

绘制专属骑行图、配备专属换乘车、设置专属补给点

天宁区打造“骑士友好小区”

本报讯(汤怡晨 王静 葛妍 图文报道) 傍晚5时30分是交通高峰,也是外卖骑手罗志如一天里最忙的时候。在南广场花园门口,他停好自己的电瓶车,骑上一辆小区的外卖换乘自行车进入了小区。5分钟后他就回到了门口,继续送下一笔订单。骑手已经成为城市生活中不可或缺的一员,但配送“最后一百米”的问题却一直困扰着骑手、社区和居民。近日,天宁区打造了首批“骑士友好小区”,在保障居民生活便利和社区治安的同时,尝试解决外卖骑手“进小区难、找路难”问题。

“以前这个小区的外卖我们都要跑步进去送。现在好了,在早晚高峰时段,我们可以使用这种换乘自行车,非高峰时段还可以直接骑电瓶车送进去,送单时间能节约10分钟以上。”罗志如告诉记者,天宁区需要步行进入的小区有近20个,大多都是新小区和次新小区,规模较大,进去送一单往往要花十几二十分钟。

天宁区此次打造“骑士友好小区”分两批,第一批把南广场花园和香溢俊园作为试点先行探索,第二批的青龙街道青竹苑B区、茶山街道华润国际凯旋门二期、红梅街道金安家园、雕庄街道菱溪名居、兰陵街道浦北新村等预计年内运行,争取明年实现覆盖全区。

“我们绘制了小区送餐地图和指示牌,节约小哥们找路的时间。物业也会主动为小哥指出最合理的路线。”银城物业项目经



理周媛媛告诉记者,小哥进入小区后,必须控制车速文明驾驶。小区的保安亭还设置了骑士补给点,为小哥提供休息、饮水、手机充电等服务。

天宁区还将定期开展暖“新”下午茶等专属恳谈会,更好地帮助骑手们排忧解难,并结合传统节日组织小哥专属节日会,提升骑手的城市融入感。

遥观镇的“骑手友好”尝试——

双向奔赴,“配送之路”更舒心

■本报记者 刘懿 何奕欣
本报通讯员 梅嘉慧

今年暑期上映的电影《逆行人生》,真实地展现了外卖小哥的生存状态,也让很多观众了解到,原来一份外卖要经历诸多“艰难险阻”才能送到我们面前。在常州经开区多地走访时,记者也感受到,奔跑在路上的外卖骑手常常陷入各种难题:“要么超时,要么超速”“门难进、路难找”“停车难、休息难”……

如何畅通配送之路,打造友好环境?近年来,常州经开区遥观镇积极打造“骑手之家”工会、驿站阵地,为骑手提供子女看护、暖心年夜饭等服务,鼓励骑手积极参与社区活动,逐步探索出了兼顾社区秩序、用户体验、骑手便利的综合治理方案。此举也成为保障新就业群体权益,将矛盾化解在城市“神经末梢”的一次尝试。

让奔跑的心有个“家”

“如果天气恶劣送餐超时,你将如何与顾客沟通,请做现场模拟……”10月21日下午,一场外卖配送职业技能比武活动在遥观剑苑社区举办。

美团骑手田洪聚获得了比赛第一名。他说,自己平时跑单就比较顺畅,“因为周边环境越来越方便了。”他所在的遥观镇打造了和美先锋骑手驿站、常有众扶·爱心驿站等阵地,让外卖骑手们越来越有“家”的归属感。

“仅遥观镇就有255名美团、饿了么外卖从业者。”剑苑社区党总支书记沈澎澎介绍,遥观镇将骑手小哥等新就业群体纳入重点服务对象,社区工作者们主动服务,满足骑手们“冷可取暖、热可纳凉、渴可喝水、累可歇脚”,守护骑手们的“衣食住行”。

走进和美先锋骑手驿站,环境明亮整洁、简朴温馨,红磁场、志愿点、恳谈室、健康室、宝贝区等功能分区明确。“这座小小的房子,是我们的另一个家。”田洪聚说,这里有空调、桌椅、充电设施,还提供泡面、面包等食物,大家经常来这里休息。

在剑苑,“骑手友好”标识随处可见:骑手孩子放暑假家里无人看管,社区开设了爱心暑托班;骑手春节不回老家,社区提供暖心年夜饭;平时还为骑手提供免费体检,开展急救知识科普。

“骑手友好”的半径不断扩大:由遥观镇总工会牵头,镇建设、市监、交警、指挥中心、社区等单位联合开展对外卖骑手的关心关爱项目:打造“常精灵”外卖骑手群防群治志愿点、红磁场流动党员报到站,市监、交警联合推出骑手驾照优惠活动,社区新建外卖骑手党群服务中心、设置专用停车位、提供免费体检等;遥观交警中队为外卖骑手建立微信群,指导骑手购买正规电动车,建立交通事故快速处理的绿色通道,遇到意外迅速介入。近年来,遥观镇外卖骑手交通事故率显著下降。

破解骑手“行路难”

去年,骑手们提出了一个“老大难”问题:许多小区不让外卖骑手骑行进入,每次门岗都要登记信息,既影响餐食口感,也降低了送餐效率;有的小区设置了送餐点,不让骑手进入,但按平台规则是送货上门,骑手因此经常遭到客户投诉。

对外卖员最友好的事,一定是“路好找、门好进”。遥观镇召集人大、政协及多个部门协商议事,在全市首推“持证进小区”。遥观镇建设局征求多部门意见,从“住户信息安全责任、住户财产保护责任、小区交通安全责任、服务态度 and 形象责任”等4个方面规范外卖骑手进小区行为,督促全镇12个物业与饿了么、美团签订安全责任书。

记者了解到,在发放的骑手工作证上,印有进入小区行为规范,如果骑手持证骑车出现不符合规范的行为,站点会收回工作证,待整改后再下发。工作证上印有骑手姓名、ID号和平台监督电话等信息,做到“来源可查、身份可信、责任可究”。该创新做法入选《全省“县级工会加强年”专项工作暨县级工会规范化建设“一县一品”典型案例汇编》。

结合交通安全、食品安全、配送时效等实际问题,市监、交警等部门对骑手常态化开展知识宣讲。“保障食品安全、维护自身权益、避免交通意外……我们的宣讲主题丰富多元,与骑手工作生活息息相关。”常州经开区市场监管局遥观分局副局长何尧波说。

“服务对象”变“治理力量”

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的“功夫”外,还有很多“隐藏技能”。

遥观镇剑苑社区发动骑手作为参与社区治理的“常精灵”网格员,组织他们与老年居民结对,提供力所能及的帮助;邀请党员骑手作为代表参与座谈,为社区治理、商圈发展建言献策;积极推进典型选树,让更多骑手成为“平安网格之星”,提升其荣誉感和归属感。“此前骑手提出的绿化、停车等问题都得到了妥善解决。”沈澎澎说。

骑手在用餐过程中,能观察到店铺证照公示是否完善、餐饮环境卫生是否达标。常州经开区市场监管局遥观分局便聘请骑手担任食品安全社会监督员,鼓励骑手共同守护“舌尖上的安全”。

“我们足够努力了,所以我们值得被尊重,值得更好的生活。”《逆行人生》里的台词道出了田洪聚的心声。两年来,他在常州打拼,越来越感受到这座城市的温度:“如果订单太多、天气恶劣导致无法准时配送,我与顾客沟通,一般都能得到谅解;与平台沟通,平台也能调整订单分配、优化配送路线,减轻我们的配送压力。”

2025 常州晚报

—— 自费订阅 超值回馈 ——

订报即

送

大别山破壁灵芝孢子粉礼盒一份



◆凡自费订阅2025年度《常州晚报》的家庭订户,均可凭常州报业发行有限公司订阅发票享受惠赠礼品。

◆送太保“意外险”保单一份:自费家庭订户凭所填《赠险告知书》上被保险人实名信息向太保公司申请理赔。若符合理赔条件则最高赔付额10000元。

保险服务电话:18861138869 孙经理

全年订价360元

订报热线:

86602046

网上订报

扫码办理:



区域订阅热线

钟楼区: 86978050

天宁区: 86630814

新北区: 88066989

武进区: 88066581

经开区: 88380700