

骑手难进小区门，山东济南破解安全与效率难题 “最后500米”配送路如何跑通？

◎ 张瑞雪 张焕辰

文明新视界

发现文明更多可能性

● 难题

骑手进小区困难重重，层层安防、道道门禁如同关卡，骑手与物业的矛盾频频发生

● 尝试

社区曾尝试推出“绿色通道”、成立“小哥议事会”，但安全顾虑最终压倒了效率诉求，“绿色通道”和“小哥议事会”均搁浅

● 解法

开发“骑鲁通”小程序，引入“骑寄驿站”，建设友好社区，为各类新就业群体全方位打造安全、文明、和谐的友好生态

过去几年，由于小区“安全至上”与骑手“效率第一”的需求碰撞，骑手入社区困难重重，形同“闯关”，物业则陷入管理责任与便民服务的两难。笔者近期走进山东省济南市部分社区和商圈进行了实地探访，看基层对这一问题的新解法。

门禁如关，效率受阻

骑手“闯关”社区，难在何处？经走访多位骑手，在用户普遍要求送餐至单元门口的情形下，其困扰可概括为“三关一高压”。

首先是“入门关”。社区大门、单元门、电梯门……层层安防、道道门禁如同关卡。一句“外卖车辆不许入内”的物业口令，让冲突场景时有上演。美团泉城广场站长刘青林提到，尤其是新骑手，刚上岗时矛盾频频发生。

其次是“寻路关”。以新社区较突出，社区内部空间切割、设计复杂，楼栋号标识不清或难以寻觅，王超抱怨，“弯弯绕绕找不着北”，耗费较多时间与体力。

再次是“沟通关”。骑手较多反映与保安、物业的沟通时常不畅，遭遇冷脸或僵持。历下区商圈安保人员透露：“我们头顶摄像头，放他们进去，最高得扣200块钱。”

悬于这一切之上的，是“效率高压”。在算法世界，以秒计数的订单砌起效率至高的系统围墙，“抢时间”是其中最强势的规则。刘青林举例：“15分钟是跑步进入恒大帝景最深楼栋再出来的时长，余下的单子我们就得加速找补。”小区“安全至上”与骑手“效率第一”诉求由此激烈碰撞，很容易从社区治理隐忧变矛盾引信。

搁浅的“绿色通道”“小哥议事会”

为推动解决“进门难”问题，宽厚里步行街的一次尝试，是处理多主体矛盾的典型剖面。

作为人流密集的商业社区，宽厚里由两家物业联合管理。目前，仅有一些签约品牌的专送车辆可以直通，其他骑手一律被要求在东门停车，跑步进出。

2023年上半年，社区曾尝试推出“绿色通道”，允许外卖车进入但禁止在人流密集的主街骑行、停放。然而，实施后外卖车违规骑入主街、横冲直撞，威胁行人安全，“绿色通道”只得半途叫停，物业恢复了拦截车辆的要求。

这次尝试的搁浅，折射出建设“友好社区”的实际困局——社区、物业、外卖员、外卖平台、普通公众，乃至保安个人，多主体的利益平

衡点难觅难守。

进门门槛更高的居民区亦有探索波折。以济南市市中区同生里社区为例，该社区地处万达商圈与多个住宅小区交汇区域，每日商圈内流动的骑手有800余人，外卖订单近10000单，摩擦频发。

自2023年6月起，社区党委牵头成立“小哥议事会”，每月组织不同议题的多方代表参会，竭力使涉及议题的多主体通过对话协商解决问题。

2023年7月，社区邀请外卖小哥、物业、保安、商户、居民等多主体代表共坐一桌。骑手赵孟便在会上抛出困惑：“为啥居民车辆可以进，外卖车辆就不行？”

但年纪较大的居民，对骑手进社区仍持强硬反对立场。退休居民张群元把代表们拉到社区门口，现场指认小区门口外卖车速过快，并质问道：“这么快的车，撞了老人或小孩，谁能负起这个责任？”安全顾虑最终压倒了效率诉求，议事会的协商自此搁置。

有了“骑鲁通”还打嘴仗吗

当无门槛的“绿色通道”无法存续，“新新向党——骑鲁通”的出现是另一种尝试。

2024年，山东省委社会工作部联合省市场监管局等部门开发的“骑鲁通”小程序在济南、青岛等地展开试点；2024年11月，这一小程序在山东全省16市136个县(市、区)同步推广。

其核心是：骑手进社区时扫码登记，系统将实时监测并强制将骑行速度控制在15km/h以内。多次超速者会被禁入该小区。

8月11日，笔者扫码济南帝景苑小区门口的“骑鲁通”小程序，在注册阶段，需填写包含运力类型、所属平台、服务区域等详细信息的16项个人资料。

实际落地过程中，“骑鲁通”小程序配合门

口醒目的二维码和清晰的楼栋引导地图，赢得了不少骑手的称赞。专送骑手王星表示：“我们不用再和保安打嘴仗，直接扫码就痛快进去了。”同生里社区负责人杨洋甚为欣慰，自试点以来，社区门口的争执明显减少。

这一解法提供了“友好社区”探索的过渡形态。

从友好社区到友好生态

走进同生里社区的一处骑手服务驿站，冰箱里有冷饮，书架上有读物，沙发上有毛毯，隔间内有修车工具，骑手们三三两两坐在桌前歇口气。

驿站历经多轮升级。2024年，相关部门牵线引入“骑寄驿站”，新增租车、修车、换电等功能，驿站的运营时间也由原来8小时增至18小时，覆盖时段与骑手实际需求衔接更紧密。

“友好社区”还意味着除责任部门外，“区中人”自发、主动表达友好。例如，同生里的友好商户宏济堂，主动为骑手提供免费茶饮，每晚6点后还提供义诊。

更值得关注的是，骑手群体对于攸关自身权益的议题选择“置身事内”，愈加主动建言。

前述进门难问题，有骑手建议，可在社区门口设置“面部识别+动态名单”系统。一旦骑手在社区内有超速等违规行为，系统通过面部识别直接将其拉入“黑名单”禁入。如此，既能省去繁琐登记流程，也能实现强约束、实时化管理。另一个方案是，使用单车等工具代替风险较高的电动车。骑手认为可在社区门口统一配置共享单车，骑手换骑单车进入社区，速度可控且居民放心，有望实现“效率”与“安全”的有机结合。

“除了友好社区，我们还在积极参与建设友好医院、友好校园、友好商圈等友好场景，我们的目标是各类新就业群体全方位打造安全、文明、和谐的友好生态。”杨洋说。



“集体升学礼”替代“升学宴” 四川宜宾珙县 让学子与家乡“双向奔赴”

本报讯(曹洋)“无人扶我青云志，我自踏雪至山巅。大家好，我叫万程文，今年有幸被西昌学院录取，这是我的妈妈袁怀玉……”8月18日上午，在四川省宜宾市珙县会议中心，当“中国好人”袁怀玉和今年刚上大学的小儿子万程文走上台时，现场响起了热烈的掌声。

当天，由珙县新时代文明实践中心、珙县县委宣传部、珙县县委组织部、珙县关心下一代工作委员会主办的珙县第三届“强国有我·扬帆起航”集体升学礼在此举行。这场别开生面的“升学仪式”，吸引了400余名师生、家长和群众代表参与，15名优秀学生代表荣获“栋梁工程”助学金，为他们的求学之路注入了新的动力。

活动分为“感亲恩、谢师恩、报桑梓、铭党恩”四个篇章，既有温情的故事分享，也有对家乡发展的思考。学生陈曦就读于珙县中学校，今年考上了西南石油大学自动化专业。“能和老师同学一起参加一场大型升学礼，让我感受到集体的温暖和力量，也更加坚定未来学业有成回报家乡的决心。”

珙县曾是山区贫困县，过去，“升学宴”“谢师宴”盛行，人情负担沉重。近年来，该县创新推出“集体升学礼”，以仪式感替代铺张浪费，不仅减轻了家庭负担，更让教育回归本质。数据显示，三年来，珙县人情支出持续下降，而人才引进率逐年上升。

活动现场举行了人才兑现仪式，12名引进人才现场获得政策“大礼包”。洛亥镇党委委员、组宣委员喻福耀介绍，这是他到珙县工作的第7个年头，今年一次性获得了1万元生育补助和3万元学历提升奖励。“这让我深深地感受到组织的温暖与关怀，珙县的人才政策让我们安身、安心、安业。未来，我将继续在岗位上发光发热，为家乡发展贡献力量。”

珙县人民政府相关负责人表示，这场“集体升学礼”，不仅是学子的成人礼，更是珙县人才战略的缩影，活动用仪式感凝聚共识，用政策激励人才，用帮扶托举希望。

山西娄烦县 文艺宣讲志愿服务队 走进乡村

本报讯(芦蕊)为传承伟大抗战精神，深入推进移风易俗，营造爱党爱国、共建文明的浓厚氛围，8月20日，“忆抗战、话文明、感党恩”——娄烦县文明实践文艺宣讲志愿服务队首场活动在山西省娄烦县静游镇峰岭底村举行。

活动在轻盈灵动的舞蹈《出水莲》中拉开序幕。《革命歌曲六首》《抗日将士出征歌》等节目轮番登场，激昂的旋律、深情的演唱将现场观众带回烽火连天的岁月；宣讲《铭记抗战烽火赓续英雄精神》与配乐诗朗诵《英雄》，以鲜活的故事和真挚的情感，传递着对先烈的缅怀与对革命精神的传承；《山花在摇曳》诉说着米峪镇战斗中18岁女兵在抗战一线抢救负伤战士不幸牺牲的故事，以山花寄寓无名英雄的崇高；快板《移风易俗在行动》以通俗的语言，倡导婚事新办、丧事简办等文明新风……

活动现场，人头攒动，“千万工程”宣讲员还结合峰岭底村发展实际，讲述了如何运用“千万工程”经验，以红绿融合为抓手，让绿水青山成为乡村发展的底气；“庭院经济”宣讲员和示范户则分享了上静游村发展庭院经济的典型经验；政法、民政、司法等部门同步开展的法律援助、家庭教育、反诈常识、未成年人保护等方面的宣传活动也备受关注。

据悉，娄烦县县委宣传部将利用两个月的时间，组织文艺志愿者、文艺人才组成文艺宣讲志愿服务队伍，深入村、社区开展15场活动，让红色基因代代相传，让文明之花绽满乡村。



键盘上的文明记录者

◎ 吴明富

稿件发表后，魁龙小学、凉风小学把开学第一课搬到田间。田野上，孩子们赤着脚跟老农学插秧，沾满泥巴的小手小心翼翼地种下秧苗。看着照片里孩子们专注的神情，我真切地感受到文字的力量——它能将文明的种子，播撒在孩子们的心田，生根发芽。

“善”文化里的文明传承

2023年底，键盘敲击声与窗外的夜雨声应和着，我反复打磨《“善”文化融入文明城市》稿子。

为撰写这篇稿件，我跟着宣讲队跑了多个乡村和学校。在乡镇新时代文明实践所宣讲现场，“贵州好人”王道琼讲述孝老爱亲故事时，台下群众悄悄抹泪的模样；余庆县农村公益性电影放映员黎仕伦放映前擦拭幕布的专注神情，这些都被我记录在采访本上。走进校园，也感受到“善”文化的蓬勃生命力，实验中学的“修善文化”办学理念、城关一小的“至善”教育，让文明之花绽放在课堂内外。

望着电脑屏幕上跃动的字符，高坡村晒谷场的画面鲜活浮现。志愿者俯身晾晒谷粒、搬运入仓，用沾着稻芒的袖口不停擦拭汗珠，汗渍晕染衣襟。我盯着键盘，愿这份温热的人间

烟火，跃向更远的远方。

市井里的文明微光

键盘上的字母被磨得模糊，我又一次停下敲击的手指，思绪飘回那些与市井烟火相伴的采访时光。

今年一个春寒料峭的凌晨，我裹紧外套跟着卖煎饼的王大姐出摊。路灯昏黄的光晕里，她推着政府统一制作的四轮摊车，在一个固定位置停住，然后动作娴熟地架起平底锅。收摊时，她将废弃的油纸、竹签分类放进垃圾桶，又特意用拖布把地面油渍擦一遍，连相邻摊位遗落的纸中也一并拾起，“现在有了固定位置，咱得给文明城市长脸。”王大姐说。

这番话让我想起2023年跟着街道办老刘走访社区的日子。他的日记本密密麻麻记录着“问题清单进度表”，哪栋楼道堆了杂物、哪段路灯需要维修，每项都标注着跟进日期。暴雨过后，排水沟被枯枝堵住，我看见他挽着裤腿，和抢修队员趴在泥汙里，徒手清理堵塞物。泥水溅满了他的衣服，他却头也不抬地说：“早点疏通，居民出门才踏实。”

这些散落在市井的文明微光，最终汇聚成笔下的文字。



深夜12点，我盯着面前文稿的最后一段，食指摩挲着被磨花的键帽。窗外，夜市摊的喧闹声、行人的脚步声隐约传来，让寂静深夜浸开市井烟火气。

稿纸间的文明温度

2020年深秋，为撰写《树立节粮爱粮新风尚》，我拿着采访本走进贵州省余庆县天湖小学。食堂里蒸腾的热气中，人声鼎沸，一个瘦小的身影吸引了我的目光。一名孩子安静地坐在角落，用勺子仔细刮净碗边的饭粒，还轻声对同伴说：“我爷爷说的，稻子从浸种到碗里，要经过十几道手呢。”童言童语里满是认真，这句话让我心头一颤，赶紧在采访本上记下。

在贵州省余庆县白泥镇满溪村，陈大爷掀开粮仓时，木栓“吱呀”一声响动。他布满老茧的手轻轻抚过金黄的谷堆，浑浊的眼睛里闪着光，“哪一步都马虎不得。春种秋收，一粒米就是一滴汗呐！”这些带着泥土气息的话语与画面，最终化作报纸上的铅字。