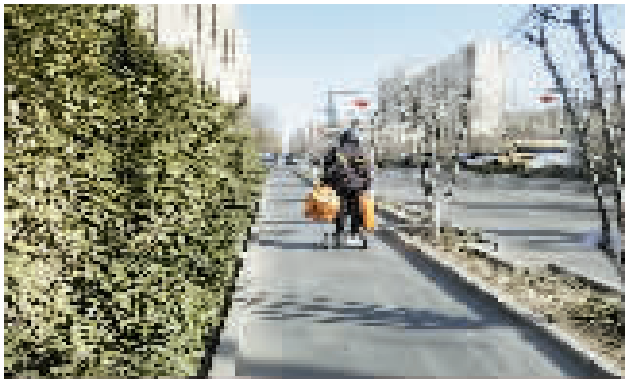


外卖的最后100米



北京丽都壹号门口,有骑手用平衡车出入小区。

对于外卖骑手来说,和电动车分离后的最后100米,是考验应变能力的一道关卡。一位工龄6年的骑手,在社交媒体平台上总结了不少“痛点”:有的小区必须手写登记,有的小区不让骑手的电动车进,有的老旧小区道路像迷宫一样复杂、还看不清门牌号。

为了节省时间,骑手们只能采用迂回策略,包括但不限于自己办理门禁卡、购买平衡车、跟保安搞好关系等。骑手们碰见不喜欢的送达地,要尽量转单。如果是跑单高峰期,单子基本转不出去,“只能硬跑。”一名骑手对中青报·中青网记者说。

为了化解一些小区管理和骑手的矛盾冲突、便利骑手送货送餐,多地街道社区联合外卖平台和物业公司开展“骑手友好社区”行动。深圳市物业管理协会副秘书长张红喜认为,解决这些难题,除了纪律和处罚,更要“从人性出发”。

“搞钱要紧”

时间限制和安全管理之间的矛盾,最直观体现在保安和骑手的冲突上。2024年12月26日中午,记者在北京望京街头目睹了一场纷争。一名物业经理试图拦截一名骑电动车闯入小区禁行区域的骑手,该骑手没有停下,经理上前追赶,两人发生争吵,言语辱骂升级,相互推搡。骑手试图离开,两名保安加入阻止其离开,将电动车推倒在马路中间。不断有骑手路过,没人回头。

“你管得着我吗”,涉事骑手吼着。10分钟后,警察赶到。调解以骑手主动握手言和结束。“没时间搁这儿耗”,离开前骑手对记者说。

不少骑手从群聊里获知了此事,接受采访的骑手分为两派,一派愤愤不平,另一派表示“没必要”,“都是打工挣钱,吵也没用,吵半天超时还是你的(责任)”。有人选择和保安递烟,混个脸熟,碰上好说话的保安就能免去登记。

36岁的众包骑手吴穹是北京“和平派”,他3年前也当过保安。不管是作为骑手还是保安,他觉得本质“都差不多”。他的话很少,不管顾客和业主怎么骂,他只有一句“好的,马上”。全年除了一个恶意投诉,他一个差评也没有。

“脾气是磨没的”,当保安那几年,他最大的感受是“完全

按照规章制度根本没法干”。午餐晚餐高峰期如果对骑手挨个登记,队伍会排到马路上,所以有时不登记他也不阻拦。

如今,他和另外4个骑手朋友挤在北京五环外费家村一条小巷尽头的平房里,巷口没有灯,深夜回家要小心坑洼不平的路面。虽然当骑手生活条件没有之前当保安好,吃住还要自己出钱,但他觉得收入比当保安高出不少,尤其节假日爆单的时候。他评价工作的标准只有工资,杯子上印着“人间清醒 搞钱要紧”。

物业协会调研发现,保安和骑手这两个群体有高度相关性和同质性,而且辞职率都很高。薪酬是大部分人从保安流向骑手的原因。

一位在北京望京高档小区工作的保安队长告诉记者,自己大多数时间是理解骑手的。他曾经在国贸的写字楼工作过,大堂禁止外卖骑手入内,“下雨天矛盾冲突最多”,顾客下不来,骑手也没地方避雨,他眼看着雨水顺着骑手的头盔滴下来。他不能让骑手进,就站着陪骑手聊天,“唠着唠着(他们)就不生气了”。

众口难调

张红喜回忆,过去类似矛盾冲突偶有发生,随着新就业群体不断扩大,快递外卖骑手和物业管理人员接触频率不断提升,“虽然(骑手和保安)面对的客户群体一样,但是考核目标不同,由此带来摩擦”。

2024年12月26日那场纷争的当事人、物业经理江文告诉记者,他们负责管理的小区约5万平方米,物业共31人,负责保安保洁、工程绿化、中控、客服等多项工作,“如果送外卖车都进来太乱了,(车)往单元门口随便一放,我们没有这么多人天天挪车”。有时骑手把电动车停在车库入口,业主回家正巧碰上、进不了门,转头就投诉物业,影响后续物业费收缴。

骑手的流动性为他们的管理增加了不少难度,“(他们)上来就骂保安,我跑了你能上哪儿找我?”江文告诉记者,过去电动车骑手能进小区时,骑手刚蹭了业主的机动车,由于难以追溯责任人,最后由物业负

责赔付。于是该小区禁止外卖快递车辆入内。为了增强管理效果,保安换了不少,脾气最冲的保安队长一直留了下来,“好好说根本管不住”。

身份核查也是令一些物业公司头疼的问题。北京望京一物业负责人朱国华告诉记者,如果不登记个人信息,发生突发事件,仅通过监控难以获知其真实身份信息。但挨个登记并不容易,他们做过统计,午高峰时段外卖骑手进出人数在100人左右,有的骑手等得着急,曾经和保安发生肢体冲突。

为了从宏观层面解决问题,国内多家公司开始与外卖平台建立行业合作。协会和外卖平台开座谈会时,张红喜和协会下属的物业公司收到了平台反馈的300多个问题清单,其中门禁问题比重最大,骑行路线设计、多层电梯等候时间长、小区内指引标志缺乏等问题也被频繁提到。而物业公司也会向平台反馈业主的投诉,包括电动车乱停放、进小区后行驶车速太快、送餐途中滴汤漏汁等问题。

2024年10月,北京金地物业和外卖平台合作,骑手可在小区入口扫码一键验证身份,双方从沟通到产品完成只花了20多天。“平台那边开放了认证接口,只需要提供电话号码就能核实骑手身份”,金地物业项目相关负责人介绍。

2024年8月,在北京望京街道,也有一些封闭管理小区推出“速通码”,骑手第一次扫码注册后需要填写真实姓名和电话,之后再次扫码出示可直接进入,省去了纸质登记环节,骑手还能打开小区服务地图查询小区出入口和楼号信息。

望京街道科长康洋告诉记者,目前“速通码”已能实现扫码后自动打开门禁,还能监控骑手速度,但目前试社区区的业主委员会仍坚决反对骑手电动车进入,“还是众口难调”。还有一些业主仍希望物业留存骑手进出痕迹,定期把速通码收集的数据进行储存。而一些骑手告诉记者,他们对于个人信息的保护也存在担忧。

张红喜认为,目前骑手通行方案参与者集中在规模较大的物业公司,真正“由点及面”、建立全行业层面的,需要更高

的开发成本、行业配合度和数字化水平。此外,目前“骑手友好”相关方案需要社区、业主委员会、物业及骑手代表在内的多方沟通后试行,每一项决议都需要长时间的磨合。

2024年5月,重庆市沙坪坝区成立全国首个“骑手友好街区”,在一些人车分流的小区,骑手步行进入小区需要爬坡上坎、耗时耗力,经多方协商后,物业和业主同意骑手骑车进入地下车库,通过电梯送达业主家门口。但在龙湖拉特芳斯小区,该决议试行一周后,一些业主表示反对,认为存在车速过快、身份核实难等问题,于是又暂时关闭。

真正的“骑手友好”

针对配送时间的问题,多家外卖平台表示会在兼顾用户体验的同时,给予骑手一定的接单选择权,比如骑手可自行设置“同时接单量”,当骑手不便再接新订单时,发起改派、转单、将接单状态修改为“忙碌”等方式,自主管理当前的接单节奏。骑手选择“小休”后,可以15分钟内不接新单,但有骑手告诉记者,自己不敢“休”太多次,认为“‘小休’影响派单量”。碰上人手不够,有些站长也会拒绝骑手的“小休”申请。

美团相关项目负责人告诉记者,骑手如因小区无法通行、联系不上用户等导致超时或差评,可通过客服申诉,核实情况后将为骑手免责。在接受记者采访时,多名骑手表示该功能改善小区进入问题效果不佳,因为“人可以进(电动)车不能进的地方不算无法进入”。

另一方面,采访中一些骑手认为,目前某些小区管理仍存在“一刀切”的问题,把工服脱掉就能骑电动车进入,“但穿脱衣服也浪费时间”,如果碰到系统不定时着装检查、来不及穿上工服,将会面临罚款。

此外,在一些为骑手配备单车或板车的小区,仍存在设备数量较少、没过几天就被撤走的问题。目前许多替代措施仍有提升空间,有小区担心骑手使用平衡车进电梯时和居民发生冲撞,选择禁止平衡车进入小区。一名购买平衡车的骑手告诉记者,平衡车的最大承重只有80公斤左右,有时碰上送30公斤以上的桶装水,还需要同时拉上板车。

“小区一直在发生变化”,金地物业项目相关负责人说,物业管理必须适应新的环境。多个小区物业负责人在采访中表示,相比房屋、公用设施等静态“物”,物业工作中对动态“人”的应对更为复杂,更需要灵活变通。

在很长一段时间里,小区

业主对于骑手存在的感知并不强烈。51岁的居民代表任飞印象最深的一幕是在小区门口,一位骑手在38℃的酷暑下,拎着两袋大米,三步并作两步往小区门口20多级台阶上迈,头上汗流不止。

也是在参与建设“骑手友好社区”的座谈会后,她才开始留心观察身边的骑手。中午在小区旁边遛弯儿的时候,她看到很多骑手在站点扒拉几口外卖就往外跑,心里很不是滋味,“看他们年龄和自己孩子差不多”。她打算下次开座谈会,提议业主一起给骑手买点水果、送点物资。

越来越多小区将“骑手友好”融入日常管理,在拥有接近2000户居民的天通苑中苑第三社区,外卖快递人员出入频繁,2024年8月小区门口新建成骑手驿站,配有微波炉、充电宝、医疗箱等设施,让路过的骑手歇歇脚。

住在北京费家村的第四年,吴穹第一次过了一个热闹的冬至。听说家旁边的小哥加油站有饺子吃,2024年12月21日晚8点左右,吴穹给顾客送完最后一单饺子,离开望京商圈。身后的高楼和楼身“北京欢迎你”的字样越来越远,各色头盔的骑手逐渐在他身旁汇聚。他们从公路的一处缺口跃入颠簸的土路,尾灯在黑暗中闪烁。

自从当骑手后,因为很少准点吃饭,吴穹的胃一直不太好,他在小哥加油站的药箱里看到了胃药。骑手在路上如果不幸摔倒,工会和街道设立的骑手驿站配有碘伏和纱布,可以用来消毒包扎。

骑手也在用善意回馈社区,一些热心的骑手集合在社区街道组织的微信群中,参与“随手拍”活动,随时上报路上看见的安全隐患,帮行动不便的老人送菜跑腿。

“望京小哥大爱志愿服务队”的骨干刘建从2016年就开始在望京跑外卖,街边随手指一栋楼的一个位置,他都能说出路线和大概用时,“对望京比对老家的村儿还熟”。因为天生是个热心肠,他提出了不少方便骑手送餐的建议。平时跑单路上,他也会顺手摆一下共享单车,帮坐轮椅的老人上坡。

有次送单路上,他看见一场车祸,其中一辆车黑烟弥漫。他和另一名热心群众将司机搀扶出来,打完120发现还剩1分钟,赶紧继续送单。后来他骑车带着妻子路过事发现场时,他对妻子说,“看到没,这就是我救人的地儿”。说完这句话,他觉得自己在望京真正留下了足迹。

(文中吴穹、王峰、江文为化名)
焦晶娴 文并摄
摘自《中国青年报》