

外卖骑手因进门难等问题和居民、物业之间矛盾频发

多地打通“最后一百米”，建设骑手友好生态

◎ 本报记者 袁矛 李林恒

一线调查

● 骑手困境

电动车不能进小区、送餐全程靠跑、重物得靠手拉肩扛，进门难、停车难、吃饭难

● 物业苦衷

既要保障小区安全，又要兼顾服务便利，确实很难找到让各方都满意的平衡点

● 居民心声

每天这么多外卖员进出小区，最担心的就是安全问题

● 解决措施

深度融入骑手友好理念，推进骑手友好场景建设，让外卖骑手从城市服务者转变为治理参与者

近日，上海某小区因严格的外卖配送管理措施，被骑手们戏称为“外卖禁区”。进入该小区的骑手需集体登记报到、由保安全程“护送”、使用摆渡车接驳、排队等候配送等。繁复的流程导致单次配送时间平均延长十多分钟，订单大面积超时。即便加价5元转单，也无人问津。

截至2025年1月，中国外卖骑手数量已超过1000万人，成为规模庞大的新就业群体。作为城市服务体系中不可或缺的一环，外卖骑手在维系城市运转的同时，也面临着诸多职业困境，近日，记者体验式调查外卖骑手之困。

困境：被拦住的外卖骑手

“您的订单即将超时，请及时处理。”9月1日，记者在四川省成都市锦江区春熙路商圈，跟随外卖骑手熊维涛送餐到第一城大厦，在等候电梯上楼送餐途中，他的手机发出了提醒。看着迟迟不来的电梯，熊维涛急得跺脚。

“这种算小问题了，有些小区才难送，小区大门、单元门、电梯门……一道又一道拦我们，特别费时间和精力。但对我们来说，时间就是金钱。”熊维涛一边看着电梯上跳动的数字，一边向记者诉苦。

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、进门登记繁琐耽误时间……记者跟随外卖骑手

送餐时发现，这些情况颇为常见。不少骑手为此感到苦恼，尤其是新骑手，刚上岗不清楚情况，因为进门难问题和居民、物业之间矛盾频发。

但小区管理者也有苦衷。成都一小区物业工作人员苟晓琴坦言，在管理外卖骑手进出问题上面临两难处境：“有的业主认为登记制度会影响送餐效率，希望我们能简化流程，但有的业主又对骑手随意进出、电动车在小区内快速穿行表示担忧，认为存在安全隐患，要求加强管理。我们物业既要保障小区安全，又要兼顾服务便利，确实很难找到让各方都满意的平衡点。”

采访中，一名居民向记者吐露心声：“我们最担心的就是安全问题。每天这么多外卖员进出小区，如果管理不严，有坏人冒充成外卖员混进小区怎么办？”

外卖骑手遇到的难题远不止进门难。有些小区内部空间分布、设计复杂，楼栋号标识不清或难以寻觅。“弯弯绕绕找不着北。”有3年工作经验的外卖骑手王超抱怨，这种情况只能不断在小区里找人问路，既耗费体力又浪费时间。

采访中，外卖骑手还普遍提到“天气太热，想给车找个有阴凉且合规的地方”，但由于缺乏专门的停车区域，外卖骑手在商圈周边常常陷入“停车游击战”的尴尬境地。“我们只能见缝插针地临时停，遇到管理人员就得立马挪车。”在北京昌平区送外卖

的骑手孟繁春无奈地向记者表示，即便是大太阳，或者下大雨，也不得不频繁地更换停车点。

此外，记者走访调查后发现，吃饭难、吃饭贵，电动车故障成为奔波路上的“隐形阻力”，看病难、职业提升需求等依然是困扰众多外卖小哥的现实难题。而这些问题能否有效解决，关乎骑手的切身利益，更影响着城市服务体系的健康发展。

破局：建设骑手友好生态

“现在你们进小区是否顺畅？”“你们停车方便吗？”……8月16日，成都高新区桂溪街道月牙湖社区召开了一场与新就业群体代表的谈心会，就如何更好地推进“骑手友好社区”建设展开讨论。

月牙湖社区有商业和住宅小区47个，常年活跃在社区的骑手有300余人，是成都市外卖、快递等业务极为繁忙的区域之一。作为四川省开展“骑手友好社区”试点建设的社区之一，今年以来，月牙湖社区积极整合各方资源，探索解决外卖员、快递员进门难、停车难等难题。

记者走访该社区看到，大部分人车分流的小区已经在门口划定了外卖骑手专属停车位，并有物业人员引导骑手有序停车。月牙湖社区党委书记陈立容告诉记者，辖区内24个小区已上线“安心码”，便利骑手更保障居民安全。

(下转A2版)



盛装走秀 展示非遗

9月5日，贵州省黔东南苗族侗族自治州凯里市第四小学举办“非遗进校园”活动。师生们身着民族服饰盛装走秀，展示银饰、刺绣、蜡染等非遗，让学生感受非遗魅力。图为老师和学生参与走秀活动。 蔡兴文 摄



从“人在街头找问题”到“系统主动送线索”，从“凭经验拍板”到“按数据施策”

浙江象山用“数智文明啄木鸟”破解城市治理难题

◎ 王文静 杨婉景一 本报记者 胡桂芳

·数智文明·新观察

清晨七点，一辆白色轿车驶进新华路，刚在路边停下不到3分钟的时间，车主陈先生的手机就收到了一条提示短信：“您的车辆当前停放区域可能影响交通，请及时驶离——象山文明办温馨提示。”这条由“数智文明啄木鸟”平台自动触发的短信，正在悄然改写这座海滨小城的交通治理模式。

这只是浙江省宁波市象山县依托“数智文明啄木鸟”平台破解城市治理难题的一个缩影。近年来，面对城市治理中的人力巡查强度高、效率低、部门数据分散、问题处理滞后等难题，象山县启用“数智文明啄木鸟”平台，通过AI智能识别与分级处置，精准治理城市不文明行为，有效改变传统巡查模式，实现城

市治理从“人海战术”到“智能感知”的转变。

从“人海战术”到“云端巡检”

“过去上百名城管队员徒步巡查，一条街走下来要两个小时，日均处理线索300条，现在AI算法每秒能扫描300个监控画面。”象山县数据服务中心主任指着屏幕上的闪烁的红点介绍，今年1月至8月下旬，系统已精准识别机动车违停、非机动车违停、沿街晾晒、占道经营等10大类城市管理现象22741起，平台深度分析精准定位出高频违规点位，通过基础设施提升、管理力量优化、后台精准提醒等，推动线上问题线下解决。比如，经大数据分析每日16:00—18:00是不文明行为高发时段，城管、交警等部门动态调整执法力量。对高频乱停车的车主，通过短信或者电话方式点对点提醒。针对后台

发现的315起沿街晾晒事件，住建部门和属地街道在相应区块的小区内部及周边增设了103处便民晾晒区。

这殷显著的治理成效，源于“数智文明啄木鸟”平台的精准搭建。谈及搭建这一平台的初衷，象山县委宣传部相关负责人坦言，城市管理精细化水平的日益提升，与传统治理模式固有的局限性之间的碰撞，正是催生“数智文明啄木鸟”平台的核心缘由。

过去，依赖人工巡查的方式弊端渐显：不仅效率低下，巡查一条街道往往要耗费大量时间；同时巡查周期长，难以实现常态化、高频次覆盖；且覆盖面十分有限，不少角落的问题容易被遗漏。这样的模式，跟不上市民对整洁环境、完善设施和有序管理的期待，搭建更智能高效的治理平台便成了必然之举。

系统建设初期，象山县首先破解了跨部门数据壁垒——在县委宣传部协调下，由数据服

务中心牵头，整合公安、综合行政执法、传媒中心、交通运输等12个部门的视频监控资源，构建统一数据平台。在此基础上，配置暴露垃圾、乱停车、占道经营等21种AI算法模型，实现对城市管理问题的全量抓取、实时识别，大大提高了工作效率。

“数据跑路”跑出治理温度

城区新华路部分路段出现高频未同向停车预警，经多部门联合线下实地勘查后发现，该路段有效宽度5.2米，不符合同向停车所需6米的标准宽度，同时路段两端未设置专用调头区域，如同向停车会造成一定拥堵，大家一致认为该路段在客观条件上不适合实施同向停车。于是，县住建局和县传媒中心两家单位统一取消了该路段同向停车的箭头标识，路段通行更加顺畅有序了。

(下转A2版)

热点观察

别让“个人迷恋”凌驾于公共安全之上

据上观新闻报道，近日，青年演员刘某某在河南开封北站被粉丝围堵的视频引发关注。@铁路郑州站发布情况说明称，经应急处置，刘某某顺利出站，个别旅客在跟随拍照中摔倒，无人员伤亡。

编辑点评：粉丝扎堆围堵、狂热接机接站的场景在“饭圈”频频上演。这种将交通枢纽当成流量舞台的做法，不仅反映出部分粉丝缺乏基本素养，无视他人权益与安全底线，而且存在扰乱公共秩序、危害公共安全等问题。对此，交通枢纽运营方与相关部门均多次呼吁粉丝合法合理、文明有序接机接站，共同维护公共秩序，共建文明出行良好环境。

引人深思的是，粉丝接机接站危害公共安全的事件何以没完没了？核心症结在于相关规则缺乏足够威慑力。我国治安管理处罚法早已明确将“扰乱车站、机场等公共场所秩序”列为违法行为。因此，应该将粉丝接机接站的相关违法案例广泛宣传，以案普法，警示更多人；还可进一步细化相关法律法规，对被处罚的追星者实施黑名单联动惩戒措施。只有为追星接机接站拉上法治警戒线，才能让“将个人迷恋凌驾于公共安全之上”的现象越来越少。（何勇海）

今日看点

“光明影院”帮助盲人“看”懂电影

“光明影院”项目一直致力于为盲人朋友打造无障碍电影，帮助盲人朋友感受电影中的喜怒哀乐，领略丰富多彩的世界。近日，“光明影院”项目建设推进会在浙江嘉兴成功召开，会议围绕如何进一步完善和推广“光明影院”项目展开深入讨论。

A3 关注