

新华

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”。

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。

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”。

杭州一名保安与外卖骑手发生冲突,外卖骑手下跪

冲突背后

如何畅通外卖配送「最后一百米」?

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。“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。”

漳浦供电

顶烈日战酷暑 更换绝缘导线送清凉



表温度高达35摄氏度。

杜浔镇供电所电网工作人员正在开展10千伏沙西

柏园二变分支线2号杆18档绝缘导线更换作业。在15米高电线杆上的电网人,他们身着厚重的防护服,头戴安全帽,全身湿透,脸庞也被晒得通红,但丝毫没有影响他们工作的专注度。经过8个多小时的紧张作业,他们共更换线路900余米。

(刘天彪、陈潘婷)

8月12日,古雷杜浔镇文卿村。烈日照射,地线文卿六变分支线2号杆至10千伏沙西线文卿松

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

新罗区顺意巷门店遗失公章一枚,声明作废。

厦门业鑫网络科技有限公司遗失公章、财务章、发票章、法人章各一枚,声明作废。

厦门奔海广告有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门澜图兴盛传媒合伙企业(有限合伙)遗失公章一枚,编码35020110173357,声明作废。

本人方微遗失铁路职工工作证,编号:2116224018431声明作废。

厦门朋义企业管理有限公司遗失财务章一枚,声明作废。

郑准和遗失中华人民共和国渔业船员证书,证书编号:35062419720919X509,声明作废。

莆田市荔城区炭牛餐厅遗失公章一枚,声明作废。

仙游县捷力绿色果蔬保鲜有限公司遗失福建省仙游县市场监督管理局2019-04-16核发的营业执照正副本,统一社会信用代码913503226603589646声明作废。

三明市梅列区峰棋牛肉馆遗失三明市梅列区市场监督管理局2020-09-29核发的食品经营许可证正本,证号:JY23504020061833声明作废。

厦门曾策贸易有限公司遗失财务章、发票章、法人章各一枚,声明作废。

厦门魏宝没文化传媒有限公司遗失厦门市市场监督管理局2023-11-02核发的营业执照正副本,统一社会信用代码91350200MAD3PPPE1E声明作废。

漳州高新区振恒汽车贸易有限公司遗失公章一枚,编码35060110012147,声明作废。

仙游县捷力绿色果蔬保鲜有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门市佳博汇电子有限公司遗失公章、发票章、法人章各一枚,声明作废。

厦门市百拓达装修设计有限公司遗失公章一枚,声明作废。

莆田市小冻冻贸易有限公司遗失公章一枚,声明作废。

厦门臻昌益工贸有限公司遗失公章一枚,声明作废。

三元区兴泉铁路项目建设指挥部不慎遗失开户许可证,核准号Z3950000332506,声明作废。

辰野(厦门)传媒科技有限公司遗失思明区市场监督管理局2023-03-20核发的营业执照正副本,统一社会信用代码91350203MACBRH5634声明作废。

厦门左川装饰工程有限公司遗失合同章一枚,声明作废。

厦门兴发优牧贸易有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。

仙游县度尾镇利众旅游集团有限公司遗失仙游县市场监督管理局2021年11月23号核发的食品经营许可证正本,许可证编号:JY13503220120572,声明作废。

福建省银丰干细胞工程有限公司,空白收据号3187403号至3187410号,本人不慎丢失,声明作废。

公告栏

融信壹号府项目车位销售通告

融信壹号府项目全体业主:

本项目于2021年9月7日完成项目建筑区划内所有房屋的房屋所有权首次登记手续,根据相关规定,为进一步满足本项目业主购买车位的需要,维护业主合法权益,现就本项目车位销售有关事项通知如下:

一、截止本通告发布之日,本项目共有住宅1151套、已销售1151套、剩余0套;非住宅14620平方米、已销售14620平方米、剩余0平方米;可售车位899个,已销售826个,剩余73个。根据规定,需按规划配置比例预留车位0个(其中未销售住宅预留车位0个、非住宅预留车位0个)。

二、本通告发布之日起60日内(2024年8月15日至2024年10月15日),尚未购买车位或购买不足2个(非住宅业主也可按规划配置比例计算可购数量,不足1个按1个计)且有需求的业主,请到(地点)办理车位购买手续。

三、本通告发布之日起60日后(即2024年10月15日起),有车位需求的业主可按房屋不同用途再购买车位,分别为:住宅每套不超过4个(含房屋完成首次登记前已购买车位数量)、非住宅不超过按产权面积对应规划配置比例计算车位数量的4倍(含房屋完成首次登记前已购买车位数量)。

四、请符合条件的广大业主抓紧购买。

特此通告。

漳州市融运房地产有限公司

2024年8月15日