的工作全面覆盖,劳动用工逐步规范,从业环境显著改善,合法权益有力保障。

滨州的这场“骑手沉浸式体验”,正是这一时代命题的地方作答。1148单订单、145条问题、14天汗水——10名青年干部用亲身体会,完成了一次从“身入”到“心入”的深刻转变。

一条分界线,刻在皮肤上,更刻在为民服务的初心里。当更多干部躬身入局、将心比心,新就业群体的权益保障就能从纸面走向地面,城市治理的温度就能触达每一个需要关怀的角落。