

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2026〕173号

答复类别：B类

关于省十四届人大四次会议第1716号建议的答复

黄儿琳代表：

您提出的《关于制定全省大型社区即时配送统一规范 提升民生服务效能的建议》（第1716号）由我局会同省商务厅、省住建厅、省发改委办理。现将有关情况汇总答复如下：

您提出的关于“制定全省大型社区即时配送统一规范，提升民生服务效能”的建议很有针对性和前瞻性。近年来，我局会同各相关单位深入贯彻落实省委、省政府决策部署，积极履行职责，扎实推进大型社区即时配送规范发展。一是强化平台行政指导，推进友好场景建设。我局坚持监管与服务并重，推动平台企业落实主体责任。在元旦、春节、“3·15”“6·18”、中秋国庆等重要时间节点，组织召开电商平台、即时配送企业行政指导会，督促平台企业规范经营行为，保障配送员合法权益。出台《福建省即时配送平台企业合规指引》，引导即时配送平台企业合规健康发展。指导各级个私协会网约配送员工作委员会协同省物业协

会，深化骑手友好场景建设，鼓励支持平台企业、骑手和小区物业、业主代表等开展多方协商恳谈、签订共建协议，统筹兼顾各方利益诉求，推动更多小区允许配送员“人车同进”。畅通 12315 热线和全国 12315 平台渠道，推进 12315、12345 “双号并行”，及时受理和依法处理消费者投诉举报。2025 年，全省市场监管部门共组织开展行政指导会 90 余场，接收处理“配送”相关消费投诉举报 4534 件。

二是促进即时供需衔接，强化资金服务赋能。省商务厅积极利用中央财政拨付的县域商业体系建设扶持资金，支持县级物流配送中心和乡镇快递物流站点建设改造，已支持新建和改造县级物流配送中心 23 个，在全省范围内实现乡镇快递物流站点全覆盖，夯实即时配送末端网络基础。加大对即时配送龙头企业的扶持力度，从平台合作、活动推广等方面支持美团、朴朴、永辉生活等企业做大做强，运用省级电子商务发展专项资金支持朴朴等即时配送平台企业发展，对朴朴平台连续 4 年给予支持，其中 2025 年给予朴朴平台 100 万元奖励。

三是强化政策培训引领，创新数字赋能举措。省住建厅主动对接配合省委社会工作部印发《2025 年全省新兴领域党建工作要点》等政策文件，部署友好场景建设工作；及时转发住建部《关于推进住宅小区建设骑手友好社区的通知》，并出台《全省物业服务质量提升行动方案》进行专项部署，指导各地结合实际分类推进骑手友好社区建设，初步形成上下联动、条块结合的工作格局。指导省

物业管理协会与支付宝围绕智能物业签署战略合作协议，联合支付宝在全省 389 个物业服务项目部署无感通行系统，配送员通过支付宝“碰一下”开门创新功能，瞬间完成身份验证，推动解决配送员进小区难题。2025 年，已指导行业协会组织开展物业管理法规与履责效能、矛盾纠纷化解等各类培训超 120 场，累计培训超 1.2 万余人次。

下一步，我局将认真按照省委、省政府工作部署，认真吸纳您的宝贵建议，充分发挥市场监管职能，会同各相关部门协同发力，共同加强全省大型社区即时配送统一规范管理，提升民生服务效能。**一是持续强化配送平台监管。**我局将进一步加强对即时配送平台的监管指导，督促平台完善配送合作商管理制度并推动落地实施，加强对配送员安全教育和培训，切实增强安全意识。综合考虑配送员工作时长、劳动强度、安全因素等，合理确定配送时限和同时接单上限要求，及时纠正配送合作商擅自调整派单、考核、补贴等制度侵害配送员权益行为。持续畅通诉求渠道，依托 12315 热线电话和平台、微信公众号、微信小程序等渠道，接收投诉举报信息。加强 12315 效能评估评价督导，进一步规范投诉举报处置工作，推动及时高效分办处理有关诉求。结合“放心消费在福建”行动，鼓励包括即时配送企业在内的经营者开展商品质量、服务水平、购物环境等内容的消费体验和评价，营造安心放心舒心的消费环境。**二是持续深化数字商务赋能。**省

商务厅将加大平台经济培育发展力度，打造一批发展基础好、潜力大且具有全国影响力、竞争力的互联网平台，支持平台在引领发展、创造就业、保护外卖配送员等新业态就业者权益方面下功夫，促进实体经济健康发展。结合商务职能，持续推进即时配送平台企业合规发展，依职责配合落实好《福建省即时配送平台企业合规指引》，以推进平台企业合规为抓手，推动平台企业规范经营，促进平台经济健康发展。

三是持续推进各方协同共治。省住建厅将指导各地优化物业小区骑手通行管理，全通行小区设置路线引导和禁行标识，限行小区规划骑手停车专用区域，步行小区配置转运手推车等工具，禁入小区设置智能取餐柜等措施。配合社会工作等部门，建立健全街道社区党组织牵头，配送平台、业委会、物业服务企业等多方参与的协商机制，引导业主共同对小区配送方式作出决议。推动物业服务企业与美团等平台企业深化合作，加强数据对接，推广“双门秒开”“骑手通行码”等便捷通行方式，提升配送效率和服务体验。

四是持续完善政策顶层设计。省发改委将“完善城市社区末端配送服务网络”，纳入我省“十五五”服务业发展专项规划。结合一刻钟便民生活圈建设，优化社区末端网点布局，推动智能快件箱、快递末端综合服务场所等纳入社区公共服务基础设施。鼓励发展共同配送、集中配送，推广即时配送、无人配送，提高精准响应能力。利用城市空间布局前置仓、智能快件箱、快递综合服务站等设施，提高末端配送

效率和服务质量。

领导署名：黄水木

联系人：吴君国

联系电话：0591-87530660

福建省市场监督管理局

2026年5月12日

（此件主动公开）

抄送：省人大常委会代表工作委员会，省人大常委会预算工作委员会；
福州市人大常委会，省政府办公厅。

