

评论

多些帮扶,让外卖骑手不再动辄“下跪”

8月13日凌晨,杭州市公安局西湖分局发布警情通报。通报称:“2024年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。”栏杆被不小心踩歪,本是小事一桩,无须劳烦警方深夜办公。但是,这桩小事引发的冲突和聚集,不容小视,值得警方深入调查。外卖骑手在派送过程中,为走捷径,踩踏围栏,物业保安确实有权劝阻,但是,矛盾双方并非水火不容。物业保安与外卖骑手都在平凡的岗位上从事着辛苦的工作,早出晚归、风吹日晒都是工作的常态,双方应该有更多的共同语言,能够体谅彼此的不容易,包容对方的不完美。当物业保安在处理骑手踩倒围栏的问题时,可能有些强硬、粗暴,外卖骑手手上还有其他订

单派送,且高温天气不宜久放,所以情急之下以下跪求谅解。事情发展到这一步,让人心酸。每一个劳动者都应该有尊严,外卖骑手也不例外。一些得知此事的人员在现场聚集,向物业保安要说法,也是心存善意的共情。西湖分局在警情通报中表示,“后续将依据调查情况依法处理”,相信司法部门会给公众一个交代。司法部门的“帮扶”会让弱勢者更有力量。毋庸讳言,物业保安与外卖骑手之间类似的矛盾时常发生。一些保安之所以缺乏共情,也与所在物业或部分业主不近人情的要求有很大关系。

一些物业或者业主,把外卖骑手视为不受欢迎的“闯入者”。一些保安也不得不按照物业和业主要求,以强硬、粗暴的方式对待外卖骑手,致使外卖骑手门难进、车难停。外卖骑手时常被刁难的问题需要“依法处理”,也需要通过市场手段调节供需双方的关系。此事发生后不久,美团就派遣专员前往现场,协助外卖骑手处理问题,并向物业支付了围栏维修费用。另外,美团和饿了么等平台还暂停了西溪世纪中心附近的外卖服务。使双方暂时“保持距离”,不仅能够避免矛盾激化,而且有助于更多人理解外卖骑手的不可

或缺。既要享受外卖骑手“随叫随到”的服务,又不想受到外卖骑手的打扰,这种两全很难做到。为解决外卖配送“最后一公里”难题,不再发生外卖骑手下跪等类似问题,美团相关人士表示将“一管到底”,并提出完善骑手权益保护团队,共建骑手友好社区,优化骑手配送的安全及意外事件应对保障等措施。这都是及时的“帮扶”,让外卖骑手遇事不急不怕,依法维护权益。有了物业保安与外卖骑手的共情,平台与物业的共建,社区的大门不仅不会成为外卖骑手的“险阻”,还将成为双向奔赴的“桥梁”。



评论员 沙元森

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

延伸报道

冲突之下,如何畅通外卖配送“最后100米”

多地开始共建“骑手友好社区”,探索平衡效率与安全的更优解

与保安发生冲突后 外卖骑手下跪引热议

8月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”。

一名参与声援的外卖员告诉记者:“看到外卖员下跪的照片,我就过来了。虽然不认识当事人,但看到这一幕觉得很心酸。”

13日,多名外卖员说,此前该园区不能骑车进入,现在则可骑车。西溪世纪中心园区一名物业人员表示,目前他们对于外卖人员“只提醒,不强行拦”。

杭州市公安局西湖区分局发布通报称,接警后立即出警,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,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。

尽管事件的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,冲动之下敲坏桌子,引发冲突。最终他赔了物业300元,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

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。类似事件在各地屡有发生,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。



烈日炎炎,很多外卖骑手仍四处奔波送餐。图据新华社

倒业主,不让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”。

冲突频发暴露外卖配送“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,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。

此前,有外卖平台在北京地区上线“15分钟极速达”服务,并向用户承诺“每超时1分钟赔2元红包,10元封顶”。“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。

“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。

多地打造友好社区 为骑手开通绿色通道

如何更好地破解难题,畅通外卖配送的“最后100米”?

受访专家认为,不应简单地为此类事件“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,骑手可以更方便地查询小区出入口和楼号。7月,同样是在杭州,“小哥码”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“换券方案”。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”。

美团骑手友好社区项目负责人介绍,骑手友好社区搭建了一个促进骑手、站点、社区共商共建的平台,有利于促进骑手友好氛围在全社会的建立。对于骑手来说,友好社区能提升他们工作的体验,也能让他们感受到来自社会的尊重和关爱。

不过,骑手友好社区的建设并非一蹴而就,要想真正落地,需要解决不少困难。

美团骑手友好社区项目区域相关负责人王女士说:“在骑手友好社区建设过程中,由于各地实际情况差异较大,很多问题需要

持续探索解决,难以用标准化方案一概而论。比如,有些小区电梯有梯控,需要刷卡进入,如何改进相关问题,需要跟小区物业具体研究,持续改进。”

畅通线上线下沟通渠道 多一些换位思考

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》《新就业形态劳动者权益维护服务指南》,为外卖骑手等群体体系上保障的“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。

曹磊等受访人士建议,加强对外卖小哥的安全培训,引导物业公司完善管理方案,“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。”据新华社、法治日报

为营造整洁靓丽的城市面貌,近期,济南市市中区十六里河街道城管委以宣传、服务、劝导、管理为抓手,推进“门前五包”责任制落实,联合区执法局十六里河执法中队、社区城管工作站,针对辖区沿街商户出店经营、占道经营、违规广告牌、门前卫生不整洁等现象开展巡查,对发现的问题进行现场整改,并向商户宣传“门前五包”的内容和责任范围,告知商户“门前五包”重要性,携手沿街经营户共同维护整洁优美的城市环境。(许婷婷)