



外卖骑手赶时间,小区住户要安全,物业两头都为难
多方开展民主协商会,终于找到了解决办法

小区门口设骑手换乘点 外卖配送更便捷更安全

记者 姜炜

在外卖配送行业高度发达的当下,人们的生活变得越来越方便。日常工作忙得不可开交或者周末在家不想做饭时,点一份外卖,由外卖骑手将新鲜果蔬和热乎乎的餐食直接送到手中,是一个不错的选择。然而,出于小区安全管理的需要以及部分业主的诉求,一些小区物业不得限制外卖骑手驾驶电动自行车入小区配送,降低了骑手的配送效率,双方难免发生矛盾。为进一步破解这一难题,富春街道文采社区特别开展了一场多方讨论会,尝试在城区金色家园小区门口设立自行车换乘点,外卖骑手可在此取用自行车入小区送单,最大限度满足了各方需求。



金色家园小区

外卖员:一份与时间战斗的工作

如今,外卖已深度融入许多年轻人的生活,而不少中老年人也因便捷高效的购物体验,对外卖十分喜爱。在对这一消费方式习以为常后,大家开始对商家出餐速度、外卖骑手配送效率有了更高要求。为了更快更高效完成配送服务,有的外卖平台通过大数据算法设定配送时间。但算法往往基于理想路况,没有充分考虑到现实中商家出餐慢、堵车、恶劣天气、有的小区范围大楼层高、消费者地址填写不精确、骑手寻找和上下楼耗时等因素,增加了外卖骑手的配送压力。有的平台采取“顺路派单”“批量派单”的模式,要求外卖骑手短时间内

完成多个订单的取餐和配送,使得一名骑手可能同时承接数个订单,并需要在极短时间内穿梭于不同的商家和送货地址,在接单高峰时段,系统还可能增加派单量。即便如此,骑手们也没有多少选择余地,因为配送超时和顾客投诉的成本十分高昂。裘炼科从事外卖配送工作已有7年,目前是富阳网约配送协会的党支部书记。他说:“外卖骑手的收入主要是送单提成,由于基础单价不算高,大家为了多跑单,只能一边延长工作时间,一边尽可能压缩每一单的配送时间。不仅是大平台的骑手,一些零散众包骑手更是如此。与此同

时,目前外卖骑手数量不断增加,行业竞争激烈,单量分配趋于紧张,让外卖配送成了不折不扣的‘与时间战斗的工作’。”在此背景下,外卖骑手在配送途中出现闯红灯、骑快车道、逆向行驶、超速等交通违法行为的情况屡见不鲜。对此,裘炼科说:“首先这些行为当然不可取,但骑手们也有自己的无奈。有的顾客对配送时间有要求,配送平台系统也有监管考核,一旦送餐超时或者顾客投诉,就会带来扣考核分、不算任务奖励单、不算活动单、罚款等后果,导致半天甚至一天的辛苦努力白费。”



外卖小哥换乘自行车

小区物业:住户安全是工作核心

目前,城区不少小区采取封闭式管理,出于安全和秩序考虑,一些小区限制外来人员进入,外卖骑手只能将电动自行车、摩托车停在小区门口,徒步进小区送单,使骑手们送单更加耗时耗力,送单心切的骑手还会因此和物业管理人员发生口角。为了进一步优化我区营商环境、破解“封闭式小区最后100米送单难”问题,有关部门于2023年特别推出了“富春小哥码”,外卖骑手在满足稳定跑单1个月以上、无有责交通事故和治安投诉事件、准时率95%以上、满意率100%等条件后,可申领该码,并在实施“亮码送单”的小区门口扫码、向保安展示工作证后就能骑车入小区送单,这一举措取得

了显著成效。然而,获批“富春小哥码”的优秀骑手数量有限,且部分小区居民出于交通安全考虑,并不希望外卖骑手频频骑车入内。特别是一些建成交付时间较早的小区,因未采取人车分流设计,小区地面道路上行人、非机动车和机动车混行,不少居民认为,外卖骑手车速太快,可能会擦碰到在外玩耍的孩子和散步的业主。位于城区的金色家园小区,同样面临这一难题。金色家园小区是一处封闭式小区,共有住宅楼13幢,目前住有900多户人家,入住率90%,小区也实施了“亮码送单”。小区物业负责人孙丹介绍:“我们小区的日常外卖配送量很

大,周一至周五每天有四五百单,周末每天在700单左右。在配送高峰时段,小区西门前常常停满了骑手的电动自行车。”孙丹说:“之前有‘富春小哥码’的骑手可扫码入内,而无码的骑手则需要先在保安岗亭登记身份信息和配送的楼号房号等。但在实际管理过程中,不少无码的骑手并不乐意配合,主要是因为填写信息和步行送单比较耗时,而且一些骑手没有填写真实信息,给物业的安全管理工作也带来一定难度。有时我们看到一些携带货物重量较大的骑手,也会酌情让他们骑车入内,可又引来了部分业主的质疑,确实两难。”

相关新闻

水榭山居小区 外卖配送这样做



社区、物业相关负责人和外卖小哥

其实,富阳很多小区都在着手解决外卖“最后百米”配送难题。像东洲街道的水榭山居小区,建筑面积达57万平方米,自2023年实施人车分流制度以来,居民安全感显著提升。然而,随着日均外卖订单突破400单,矛盾逐渐浮现,骑手为赶时间违规骑电动车进小区,去年因此引发争执十余起。一边是小区出于安全考虑,禁止外卖、快递小哥骑电动自行车进入;另一边是小区面积大,小哥步行送餐常超时,遭顾客投诉还影响绩效……面对这一“两难”局面,逸城社区党支部书记、居委会主任许敏坦言:“如何平衡安全与便利,成为摆在社区治理者面前的必

答题。”转机始于今年4月的三方联席会议。许敏介绍,在社区党组织牵头下,居委会、业委会、物业齐聚商议,最终确定“专属自行车+智慧导航+保温配送”综合方案。小区设置5辆外卖小哥专属自行车,每辆车有导航支架并配备保温箱,最贴心的是,每辆车都配有小区楼栋分布图,这为外卖小哥节省了不少“找楼”的时间。解决方案落地后,社区党组织推动建立“三查三管”机制。物业负责专属自行车的日常检修,确保自行车随时处于良好状态;业委会监督使用规范,防止自行车被滥用或损坏;社区党员志愿者则开展文明劝导,引导骑手文明使用。

设立自行车换乘点,业主骑手都欢迎

富春街道文采社区党总支副书记潘玲君在日常走访时得知这一情况后,和金色家园小区物业一番商量,打算尝试外卖骑手进小区换乘自行车的举措,先期准备了两辆骑手专用自行车,放置在小区西门和南门。此后,换乘自行车供不应求,且小区夜间关闭西门,不利于统一管理。于是前不久,文采社区发挥党建引领作用,邀请区市场监管局、城东派出所、小区物业、小区业委会等各方代表,开展了一场民主协商会,以消除外卖骑

手送单赶时间,以及居民的外卖购物、安全需求之间的矛盾点。大伙儿觉得,外卖骑手换乘自行车入小区配送的办法可取,但需要更换、增加新的车辆。于是,社区迅速召开了一场“红色议事会”,社区在职党员们捐赠了2辆新车,物业也新购了4辆。6辆自行车皆在车头配备了车篮,还在车后座安装了外卖配送箱,统一放置在小区南门外的绿化带中间,以供随时取用。接下来,还打算召开业主大会,对外卖骑手扫码骑电动自行车进小区进行表

决,照顾各方利益。这些举措得到了居民和外卖骑手们的认可,有效助力了物业的日常安全管理工作。裘炼科说:“这样的做法实实在在为我们外卖骑手节省了送餐时间和体力,体现了社区和物业管理上的人文关怀。我们外卖协会和配送站点日常也会定期开展安全教育培训,要求各位骑手在配送途中严格遵守交法规,配合小区的物管工作,入小区安全文明骑行,让顾客收到有温度的餐食。”

富阳日报公益广告

创建和谐平安社区

