

西海岸新区星光岛社区破解送餐“最后100米”难题

外卖小哥进小区有了“摆渡自行车”



小区配上6辆统一标识的“摆渡自行车”。

为进一步提高外卖员送餐效率,保障小区内居民安全,4月份开始,青岛西海岸新区灵山卫街道星光岛社区在星朗小区、星悦小区、灵山湾悦府小区内推出“摆渡自行车”服务,为外卖、快递人员提供了更加便捷、安全的送餐解决方案,实现了社区管理与外卖、快递服务的和谐共赢。

社区工会: 解决送餐“最后100米”难题

“咱们灵山卫街道星光岛社区内外来车辆一律不准进入小区,但是社区面积特别大,快递员、送餐员只能步行,从进门到最远的楼座,小跑都要10分钟,经常造成送餐超时,能不能想办法解决一下。”在西海岸新区灵山卫街道星光岛社区工会每月一次的座谈会上,快递员、外卖员们纷纷“诉苦”。星光岛社区薛新伟书记告诉记者,星朗、星悦、灵山湾的悦府小区面积大、人口多,星光岛社区为了给广大业主提供良好的安全保障服务,禁止外卖员骑电动自行车进入小区。通过前期摸排统计,每天有300多人次外卖员徒步进入小区进行配送,降低了送餐效率,也让外卖员耗费了不少体力。

为帮助“外卖小哥”解决这一难题,青岛西海岸新区总工会、社区工会、小区物业、外卖公司四方代表举办议事会并确定了解决方案,积极寻求创新途径,经过精心筹备,6辆统一标识的自行车送达小区,分别放置在小小区各个出入口供“外卖小哥、快递小哥”使用。车辆不仅能够保证餐品的安全存放,同时具备良好的保温性能,有效保障食品安全、新鲜、及时地送到居民手中,成功破解小区内送餐“最后100米”难题。另外为防止车子临时故障影响使用,还额外准备了备用车以备不时之需。

外卖骑手: 切身感受到送餐的便利

晚上6点正是交通高峰,也是外



外卖小哥进小区有了“摆渡自行车”。

卖骑手靳继莹一天里最忙的时候。在星悦小区门口,他停好电瓶车,确认订单信息后熟练地骑上一辆小区里的骑手专属换乘自行车,进入小区送外卖。5分钟后,他回到了小区门口,继续送下一笔订单。“我们电动车速度快,行驶过程中存在安全隐患。可是,遇到较大的小区,单子又多又怕超时,只能一路小跑。遇到特别大的小区,真是一刻不停,往返一趟特别费劲。现在有了摆渡自行车,我们外卖员到达小区后,可及时换乘专用自行车,提高了送餐效率。尤其是离小区门口最远的两栋楼平时步行进去送餐得10分钟,现在骑自行车一两分钟就到了。”靳继莹说。外卖小哥们纷纷表示,使用便民自行车后,送餐过程变得更加顺畅高效。“现在有了这些便民自行车,我可以更快地到达目的地,送餐也更准时了,真的帮了我们大忙。”靳继莹说。

靳继莹告诉记者,外卖骑手送餐路上面临许多问题,如门难进、车难停、楼难找、乘电梯难的问题。所以如何打通外卖配送“最后100米”、打造骑手友好环境,成为多方共同面对并

亟待破解的问题。记者了解到,很多城市的一些公共机构、外卖平台等正在不断探索解决方案,希望可以找到各方诉求的最大公约数,助力畅通外卖骑手送餐之路。星光岛社区打造的“摆渡自行车”为这些矛盾的解决提供了完美的解决办法。

小区物业: 业主对这一安排特别满意

灵山湾悦府小区物业经理宋晓明告诉记者,小区有1200多户居民,随着物业管理服务水平的不断提升,从安全管理角度出发,小区实行外卖电动自行车禁入制度,外卖员到达小区后,需步行上楼,平时连业主自己的电动车都不允许进入小区,外卖和快递就更步要步行送餐了,“尤其是天特别热或者特别冷的时候,进来送一趟都得走10分钟,尤其是外卖,还面临着送餐时间过长超时等情况,我们物业也特别理解外卖和快递人员的辛苦,多亏了星光岛社区安排的自行车,让外卖、快递省了不少力气,业主也对这一安排特别满意。”宋晓明说。

/ 延伸 / 打造群众信赖的 “家门口”工会

打造职工群众信赖的“家门口”工会,是青岛西海岸新区总工会今年的创新工作之一,也是“我在你身边”品牌建设的重要组成部分。“打造‘家门口’工会,目的是构建以精准帮扶与生活性服务为核心的社区工会服务体系,进一步拓展服务职工的内容、空间和时间维度,充分发挥工会的桥梁纽带作用,上班有企业工会,下班有社区工会,形成工会服务‘全面覆盖’。”西海岸新区总工会党组书记、常务副主席封伟表示。贴心的服务不仅让“我在你身边”从口号变为行动,更以实际行动擦亮了西海岸新区总工会服务职工的“金字招牌”。

“家门口”工会提出了“五个一”工作法,即:每日至少与所联系社区进行一次电话沟通,每周至少进行一天走访调研,每月至少参与一天社区志愿服务,每季度至少召开一次社区职工代表恳谈会,每年度至少开展一次社区职工满意度评议。通过一系列密集高效的沟通与交流,社区工会工作中遇到的各类难题与职工的实际需求得以及时捕捉并反馈。

对于工会系统能够直接解决的问题,根据“家门口”工会方案,由办公室统一协调,第一时间解决;对于需要跨部门协作的问题,则由区总工会负责召集相关部门工会共同商讨解决。“通过打造‘家门口’工会这一创新模式,为社区职工群众提供了更加全面、优质、高效的服务,有效激发了广大职工工作热情,为社区和谐稳定和发展贡献了工会力量。”封伟表示,下一步,新区“家门口”工会工作将继续秉持以服务职工为中心,深化服务内涵、拓宽服务领域、创新服务方式,让“家门口”工会工作成为新区工会服务的一面旗帜。

/ 记者手记 / 少了阻碍,多了方便

在记者看来,“摆渡自行车”的高效落地,首先得益于星光岛社区工会的积极组织。外卖骑手作为一种新业态,劳动关系界定相对困难,采访中,大家就常常为“骑手的事归谁管”发愁。星光岛社区工会让“摆渡自行车”的设想在最初“工会对工会”的沟通中迅速找到切入点,从而更好地为居民服务。

外卖、快递行业早已成为我们生活中不可或缺的一部分。星光岛社区工会采取措施、破解难题,提供“摆渡自行车”着力解决“最后100米”难题,在为骑手提供工作便利的同时,提高了辖区居民的生活品质,推动了社区、物业、平台和居民之间的协同合作,促进了社区的和谐和居民幸福感的提升。骑手进小区,通过的不仅仅是一扇门,更体现了社会各方对外卖、快递骑手这新群体所作出社会贡献的价值认同。外卖、快递骑手少了阻碍,多了方便,居民多了幸福感,社会多了温情。星光岛社区的这一做法值得更多的社区学习和借鉴。

本版撰稿 观海新闻/青岛早报记者 刘雅梦 星光岛社区供图