冲突背后：如何畅通外卖配送“最后100米”？

新华社记者 张璇 舒静

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。”（新华社北京8月14日电）

（上接第1版）

志愿服务是推进生态文明建设不可或缺的重要力量。

丹江口市新港经济开发管理处新港社区居民蒋德新曾是一名渔民，在当地实施退捕后，成为清漂志愿者。

蒋德新表示，总书记在回信中称赞“库区水更清了、山更绿了、环境更美了”，是对志愿者工作的最大肯定。“我今年63岁了，身体很好，还想继续干下去。”他说，大家将更加坚定信念，用心用情守护一库碧水。

对于内蒙古赤峰市敖汉旗的大黑山林场生态护林员林树春来说，近30年常驻高山默默守林的付出，换来这片生态屏障的绿意盎然，让他深感光荣。

“如今，越来越多的村民都增强了环保意识，经常一起义务巡山，发现受伤的野生动物也会主动打电话联系救护。”林树春说，我们要继续弘扬志愿服务精神，用自己的实际行动带动更多人一起守护大黑山。

目前，南水北调工程已累计向北方地区调水740多亿立方米，直接受益人口超1.76亿人，更多南水北调后续工程规划建设正加快推进。

“总书记强调，南水北调工程事关战略全局、长远发展和人民福祉。我们深感责任重大、使命光荣。”中国南水北调集团中线有限公司北京分公司惠南庄管理处处长梁万平深有感触，“我们要牢记总书记的殷殷嘱托，持续提升水质监测和水质保护能力，久久为功、善作善成，切实维护南水北调工程安全、供水安全、水质安全。”

据统计，“南水”已成为北京的主力供水水源。“南水”进京以来，北京市年人均水资源量得到大幅提升。

北京市水务局供水管理处副处长周政表示，作为南水北调工程的受益者，要把总书记提出的“带动更多人自觉守水护水节水”时刻放在心上，用好每一滴来之不易的“南水”。持续在制水和配水环节下功夫，通过改进水厂处理工艺、改造老旧管网、完成自建设施供水小区和单位的水源置换等措施，确保“南水”的供水水质，提高“南水”的利用效率。

走进陕西富平县齐村镇街子村，近千亩荷花在河道中竞相绽放。

“这里曾是一条干涸多年的旧河道。近年来，县里落实最严格的水资源管理制度，加大生态补水和地下水超采治理力度，使得干涸多年的泉眼实现复涌，富平九眼莲等产业也发展起来了。”街子村党支部书记胡国胜说，习近平总书记号召大家“携手打造青山常在、绿水长流、空气常新的美丽中国”，我们将沿着生态优先、绿色发展的路子，把生态优势源源不断转化为发展优势。

2024年全国生态日主场活动将于8月15日在福建三明市举办。近年来，三明市严守“生态环境质量只能更好、不能变坏”底线，2023年全市空气质量达标天数比例100%，主要流域断面水质实现100%达标。

三明市生态环境局党组成员、总工程师邓朝祥表示，总书记在回信中要求“为推进人与自然和谐共生的现代化贡献力量”，我们将继续打好蓝天、碧水、净土保卫战，进一步激发全民参与生态环境保护的积极性、主动性，让更多群众踏上“生态美、百姓富”的康庄大道。

（新华社北京8月14日电）

原原本本学 联系实际悟 脚踏实地干

（上接第1版）

浙江省总工会党组书记、常务副主席吕志良表示，浙江各级工会要切实找准切入点结合点着力点，奋力推动工会工作改革创新。要聚焦有效服务经济高质量发展，充分发挥工会组织独特优势和重要作用，团结带领广大职工在改革发展第一线大展抱负、建功立业。积极参与收入分配制度改革、切实加强就业服务、扎实推动新就业形态劳动者保障工作、有序推进托育服务、探索构建职工心理服务体系等6方面入手，用心用情用力解决好职工群众急难愁盼问题，不断满足广大职工对美好生活的向往。

内蒙古自治区总工会党组日前召开扩大会议，传达学习全会精神，安排部署贯彻落实举措。内蒙古自治区总工会党组书记、副主席张慧宇主持会议并讲话。会议指出，自治区各级工会要在“建机制、补短板、增活力”这个重点任务上下功夫，在密切联系职工群众这个改革初心上下功夫，在重点领域和关键环节改革上持续用劲发力，以更大力度、更实举措深化工会改革创新。

会议要求，自治区各级工会要广泛开展“中国梦·劳动美”主题宣传教育，深化“劳模工匠进校园”活动，持续做好劳模工匠典型的选树宣传。要以产业工人队伍建设改革为牵引，扩大工会“十大行动”的受众面和覆盖面，拓展“群团组织办实事”“暖边北疆行”关爱行动、跨区域促就业等工作品牌成效，推动完善劳动者权益保障法律制度、劳动关系协商协调机制，培育壮大基层工会服务阵地，加强对新就业形态劳动者和灵活就业人员的权益保障，为广大职工提供更加精准对路、贴心暖心的维权服务。

前7个月新疆接待游客1.65亿人次

8月12日，游客在位于新疆维吾尔自治区天山东侧的大海道景区游览。

今年以来新疆维吾尔自治区扎实推进文旅产业发展，自治区各文旅单位和企业多措并举，推出形式多样的文化交流和旅游推介活动吸引中外游客，持续释放新疆的自然风光和人文魅力。“新疆是个好地方”品牌影响力、国际传播力进一步提升。

数据显示，今年1月～7月，新疆累计接待国内外游客16540.03万人次，同比增长15.16%；实现旅游收入1868.51亿元，同比增长28.53%。今年新疆将力争实现接待游客3亿人次目标。

本报记者 王伟伟 摄

内蒙古老哈河堤防溃口成功合龙

本报北京8月14日电（记者蒋菡）记者今天从水利部获悉，经全力抢险，内蒙古自治区赤峰市松山区老哈河八台营子河段左岸堤防溃口于今日13时01分成功合龙。

险情发生后，水利部立即启动重大水旱灾害事件调度指挥机制，国家防总副总指挥、水利部部长李国英主持紧急会商，针对性提出应急处置意见，并派出水利部专家组赶赴现场指导开展应急处置。内蒙古自治区水利厅组织赤峰市、松山区水利部门全力开展险情处置。水文测验人员进入现场紧急测验，开展连续测报预报；对受威胁的两个村民小组逐户检查，确保应转尽转；向已转移群众发布预警信息，严控擅自返回；及时关闭溃口以上三座店、二道河子、打虎石、钓鱼台、马鞍山5座水库泄流，减少上游河道来水量，为应急处置创造有利条件。

目前，转移的八台营子村2个村民小组213户820人正常生活均有保障。

共绘美丽中国新画卷

（上接第1版）

共护家园。2023年，我国完成造林、种草改良1.25亿亩，治理沙化石漠化土地2857万亩，实现森林面积和森林蓄积连续40年“双增长”。

习近平总书记深刻指出，高质量发展和高水平保护是相辅相成、相得益彰的。高水平保护是高质量发展的重要支撑，生态优先、绿色低碳的高质量发展只有依靠高水平保护才能实现。

位于长江岸边的湖北省宜昌市猇亭区，是远近闻名的化工重镇，与沿江很多地方一样，也曾面临“化工围江”困局。

面对长江生态环境的严峻形势，习近平总书记曾经痛心地形容，母亲河“病了，病得不轻了”。

2016年1月，推动长江经济带发展座谈会在重庆召开。几年来，总书记主持召开了4次以长江经济带发展为主题的座谈会。“共抓大保护，不搞大开发”的理念贯穿始终。

近年来，猇亭区推进化工企业“关改搬转”，大力修复生态环境的同时，现代化工新材料、新能源及高端装备制造、合成生物等优势产业得到快速发展，经济“含绿量”“含金量”不断提升。

如今，长江干流水质向好，江豚追逐嬉戏，母亲河正在逐步恢复生机活力。

为了天蓝水碧山河美，生态保护修复和污染防治密不可分、相互作用，需要统筹部署、协同发力。

7月26日，第46届联合国教科文组织世界遗产委员会会议上，中国黄（渤）海候鸟栖息地（第二期）顺利通过评审，山东东营黄河口等5处提名地扩展列入《世界遗产名录》。

山东黄河三角洲国家级自然保护区位于黄河入海口东营，被誉为鸟类的“国际机场”。这里曾经是白茫茫的盐碱地、光板地，如今成了水草丰茂、生物多样性富集的大湿地。

近年来，保护区实施生态保护修复，清理互花米草，实施退耕还湿、退养还滩，恢复盐地碱蓬、海草床等本土植物，修复大片湿地，成为我国沿海最大的新生湿地自然植被区。

随着生态环境不断向好，保护区迎来了许多“新住民”，鸟类数量已达373种，其中国家一级重点保护鸟类有26种。

绿水青山就是金山银山。新时代新征程上，我国在创造世所罕见的经济快速发展奇迹和社会长期稳定奇迹的同时，正不断绘就更加美好的生态画卷。

深化改革，重塑生态文明制度体系

清晨，陕西富平石川河国家湿地公园。水流淙淙，荷花摇曳，鱼群畅游……这悠闲惬意的美景，引得不少行人纷纷拿出手机拍照记录。

10多年前，这里还是个“荒滩沟”。由于上游水库建设，灌区引水增加，石川河富平段水量骤减，河道垃圾也多。“只见石，不见川，下点儿雨就成臭水沟。”64岁的富平县居民陈文平回忆说。

从2014年起，当地对石川河开展系统治理，新建堤防并治理河道。为解决缺水问题，富平县建立石川河生态基流补偿机制，汩汩活水从周边水库和灌区涌入石川河。如今，河滨景观公园已成为老百姓休闲娱乐的幸福园。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央带领亿万人民向污染宣战，着力打好污染防治攻坚战。

为换回蓝天常在，淘汰“散乱污”企业，实施北方地区清洁取暖，推动货物运输“公转铁”，提高机动车油品排放标准……打出产业、能源、交通结构转型的“组合拳”。

为守护碧水长流，全面建立河长制、湖长制，众多河湖实现从“没人管”到“有人管”、从“管不住”到“管得好”的转变，成为造福人民的幸福河湖。

为留住鸟语花香，大力推进生活垃圾分类，提升城乡生活垃圾集中收集处理能力，减少化肥农药使用量，土壤环境风险得到有效管控，如期实现固体废物“零进口”目标。

习近平总书记指出，保护生态环境必须依靠制度、依靠法治。

新时代以来，生态文明制度体系实现系统性重塑。生态文明载入了党章和宪法，制定修订环境保护法及30余部生态环境法律法规，中共中央、国务院印发实施《关于加快推进生态文明建设的意见》《生态文明体制改革总体方案》，几十项具体改革方案相继出台，中国特色社会主义生态环境保护法律体系和生态文明“四梁八柱”性质的制度体系基本形成。

守护绿水青山，要让制度成为刚性的约束和不可触碰的高压线。严格用制度管权治吏、护蓝增绿，有权必有责、有责必担当、失责必追究。

针对一些地方环保意识不强、履职不到位、执行不严格等问题，党中央推动建立中央生态环境保护督察制度、生态文明建设目标评价考核制度，开展领导干部自然资源资产离任审计，实行生态环境损害责任终身追究制等，让生态环境保护逐步成为硬约束。

祁连山生态破坏、长白山国际度假区违法违规建设高尔夫球场和别墅、海南一些地方违规围填海进行开发……这些典型的生态环境破坏问题逐一得到解决。

在习近平生态文明思想的指引下，各地转变发展思路，在不断探索与实践中，逐渐走出一条环境保护与经济发展相协调的路。

正值暑期，内蒙古大兴安岭林区绿意葱茏、空气清新，令人心旷神怡。

林场职工李成志这几天正忙着接待来来往往的游客。他在林场工作了20多年，曾经和工友们靠伐木为生。随着林区全面停止天然林商业采伐，当地开始发展旅游业。“今年夏天游客数量相比过往增加不少，职工们人均增收8000多元。”李成志说。

林区还发展黑木耳种植等林下产业，绿水青山真真切切地变为了金山银山。

党的十八大以来，我国经济发展与生态环境保护更加协调，绿色发展空间进一步拓展。在生态环境质量明显好转的同时，经济总量从2012年53.9万亿元跃升至2023年超过126万亿元。

加快转型，建设人与自然和谐共生的美丽中国

这几天，位于云南省昆明市西山区团结街道双山垭口的早熟苹果迎来丰收，红彤彤的苹果挂在枝头。

“大家一定想不到，几年前这里还是一座满目疮痍的废弃矿山吧？”云南妹子期丽作为直播平台上的“家乡推荐官”，行走在果园里，正向观众讲述家乡昔日矿山变“金山”的故事。

期丽家就在紧邻矿山的乐居村。曾经，经年累月的磷矿开采带来经济效益的同时，也让这里成了寸草不生的“秃头山”，滑坡、山洪等灾害和塌陷事故时有发生。

当地动员社会资本探索“矿山复绿+现代苹果示范园”生态修复模式，在废旧矿山上建设现代农业种植示范园，同时打造馨果书屋、咖啡餐吧等文旅项目，并开展星空露营、山地户外休闲拓展等活动，培育壮大“旅游+”新业态。

中国式现代化是人与自然和谐共生的现代化。

习近平总书记要求，坚持把绿色低碳发展作为解决生态环境问题的治本之策，加快形成绿色生产方式和生活方式，厚植高质量发展的绿色底色。

神州大地上，“风”“光”无限好。

一块块光伏板随山地走势连绵起伏，光伏板下青草日渐茂盛，羊群悠闲漫步其间……板上发电、板下牧羊，是光伏基地也是牧场。这个位于新疆伊犁哈萨克自治州的中国绿发尼勒克县400万千瓦风电光伏一体化项目，以“牧光互补”模式助力绿色低碳发展。

“项目实现新能源产业发展的同时，光伏板的铺设减少了风对植被的影响，减少水分蒸发，遏制草场退化和荒漠化趋势。”新疆中绿电技术有限公司伊犁运检中心经理刘永说。

依托丰富的风能、太阳能资源，近年来新疆的新能源发展实现“加速跑”。今年上半年，新疆新增新能源并网装机规模达到1408万千瓦。

党的二十届三中全会提出，聚焦建设美丽中国，加快经济社会发展全面绿色转型，健全生态环境治理体系，推进生态优先、节约集约、绿色低碳发展，促进人与自然和谐共生。

瞄准美丽中国建设目标，推动绿色低碳转型发展——

国家层面，中共中央、国务院印发《关于加快经济社会发展全面绿色转型的意见》，部署加快形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式；国务院办公厅印发《加快构建碳排放双控制度体系工作方案》，树立鼓励可再生能源发展、重点控制化石能源消费的鲜明导向。

行业领域，一系列政策举措持续发力：《电解铝行业节能降碳专项行动计划》部署大力推进节能降碳改造、实施非化石能源替代、推动产业链协同绿色发展等重点任务；《数据中心绿色低碳发展专项行动计划》聚焦加快数据中心节能降碳改造和用能设备更新等。

全国各地，美丽中国建设的脚步正在加快：在青海，以“生态为纲”的省级地方性法规《青海省国家生态文明高地建设条例》8月1日起施行；在浙江，7月24日施行的《杭州市再生资源回收行业污染整治提升实施方案》提出，到2024年底生活垃圾分类实现市区全覆盖；北京在成为名副其实的“千园之城”之后，今年还将再添15处休闲公园和城市森林，50处口袋公园及小微绿地……

习近平总书记指出，中国坚持绿水青山就是金山银山的理念，推动山水林田湖草沙一体化保护和系统治理，全力以赴推进生态文明建设，全力以赴加强污染防治，全力以赴改善人民生产生活环境。

面向未来，在习近平生态文明思想科学指引下，美丽中国建设将不断迈出新的步伐，不断书写人与自然和谐共生的新篇章。

（新华社北京8月14日电）