

# 门难进、车难停,外卖配送“最后一公里”如何打通?

## 不少地方开始探索建设“骑手友好社区”“骑手友好商家”,助力畅通外卖骑手送餐之路

本报记者 曹玥 王美茹

“您的订单即将超时,请及时处理。”在北京市海淀区一小区,一位外卖骑手等候电梯上楼送餐途中,手机发出了下一单即将超时的提醒。“兄弟,你去几楼,能一并带上去吗?”电梯迟迟不来,外卖骑手焦急地想要寻求同行的帮助。

一段时间以来,外卖骑手送餐路上,门难进、车难停、楼难找、乘电梯难等问题,持续引发社会关注,甚至有骑手因进门问题与保安发生冲突。

如何打通外卖配送“最后一公里”、打造骑手友好环境,成为多方共同面对并亟待破解的问题。眼下,一些公共机构、外卖平台等正在为此不断探索,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。

### 被拦住的外卖骑手

“一些人车分流的小区最难送,电动车不能进小区,有时候客户买的米面油或饮料,我得搬着重物走几百米,耗费体力不说,还耽误时间。对于我们而言,时间就是金钱。”一位外卖骑手边等电梯,边向记者诉苦道。

电动车不能进小区、送餐全程靠跑、重物得靠手拉肩扛、乘电梯难、门难找……记者跟随外卖骑手送餐发现,这些情况颇为常见。同样的难题,出现在用餐高峰的写字楼和校园等地。

因为进门问题,骑手、物业、社区之间经常发生矛盾。

“哪些小区保安好说话,哪些小区不允许骑车进入,我们心中都有一张地图。”记者在北京市东坝地区跟随骑手安江苏送餐

### 阅读提示

外卖骑手送餐路上,门难进、车难停、楼难找、乘电梯难的问题,持续引发社会关注。为此,不少地方开始探索建设“骑手友好社区”“骑手友好校园”,助力畅通外卖骑手送餐之路。

时,她和记者分享了自己的送餐心得。

而在重庆沙坪坝区龙湖小区物业班长张东林看来,他们并非有意为难骑手,“有的业主觉得骑手在门口登记耽误送餐,希望物业放松管理;有的业主则认为,骑手不登记进入小区,加上电动车穿行,增加安全隐患,要求我们加强管理。物业保安也是左右为难。”

“社区经常接到骑手求助,希望可以协调进门。”重庆市沙坪坝区委社会工作部非公党建和社会工作科科长苏飞航告诉记者,他们一直密切关注并积极推动骑手进门问题。

### 多方联动为骑手“开门”

“你们在地图上做个标记,把那些不好进的小区圈出来”“小区里老人孩子多,还得控制车速”……近日,一场“骑手友好街区建设”恳谈会在重庆市沙坪坝区工会职工服务中心召开。恳谈会由区社会工作部和工会牵头组织,社区、工会、物业、骑手和平台等多方代表来到现场,就如何更好解决外卖配送“最后一公里”问题,推进外卖友好社区建设展开讨论。

重庆市沙坪坝区陈家桥街道是骑手友好社区在当地的重点试点街道,美团重庆公共事务总监韦巧云告诉记者,在这场恳谈会之前,该街道已经在推动建设骑手友好街区。

记者在该街道花千树、三千城等小区看到,原本人车分流的小区,专门为骑手设置了标识,引导骑手骑车进入地下车库,车库里还划定了骑手专属停车位。这样一来,骑手不仅可以骑车进入,还能直达车库电梯送餐。骑手周云川透露,对比之前在小区里跑几百米送餐

的情况,现在送餐比以前至少省了六七分钟。

据苏飞航介绍,在推动友好街区建设的过程中,除了划定专属停车位外,还通过更新老旧小区地图、安装骑手专属充电桩等多种方式,推动友好社区建设。

此外,记者在重庆市沙坪坝区土湾街道金沙时代小区看到,戴着“红岩轻骑兵”标识的骑手无需登记,可直接进入小区。“通过招募‘红岩轻骑兵’,发挥骑手走街串巷、片区熟、人头青的优势,让他们积极参与基层社会治理,同时骑手也可以节省送餐时间。”苏飞航说。

目前,诸如重庆市沙坪坝建设的骑手友好社区,在全国还有许多。截至2024年7月,至少有14个城市建立超过100个骑手友好社区。

“解决骑手进门难等问题,需要多方共商共建。”美团“骑手友好社区”项目负责人说,因为各地区、各社区的要求和骑手面临的问题不同,所以在推进骑手友好社区建设的过程中,各地发挥自身优势,推出了许多创新做法。

北京市天通苑中苑二区等小区为骑手开通了出入绿色通道,进行楼牌号可视化改造,实现“亮牌指路”;杭州市启用“小哥哥”,外卖小哥通过实名认证、扫描小区场所码、出示电子通行证,即可顺利进小区送单……

### 友好模式向更多场景扩展

过去,送往北京大学的外卖,都是放在校门口的货架上,外卖洒落、错拿、丢失等情况时有发生。“用餐高峰取餐人多,我们也不希望货架上的餐被碰倒。”一位长期给北京大学送外卖的骑手无奈地说。

本报讯(记者李国 实习生张煜欣)近日,重庆市人社局发布《关于做好高温天气下劳动者权益保障工作的通知》,指导用人单位严格执行高温天气工作时间,鼓励用人单位强化防暑降温劳动保护措施,督促用人单位及时足额发放高温津贴。同时,要求各区县人社部门开展高温作业劳动者权益保障用工指导,指导落实劳动权益保障政策。

通知要求,各区县人社部门要督促用人单位根据不同气温,合理安排劳动者高温天气工作时间。

具体而言,日最高气温达到40℃以上时,停止安排劳动者进行室外露天作业;日最高气温达到37℃以上、40℃以下时,安排劳动者室外露天作业时间累计不得超过6小时,尽量缩短室外连续工作时间,不得安排劳动者在当日气温最高时段3小时内室外露天作业;日最高气温达到35℃以上、37℃以下时,要采取换班轮休等方式,缩短室外露天作业劳动者连续工作时间,并不得安排劳动者加班。不得安排怀孕女职工和未成年工在35℃以上的高温天气下从事室外露天作业及在33℃以上的工作场所作业。

同时,鼓励强化防暑降温劳动保护措施,要求人社部门指导用人单位,加强对高温作业岗位人员的关心关爱,在高温作业场所配备必要的防暑降温设施设备,为从事高温作业劳动者提供符合要求的个人防护用品、防暑降温物品药品等,营造安全的工作环境。督促指导用人单位定期开展职业健康检查,对不适宜从事高温作业的劳动者,应及时协商调整工作岗位和任务。

对出现中暑等症状的劳动者立即采取相应救治措施,必要时及时送医治疗。对因高温作业引发劳动者发生事故伤害或经职业病诊断机构诊断为职业性中暑的,应按规定依法认定工伤并落实相关保险待遇。

重庆市人社局相关负责人表示,用人单位必须严格落实高温津贴发放规定,及时足额发放高温津贴,发放的高温津贴纳入工资总额,不得以发放清凉饮料、防暑降温用品等实物或各类有价证券代替。引导平台企业对高温天气下接单多的室外工作者给予适当补贴,并可采取延长配送时间等措施。

此外,通知明确,人社部门要对未按规定发放劳动者高温津贴或其他违反劳动保障法律法规的行为,及时指导整改。劳动者因高温作业引发劳动争议、权利遭受损害的,劳动争议调解仲裁机构、工伤保险机构要畅通受理渠道,实行快立快审快结,及时有效维护劳动者合法权益。

## 合理安排工作时间 足额发放高温津贴

重庆强化高温天气下劳动者权益保障

## 福建龙岩上线“工伤服务超市”

本报讯(记者李润剑)“省时省事又省心!在手机上就可以完成操作,从受伤住院到康复,都不用自己垫付医药费,也不用单位提交各类材料申请报销,很方便。”日前,福建省龙岩市上线“工伤网办服务超市”,新罗区的张女士成为首批享受工伤医疗联网结算福利的参保人员之一。

据悉,以往,职工发生工伤或者患上职业病,需由用人单位先到行政服务中心人社窗口领取审批表格,经过职工签字、单位盖章后再送往定点医院签署治疗意见,最后回到人社窗口办理审批手续,方能入院治疗。一旦工伤医疗费用过大,职工还需垫付医疗费,治疗结束后才能办理费用报销。

龙岩“工伤网办服务超市”上线后,用人单位或工伤职工亲属可以通过“超市”代为申请“工伤定点医院资格”,即可刷卡保卡登记入院。龙岩市社保中心依托工伤医疗费持卡联网结算系统直接与医院结算,工伤患者只需结清自费费用后即可直接出院,再无资金垫付负担。

据介绍,近年来,福建省人社部门持续提升企业职工工伤保险公共服务事项标准化水平,高效、便捷地为参保对象提供均等化、标准化服务。同时,推动更多社保高频服务事项“网上办”“就近办”“静默办”“全省通办”。

## 湖南溆浦多措并举推动就业用工“双向奔赴”

本报讯(记者王鑫 方大丰 通讯员周红波)“人社驿站”牵线搭桥,帮我在家门口找到了工作,我真切感受到了人社部门周到的“链式服务。”近日,入职湖南省溆浦县某物流企业人事经理岗位的戴雯说。近年来,溆浦县多措并举搭建就业者和用工企业“双向奔赴”的桥梁。今年以来,该县已为79家企业输送劳动力13494人,城镇新增就业24111人。

据介绍,溆浦县积极推进“人社驿站”建设,打造城区步行10分钟、乡村辐射5公里的“人社服务圈”,覆盖周边32个村(社区)的16.8万居民,让许多务工者通过驿站实现就近就业。“人社驿站”实时发布企业用工需求、技能培训、人才招聘等信息,企业、群众可就近到驿站办理社保、就业等事项20余项。“今年还将继续在村镇一级建站设点,进一步将驿站服务延伸到基层一线。”溆浦县就业服务中心负责人告诉记者。

溆浦县还选拔精兵强将进驻企业和产业链,为企业提供全方位服务。在调研摸底基础上,将缝绉工、中药材种植、果树栽培工种确定为技能培训重点,提供“订单式”培训。

## 山东阳谷举办“百日千万招聘专项行动”招聘会

本报讯(通讯员张弘亚 孟鑫坤)近日,山东省阳谷县人社局联合县委组织部、县总工会、团县委等部门,抢抓高校毕业生就业关键期,举办2024年“百日千万招聘专项行动”大型招聘会,设置人力资源流动、化工、机械制造等7大招聘专区,组织90余家重点企业到场招贤纳士,累计提供优质就业岗位2000余个。

招聘会现场人头攒动,求职者积极与招聘单位交流,介绍技能特长,并向意向单位投递简历。会场同步开通“直播带岗”通道,求职者只需扫描二维码即可在线投递简历。

据统计,本次招聘会共吸引2000余人入场求职,现场初步达成就业意向900余人,发放政策宣传页2100余份,线上直播累计观看人数1600余人次,在线互动8000余次。

阳谷县人社局局长姜立新表示,为了更方便求职者快速了解岗位要求和就业政策,人社局在现场设置了3个政策咨询台,2支流动服务队,提供“一条龙”式闭环服务,让求职者带着需求来,带着岗位走。



“爱心课堂”缓解暑期“带娃难”

暑假期间,为缓解双职工家庭、新就业形态劳动者等群体子女的托管难题,湖南省长沙市望城区月亮岛街道黄都港社区开设了“爱心课堂”,提供朗诵、体育、书法等课程,丰富孩子们的假期生活。图为小朋友跟着志愿者练习太极拳。

新华社记者 陈泽国 摄

对高学历人群吸引力提升,收入在蓝领中处于较高水平,但收入稳定性较弱

## 数字技术赋能给货车司机职业带来新变化

本报记者 张菁

随着“互联网+物流”的发展,货车司机已成为物流行业中规模较大的从业群体,他们的就业质量直接影响行业发展和劳动关系和谐稳定。

日前,中国人民大学中国就业与民生研究院发布《数字货运平台司机就业与收入研究报告》(以下简称报告)。报告显示,货车司机职业对高学历人群吸引力提升,收入在蓝领中处于较高水平,但收入稳定性较弱,且劳动强度较大。未来需要进一步优化平台技术,提高司机的业务水平,改善从业者劳动保障条件。

### 收入较高,稳定性较弱

报告基于对数字货运平台上的货车司机进行调研,获得了5252个货车司机样本。从报告的调研结果看,货车司机年龄主要集中在30岁到49岁,占报告总人数的79.89%。这一年龄段的货车司机,通常驾驶经验较为丰富,精力和体力较为充沛,是公路货运行业的

中坚力量。

报告发现,在受教育程度方面,货车司机受教育程度有所提高。在近两年新进入行业的货车司机中,大专和本科及以上学历的司机比例从整体样本中的10.14%提升到19.85%,表明货车司机职业对于高学历人群的吸引力有所提高。

从收入看,报告显示,货车司机收入相对较高,每月毛收入平均值为20441元。在去除油(电、气)费、高速费、保险、保养和平台信息技术服务费成本后,平均月净收入均值为12063元。但报告也发现,货车司机收入在3天至8天,部分司机空驶时间相对较长。

较高收入对应的是货车司机较长的劳动时间和较高的劳动强度。货车司机主要开展跨省长途运输业务,报告显示,超七成的货车司机每天的工作时长在8小时以上,近四成的货车司机平均工作时间集中在8小时到12小时,且较少有司机主动休息。

### 数字化转型对技能提出更高要求

随着互联网技术的发展,数字货运平台

应运而生,货运物流行业逐步数字化、平台化。报告指出,在这一过程中,货车司机的经营行为、收入水平及其与平台的关系正在发生显著变化。

“在过去‘小黑板’找货时代,我在新疆石河子卸货后需要空车回到乌鲁木齐的配货点才能开始找货,空驶100多公里。”货车司机谢琳说,现在,她卸货后直接在平台上就近找货,不需要长距离空驶到配货点,降低了空驶造成的柴油和车辆损耗。

据悉,数字货运平台通过线上交易、信息匹配、服务保障等功能,为货车司机和货主之间搭建了便捷的车货匹配渠道。报告指出,认为平台降低了货车司机从业门槛的司机人数占比为42.71%。

报告同时发现,由于货车司机的就业门槛较低,收入水平较高,从业者数量相比前些年有了较大增长。一些年轻、有一定学历的人也被吸引进入这个行业,他们通常拥有更高的数字素养和技能,及更强的学习能力,能够更好地适应市场需求和变化。

此外,货车司机在寻找货源、路线选择、货物配置、数字货运平台使用经验等方面的

技能水平,也会对其收入产生影响。

### 优化技术,提高就业质量

当前,数字技术对传统货运物流行业产生了显著的技术赋能、交易保障和服务升级的作用,这也对从业者的技能水平提出更高要求,相应的劳动保障条件亟待完善。

北京大学国家发展研究院教授李力行分析认为,就业形态创新的背后是组织形态的创新,会对公共服务体系、社会治理体系、培训体系以及再分配体系等产生显著影响。中国人民大学劳动人事学院院长、教授赵忠谈到,在新就业形态不断发展的背景下,如何更好地保障劳动者的权益成为关键,应重视工会在劳动者权益保障中的角色和作用,推进平台企业经济利益与社会责任

的协调。此外,报告建议平台优化技术对资源的分配机制,加强对货物需求和供给的预测分析,提高车货匹配度,同时搭建专业的在线司机交流群,促进经验分享和互助,提高司机的业务水平,推动货运物流行业更加健康、可持续和高质量发展。