

青岛探索社区、物业、平台和骑手多方参与的综合治理方案,解决骑手“进门难、找路难、充电难、休息难”等问题

骑手友好社区:让“配送之路”更舒心更顺畅

□青岛日报/观海新闻首席记者 刘佳旋 文/图

今年8月上映的电影《逆行人生》,讲的是外卖小哥的故事,真实地展现了他们的生存状态,也让很多观众第一次了解到,原来一份外卖要经历诸多“艰难险阻”才能送到我们面前。比如,停车难,很多地方禁停电动车,送餐回来车已被抬走;进门难,一些小区实行人车分流封闭式管理,小哥的电动车只能停在小区门口,偌大的小区需要步行送餐;找人难,一些小区楼栋门牌标识不清,只能一遍遍来回找,而“您的订单即将超时”的提醒,让人不得不快马加鞭……

外卖员,一个体量庞大的新就业群体。国家统计局数据显示,全国网约配送员队伍达1300余万人。青岛市网约平台企业17家,运力合作商企业52家,其中饿了么和美团两家外卖平台在青岛市场份额超九成。全市布局了120余个外卖服务站点,吸纳外卖员规模约2.37万人。消费旺季,外卖骑手日配送订单量超过60万单。

如何畅通配送之路,打造友好环境?今年以来,青岛创新推进“骑手友好社区”建设,通过推行“骑鲁通”二维码,设置地图指引标识、建设“骑手驿站”等措施,逐步解决骑手“进门难、找路难、充电难、休息难”等问题。街道社区、物业服务企业、平台和骑手共建共治,探索兼顾社区秩序、用户体验、骑手便利的综合治理方案。



让“门好进、路好找”

“印象湾小区是一个拥有66个楼座的大型小区,住户3400余户,居民外卖需求量大。与此同时,小区老人和孩子多,特别是晚上外卖送餐高峰期,在小区里活动的居民增多,业主最大的顾虑就是骑手速度太快所带来的安全隐患。”湘潭路街道湘东社区党委书记、居委会主任赵鑫说,近些年,随着社区管理服务水平的提升,很多小区实行人车分流,外卖电动车禁入小区,主要是出于安全管理的考虑,但也造成了骑手送餐超时、与小区物业保安发生冲突等问题。

“骑鲁通”的推行,很好地平衡了骑手“速度第一”和业主“安全至上”之间的矛盾。为解决骑手进门难、社区秩序监管难等多重难题,今年以来,省委社会工作部在青岛试点推行“骑鲁通”动态入场码,以智能手段监控实现对骑手的科学规范管理。骑手在小程序注册成功后,就可以通过扫描小区门岗二维码进入小区,骑行过程中,小程序会实时监测骑行速度和路线,当速度超过15公里/小时,会对骑手发出提醒,超速3次将被封号,需要配送平台公司进行批评教育后才能解封。

据李沧区委社会工作部副部长刘兰介绍,李沧区目前已在4个社区试点推行“骑鲁通”,制定《关于打造“骑手友好场景”的实施方案》,组织区直部门单位、街道社区、

物业服务企业、网约配送企业等,召开专题推进会和培训会,就“骑鲁通”码的使用、日常管理开展一对一指导。针对社区居民,则通过入户走访、张贴《致广大居民的一封信》等形式,宣传“骑鲁通”的扫码登记、骑行限速、超速警示等功能,打消大家对安全问题的顾虑,争取对骑手进门的同意认可。

在“骑手友好社区”建设过程中,各地的社区实际情况差异较大,很多问题都需要逐一探索解决,难以用标准化的方案“一刀切”。据市委社会工作部副部长牛向荣介绍,市、区(市)两级社会工作部门对骑手反映突出的80余个“门难进”小区逐个摸底调研,按照问题类型细分,“一类一策”研究“畅通通行”方案。比如,有些小区是封闭式管理,连业主都不能直接将电动车骑至单元楼下,外卖车辆确实不能进入小区的,可以通过骑手专用自行车、摆渡车打通送餐“最后一公里”;有些社区道路较窄,骑手随意停车情况较多,导致交通堵塞,则需要加强车辆停放管理,为骑手划定专用停车区,改善交通状况。

有一个答案是肯定的,多方共治之下,骑手配送之路才能更加畅通。正如走访过程中不少骑手对于“友好”一词给出的理解一般,“配送顺畅,就是对骑手最友好的事”。

打造多元友好场景

难、就餐贵的问题;在“骑手友好”药房和医院,骑手们可以享受就医绿色通道、免费体检等服务;社区还统筹高校、大学生等资源,开办“春光暖心营”寒暑假托管课堂,解决辖区内新就业群体子女看管难题……

随着“友好社区”服务半径的不断扩大,青岛正在构建更加多元丰富的“骑手友好场景”。通过探索政商协同的模式,社会工作部门联合“两新”工委委员单位,统筹社区、商圈、企业等各类资源,全方位守护骑手的“衣食住行”,把暖心服务送到骑手心坎上。

为了给新就业群体提供“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚”的港湾,今年4月,市委社会工作部牵头启动“岛城暖心驿站”建设,整合市直部门服务站、区党群服务中心、24小时便利店等资源,建设880个“岛城暖心驿站”,并在高德地图上标注,面向骑手群体提供充电、喝水、休息、如厕等10项暖心服务。动员多方力量共同打造骑手食堂、骑手药房、骑手医院、骑手

夜校等多元友好场景,帮助骑手群体解决赋能提升、就业创业、就餐就医等现实需求,累计已为30余万人次提供服务。

崂山区出台《“骑手友好场景”建设标准》,围绕环境友好、设施友好、阵地友好、服务友好、发展友好、政策友好、保障友好、治理友好等8个方面,打造“友好社区”,并推动5座楼宇、2个商圈、5家医院、78家商户、2个食堂全部纳入友好场景范畴。胶州市在外卖骑手聚集的五大重点商圈布局建设7处暖心驿站,总面积达1000平方米,设置骑手休息区、应急处置箱、荣誉分享墙等功能区域,并引进中国铁塔青岛分公司、哈啰单车等企业,重点布局打造3处“骑手之家”,服务周边骑手900余名。

可以说,骑手友好场景的创建,搭建了一个促进政府部门、街道社区、外卖平台企业和骑手共商共建的平台,让广大新就业群体感受到来自社会各界的关心关爱,在全社会营造了理解、尊重、关爱骑手的友好氛围。

骑手与社区“双向奔赴”

举,也是社区与骑手的“双向奔赴”。

侯长喜告诉记者,以前站点每周三开例会,他都带着组员们在广场上或路边开,有时还会招来商户和物业的驱赶。喊晓恩看到后,主动把大家邀请到社区驿站,提供了开会场地,还让小哥们来这里休息,社区有送温暖、送清凉的活动,也总是想着大家。“社区给我们提供了便利,为我们排忧解难,我们也很愿意为社区做点事儿,这都是相互的。”侯长喜朴实的话语里透着满满的真诚。

对于骑手来说,“友好社区”建设提升了工作的便利度,也让他们感受到来自社会的尊重和关爱,增进了他们融入社区、服务社区的认同感、归属感;对于社区而言,更好地服务和凝聚新就业群体,将他们纳入社区基层治理的一环,也能加强社区的秩序管理,积极引导骑手成为美好生活的创造者、守护者。

时下,青岛正不断创新探索方法路径,在新业态、新就业群体中建组织、送服务、搭平台,逐步实现骑手等新就业群体从“站得远”到“喊得应”、从“跑得快”到“搭把手”、从“旁观者”到“合伙人”的转变,实现“你服务城市,我守护你”的“双向奔赴”。

比如,即墨区充分发挥骑手直接服务

晚餐高峰时段,美团外卖骑手付健收到的订单量激增。随着手机提醒铃声响起,他收到了一份送往李沧区湘潭路街道印象湾小区的外卖订单。

“这个小区特别大,楼座不好找,电动车还不让进。我们接到这里的单都挺头疼,一不小心就会超时。”付健坦言,有时候因为对小区路线不熟,或者遇到恶劣天气、堵车等特殊情况,不能按时送达,客户会投诉或申请退款,骑手就会被扣钱。

而让付健没想到的是,这次他没有被保安拦住。在小区门口,张贴着一张“骑鲁通”入场码,在保安的引导下,他打开小程序,扫描“骑鲁通”码,顺利将电动车骑进了小区。在送餐过程中,小程序会实时监测骑行速度和路线,一旦超出15公里/小时,就会发出超速提醒。付健仅用了不到5分钟就把订单顺利送到客户手中,从接单到送达,总共耗时不到30分钟,比平台预计送达时间还快了10分钟。

“对外卖骑手最友好的事,一定还是门好进、路好找。”付健发现,印象湾小区的变化还不止车能进小区这一点。小区门口张贴的“骑手友好地图”,清晰直观地标着各个楼座、小区出入口以及骑手驿站、骑手停车位的位置,进入小区后,每走一段还有楼座指示牌,有效解决了骑手找不到路的问题。

下午1点30分,结束了手里的最后一单,外卖员邱磊来到了位于崂山区春光山色社区的“骑寄驿站”,他掏出手机扫了扫码电柜上的二维码,麻利地给电动车换上了新电池,随后走进驿站,接了一杯水后,坐在椅子上给手机充起了电。“我们在附近跑单的骑手经常来这休息、充电,别看地方不大,各项服务一应俱全。这座小小的房子,是我们的另一个家。”

记者看到,50多平方米的“骑寄驿站”装修风格简朴而温馨。驿站内不仅配备了微波炉、风扇、空调、饮水机家用电器,还有医药箱、充电设施、无线网络和各类书籍,满足外卖骑手的日常需求。此外,社区党委根据骑手提出的诉求,引进第三方运营商,为骑手提供道路救援、车辆维修、车辆租赁等24小时不打烊的保障服务。

在春光山色社区,“骑手友好”的标识随处可见。社区党委联合周边“骑手友好”商户,为骑手推出了8—15元的暖“新”便餐,并提供延时就餐服务,解决骑手就餐

走街串巷、上楼入户,骑手是城市生活的“摆渡人”。而作为新经济催生出来的新就业群体,他们身上除了风雨无阻“快准稳”的“功夫”外,还有很多“隐藏技能”。

“小伙子,你又来啦!”家住崂山区金家岭街道康城社区的独居老人王锐对外卖骑手侯长喜亲热地打着招呼。侯长喜把社区助老食堂的午餐递到老人手上,“您有什么需求就跟我讲,顺道买点日用品,扛点米面油,都是举手之劳。”侯长喜说完就匆匆赶往下一户老人家中。

侯长喜是美团外卖崂山区CBD会展中心众包站点的骑站长,平时主要负责康城社区及周边的订单配送。去年社区助老食堂开办之初,他了解到一些独居老人腿脚不便,社区又人手不足,于是主动请缨,带领5名队员为社区独居老人义务送餐。今年年初,青岛连降多场暴雪,侯长喜还带头组织30余位骑手志愿者,帮助社区清扫路面和停车场,受到社区居民的广泛好评。

“骑手小哥多是为了生计才从事这个行业的,对于他们而言,时间就是金钱。他们愿意牺牲宝贵的时间,帮我们给老人送餐,社区居民都很感动。”康城社区党委书记、居委会主任喊晓恩说。

小哥们之所以作出如此感人的奉献之



■李沧区印象湾小区门口,外卖骑手通过扫描“骑鲁通”入场码进入小区。



■湘潭路街道湘东社区建设“骑手驿站”,为骑手提供休息、充电等服务。

■“骑手友好商家”门前设置了专属停车区和充电口。

智慧赋能让小区“门好进”

今年以来,青岛试点推行“骑鲁通”动态入场码。骑手通过扫码可骑行进入小区,骑行过程中,小程序会对骑行速度和路线进行实时监测,当速度超过15公里/小时,会对骑手发出提醒,超速3次将被封号,需要配送平台公司进行批评教育后才能解封。

针对骑手反映突出的80余个“门难进”小区,市、区(市)两级社会工作部门“一类一策”研究“畅通通行”方案。比如,通过骑手专用自行车、摆渡车打通送餐“最后一公里”;在道路较窄的社区,划定专用停车区,改善交通状况。

多方合力让友好场景更多元

今年4月,市委社会工作部牵头启动“岛城暖心驿站”建设,整合市直部门服务站、区党群服务中心、24小时便利店等资源,建设880个“岛城暖心驿站”,并在高德地图上标注,面向骑手群体提供充电、喝水、休息、如厕等10项暖心服务。

动员多方力量共同打造骑手食堂、骑手药房、骑手医院、骑手夜校等多元友好场景,帮助骑手群体解决赋能提升、就业创业、就餐就医等现实需求,累计已为30余万人次提供服务。