

日前,杭州一名保安与外卖骑手发生冲突,因外卖骑手下跪而引发广泛关注。类似事件屡有发生,折射出行为边界、基层治理、平台规则等深层次问题。畅通配送“最后100米”,共建“骑手友好社区”,仍需进一步推动制度建设。

冲突背后: 如何畅通外卖配送“最后100米”

冲突又起

12日,杭州绿城西溪世纪中心一名保安与外卖骑手发生冲突,网络流传一张黄衣骑手下跪的照片,部分外卖人员要求物业现场“道歉”。

一名参与声援的外卖员告诉记者:“看到外卖员下跪的照片,我就过来了。虽然不认识当事人,但看到这一幕觉得很心酸。”

13日,多名外卖员说,此前该园区不能骑车进入,现在则可骑入。西溪世纪中心园区一名物业人员表示,目前他们对于外卖人员“只提醒,不强行拦”。

杭州市公安局西湖区分局发布通报称:8月12日中午,某外卖平台一男性外卖骑手王某某在我区西溪世纪中心园区送外卖过程中将栏杆踩歪,被园区保安拦下,该外卖员因担心影响其他订单派送遂下跪,后引发现场人员聚集。属地派出所接警后立即出警赴现场

处置,对涉事人员依法开展调查,后续将依据调查情况依法处理。

美团方面表示,冲突发生后,美团第一时间派遣专员前往现场协助骑手小哥处理冲突,并为其向物业支付围栏维修费用。对于此次冲突中骑手可能遭遇的不公正对待问题,将根据骑手小哥的诉求提供各类相应援助。

尽管事件前因后果仍有待进一步调查,但这一偶然事件再次将外卖小哥与保安人员的矛盾暴露在公共视线之中。

“新华视点”记者梳理发现,类似矛盾并不鲜见。在此前警方通报事件中,有多起外卖小哥与保安人员发生争执进而引发肢体冲突,甚至导致伤亡的事件。

不少外卖小哥向记者表示,自己曾被保安一次次告知或呵斥,“外卖车不能进。”

一名外卖小哥称,某小区保安

不允许外卖车进入,之后他骑平衡车去送单,出来后被保安拔掉车钥匙,冲动下敲坏桌子,引发冲突。最终他赔了物业300元了事,还因配送超时被扣了钱。

与此同时,作为社区安全“守门人”,不少保安与物业管理人员也颇感无奈。

北京丰台某小区一名物业经理说:“有些业主希望我们放松管理;有些业主则认为,骑手不登记进入小区,骑着电动车穿行,会增加安全隐患,要求加强管理。物业保安也是左右为难。”一名保安说:“之前有外卖骑手车速过快撞倒业主,不给进也是为了业主的安全着想。”

保安李师傅说,曾有业主投诉外卖员随便进出小区;部分外卖小哥乱停乱放电动车,早晚高峰时业主也有意见;还有一些外卖小哥会跨栏、强行闯入,“我们的工作也不好做。”

矛盾背后

多次冲突暴露出外卖配送的“最后100米”难题。不少受访人士认为,矛盾背后,是保安人员与外卖小哥分别承受的系统压力,一些问题应进一步厘清。

不少物业人员表示,他们也理解外卖小哥不容易,但小区有相关规定,禁止骑行旨在保障老人、儿童的安全。

那么,物业及保安是否有权对外卖小哥做出限制性规定?

北京盈科(杭州)律师事务所律师甘海滨说,小区业主对小区公共区域具有物权。外卖员能否进入小区,应由业主大会或业主委员会根据小区实际情况、业主意愿及物业管理需要进行讨论并作出决议。如果骑手造成物业设施损坏,可协商赔偿,但不应直接罚款。

浙江省消保委网络消费委员会委员、网经社电子商务研究中心主任曹磊表示,保安要维护安全秩序,而外卖员则要追求效率,两者容易产生矛盾。部分保安自恃掌握看门的“权力”,容易表现得更为强势。

甘海滨说,如果保安在执行小区管理规定时,采取非法手段,或使用暴力、侮辱性方式阻止外卖小哥进入小区,则构成对权力的滥用。

外卖小哥与保安、物业管理人员的矛盾背后,平台经济下劳动者面临的压力与权益困境也不容忽视。

1小时、45分钟、30分钟……近年来,外卖平台配送速度不断提升。此前,有外卖平台在北京地区上线“15分钟极速达”服务,并向用户承诺“每超时1分钟赔2元红包,10元封顶”。

“您有一个订单还有5分钟超时”。这是让外卖小哥们最有压力的瞬间。

一名外卖骑手说,超时往往是因外界因素,而非骑手故意为之。比如,在午餐高峰期,一些商业体电梯繁忙,一上一下耗时很长;一些小区禁止骑车进入,骑手不得不走进去。然而,通过平台申诉,理由往往被驳回。

“耽搁的每一分每一秒,都可能变成罚款和投诉。”有外卖骑手表示,前几日跑的一单19元,因超时15分钟,被平台扣了8.5元。多名外卖小哥反映,大部分单子每单仅挣几元钱,而配送的“最后100米”却面临多种阻碍,平台应予以合理考量。

难题待解

如何更好破解难题,畅通外卖配送的“最后100米”?

受访专家认为,不应简单为此类事件“贴标签”,推进制度建设是解决问题的关键,应推动更多主体介入,共同协商,寻求建设性的解决方案。

甘海滨建议,应进一步完善街道、社区、写字楼等重点配送区域的基层治理。通过集体协商,明确行为守则。同时,制定更有效率的外来人员登记制度,通过人性化设置临时停车区、送餐柜等设施,减少不必要的冲突。

记者了解到,已有平台和部分街道、社区合作,探索平衡效率与安全的更优解。

据不完全统计,已有十几个城市建立超过100个“骑手友好社区”,为骑手开通出入绿色通道、划

定专用停车区、建设骑手驿站等。在美团骑手APP里,对应的小区地图也进行了更新,骑手可更方便地查询小区出入口和楼号。

7月,同样是在杭州,“小哥码”正式推出。骑手获得专属电子通行证后,在一些小区扫码就能进入,找楼也更方便。有小哥反馈,现在扫码进门只要十几秒,送单更快超时更少。

也有一些地方的物业采取了“换乘方案”。如在安徽省宿州市某小区,物业公司专门购置自行车放置在小区主要出入口,提供给外卖员、快递员“换乘”。

2023年11月,人力资源社会保障部办公厅印发《新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引》《新就业形态劳动者劳动规则公示指引》《新就业形态劳动者权

益维护服务指南》,为外卖骑手等群体系上保障的“安全带”。指南提出,平台企业要建立健全与新就业形态劳动者的常态化沟通机制和新就业形态劳动者申诉机制,畅通线上和线下沟通渠道。

多名外卖员表示,希望平台更多关注配送“最后100米”的复杂情况,利用智能算法,优化奖惩机制与配送路线,减少因时间紧迫导致的冲突。对因“门难进”导致的超时罚款,设立更畅通的申诉渠道。

此外,曹磊等受访人士建议,加强对外卖小哥的安全培训,优化意外事件应对保障。引导物业公司完善管理方案,对保安人员加强服务意识、沟通技巧等培训。“多一些换位思考,多一些相互理解。外卖小哥和保安人员都值得被更有温度地对待。” 据新华社

闯红灯 速度快 乱借道 享受骑行快乐 不能无视安全



市民在机动车道上骑行。

最近,一名小男孩跟随父亲及自行车队在双向公路上骑行,结果在接近中线时不小心摔倒进入对面车道,之后遭遇不测……网上这样的一则视频引发网友们的关注,不少人惋惜之余,也对骑行安全展开了讨论。8月14日,记者走访西安街头发现,一些市民骑车时也存在大大小小的安全隐患。

>>> 儿童骑车上路和侵占机动车道让人揪心

7时许,记者在建工路和公园南路十字路口附近看到,一位家长和孩子各骑一辆自行车,沿着道路由西向东骑行。尽管骑在非机动车道上,但一些电动自行车时而加速超越,让人看得揪心。

16时许,记者在和平门外公交站

附近看到,此处公交站类似一个岛屿,正好将道路一分为二,自行车行驶至此,应该拐进公交站北侧的自行车道。然而,记者在此观察了近半小时,尽管有明确的标识牌指示自行车道的位置,但经过此处的十余辆自行车中,仅有3辆按照规范行驶。

>>> 骑行爱好者热衷竞速

“我昨晚在昆明池溜达,一帮人骑着公路自行车‘呼’一下就从身边过去了。虽说这个公园允许骑车,可是他们骑得太快了。”市民陈先生表示,许多骑行者车速过快、肆意变道,不顾安全问题,让人很头疼。

此外,不少汽车驾驶员对自行车“飙车”也深有感触。李先生告诉记者,自己有一次开车在凤城五路附近,准备右转的时候已经提前打了转向灯,看着右后方没有自行车便准备转弯,结果突然就冲出来一辆,差点造成事故。

记者走访发现,不少运动型自行

车、公路自行车最高时速都可以超过40公里,许多骑行者无论在公园还是城市道路中骑行,都会不自觉“飙车”。

“以前骑行爱好者们主要骑山地车,速度也就在25公里/小时左右。现在骑友们更喜欢骑公路车,速度更快,装备更专业,没有红绿灯的路上能骑到40公里/小时。”骑行爱好者黄岳表示,他在西安骑行十几年了,明显感觉到大家的“速度”越来越快,骑行的目的也从以前看风景为主的“休闲骑”,变成了以健身锻炼为主的“竞速骑”。

>>> 团队骑行领队难顾全局

在走访过程中,记者注意到,骑行爱好者们大多有属于自己的微信群,常常有人发起活动,大家相约骑行。一位骑行教练介绍,团队骑行一般还会提前明确骑行路线和休息点,根据队员的体力和路况合理安排,骑行时候保持整齐的队列,相互之间保持适当的距离,避免碰撞和干扰。同时,一般会安排有经验的骑行者充当领骑人员和收尾人员,经验欠缺的骑行者则安排在队伍中间位置,领骑人员负责控制速度和路线,收尾人员关注掉队的队友。

不过,尽管组织活动时,大家会约定时间、地点、路线和配速,但实

际骑行的过程中,却常常不是那么严格地执行。

“走机动车道、闯红灯、速度太快、车距太近……这种情况在骑行队伍很常见,因为自行车道经常有孩子或者跑步的人,加上现在骑行队伍都追求速度,大家相约骑行本身又是交流锻炼,所以一个大部队一般都是几辆车并排,很容易骑到机动车道上去。”经常参加团队骑行活动的李扬表示,这几年骑行热度提升,有大量新手加入,每次出去骑行的队伍比以前更庞大,骑行车辆太多,领队也很难及时管理到每一个人。

>>> 未满12周岁禁止骑车上路

西安交警部门提醒,根据《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》,驾驶自行车必须年满12周岁。符合年龄要求的学生,骑车时要靠右行驶,走非机动车道,横过道路下车推行,骑车时不互相攀扶、不追逐打闹,不在骑车时戴耳机听歌。

对于骑行团队常见的快速骑行、并排骑行情况,尽管二者并不违规,但必须在非机动车车道内顺序

行驶,严禁驶入机动车道。在没有划分非机动车道和机动车道的道路上行驶时,应尽量靠右边行驶,不能在道路中间骑行,避免数车并行、逆向行驶。为了自身和他人的安全,骑自行车时车速不宜过快,尽量避免并排骑行,遵守交通规则,确保安

文/图 本报记者 文晨
实习生 罗田欣