如何畅通外卖配送“最后100米”？

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”。

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，现在则可骑入。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：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。

“新华视点”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”。

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。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。

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。”

新华社北京8月14日电（张璇 舒静）

两部门部署开展全国服务类社会救助试点

新华社北京8月14日电（记者 高蕾）记者14日从民政部获悉，民政部、财政部近日联合印发《全国服务类社会救助试点工作方案》，部署在全国开展服务类社会救助试点，推动实现社会救助由单一物质救助向“物质+服务”综合救助模式转变。

方案要求，试点工作要聚焦困难群众急难愁盼问题，为有需要的低收入人口提供有针对性的照护服务、生活服务、关爱服务；坚持政府主导、社会参与，强化政府主体责任，引导社会力量积极参与；坚持需求导向、精准施策，准确评估低收入人口救助服务需求，精准对接各类政策和资源；坚持尽力而为、量力而行，立足各地实际，聚焦基本服务需求，合理确定服务类社会救助项目。

方案明确，试点任务包括建立服务类社会救助需求评估体系，常态化开展需求摸底排查；编制服务类社会救助清单，统筹兼顾已有基本公共服务政策和制度，合理确定服务项目和基本内容；构建救助服务网络，协同各方资源，丰富服务类社会救助供给；建设服务类社会救助工作阵地，为组织实施救助服务提供平台支撑；建立资金多渠道保障机制，推动服务类救助工作持续有序开展；健全监管机制，加强项目前期立项、中期实施、后期验收评估等全过程监管。

方案提出，试点地区要用一年左右时间建立“动态监测、需求评估、资源匹配、精准服务、监管有力”的服务类社会救助运行机制，健全覆盖城乡、多元供给、平台支撑、运行高效的救助服务网络，形成资源有效整合、供需精准匹配、流程标准规范、成效可感可及的服务类社会救助格局。

京津冀三地加强标准化协同联动见成效

新华社北京8月14日电（记者 赵文君）市场监管总局标准创新司副司长柳成洋14日介绍，为构建区域协同高质量发展标准体系，京津冀三地加强标准化协同联动，在交通、卫生、环保、安监、商务、人力资源等重点领域制定区域协同地方标准87项。

当日，市场监管总局召开新闻发布会，介绍京津冀区域标准化工作有关成效。在交通一体化方面，制定《电子不停车收费系统路侧单元应用技术规范》《京津冀跨省市省级高速公路命名和编号规则》等10项区域协同地方标准，推进便捷通畅交通网建设，提升区域一体化运输服务水平。

作为区域性自驾服务标准，《京津冀自驾驿站服务规范》更好满足了自驾游客在京津冀内的停车、休息、补给、餐饮、住宿等需求，引导京津冀自驾驿站提供高效优质的服务，促进京津冀自驾游市场规范、健康、有序发展，优化京津冀旅游集散功能。

在支撑数据资源统一共享应用方面，通过深化区域标准化协同，京津冀区域已实现近1500万条各类机构的统一社会信用代码数据共享，企业登记服务更便捷。

在生态环境保护方面，制定《液氨贮存使用单位环境风险防控技术规范》区域协同地方标准，引导液氨贮存使用单位加强环境风险管理、完善环境风险防控设施，从源头预防和减少突发环境事件的发生。

2024上海书展开幕

这是8月14日拍摄的2024上海书展现场。

8月14日，2024上海书展暨“书香中国”上海周在上海展览中心揭幕。本次书展将持续至20日，这是第20届上海书展。

■新华社发

外交部：支持一切有助加沙实现永久全面停火的努力

新华社北京8月14日电 外交部发言人林剑14日回答记者提问时表示，中方支持一切有助于加沙实现永久、全面停火的努力，愿同国际社会一道推动地区局势降温。

有记者问：针对伊朗威胁就哈尼亚在德黑兰遇害事展开报复性打击，中方是否与伊朗进行了直接或间接接触？中方是否敦促伊方不要发动打击？如果是，是基于什么原因？中方是否就哈马斯或其他相关方决定不参加停火谈判展开了接触？

林剑说，中方多次呼吁国际社会尽早平息加沙冲突并防止其外溢影响持续扩大，一直在为缓和地区紧张局势发挥积极作用。

“中方支持一切有助于加沙实现永久、全面停火的努力，愿同国际社会一道推动地区局势降温，避免冲突对抗进一步升级。”他说。

36个杂技节目8部杂技剧将亮相第十二届全国杂技展演

新华社北京8月14日电（记者 徐壮）记者从文化和旅游部14日举行的新闻发布会上了解到，36个杂技节目、8部杂技剧，以及10个“新时代魔术领军人才”带来的魔术节目将亮相由文化和旅游部、辽宁省人民政府主办的第十二届全国杂技展演。

自1984年创办以来，全国杂技展演已连续举办11届，推出了一大批优秀作品和人才，对提高我国杂技创作和表演水平发挥了重要作用。

文化和旅游部艺术司副司长黄小驹介绍，本届展演全国共申报109个作品，经组织专家认真遴选，32个杂技节目和5部杂技剧最终入选参演。同时参演的，还有文化和旅游部2024年度“中国杂技艺术创新工程”重点扶持的4个杂技节目和3部杂技剧。

本届展演大力实施文艺惠民。辽宁省文化和旅游厅副厅长卢锡超表示，展演期间，将开展下基层公益演出，设立惠民票价，吸引更多观众走进剧场。

辽宁省沈阳市文化旅游和广播电视局局长刘克斌表示，在服务保障方面，主办方将在机场、火车站设立服务驿站，为来沈观演的游客提供便捷暖心服务。沈阳还创新推出“演艺+旅游”套票，让游客们体验“跟着杂技去旅行”的乐趣。

据悉，第十二届全国杂技展演将于8月23日至9月5日在辽宁省沈阳市举办。

慈溪市掌二线K10+940涵应急抢修工程施工期间交通管制公告

2024年第31号

为确保慈溪市掌二线K10+940涵应急抢修工程施工的顺利进行，根据《中华人民共和国道路交通安全法》第三十九条的规定，决定自2024年8月20日起至2024年10月19日止，对掌二线K10+940涵应急抢修路段实行临时交通管制，有关事项公告如下：

一、掌二线K10+940涵应急抢修实行全封闭施工，禁止一切机动车辆通行，受限车辆请提前绕行。

二、过往车辆和行人请严格按照施工区域交通标志指示通行，并服从现场管理人员的管理和指挥。

三、受交通管制影响的单位和居民请提前安排好工作和生活，选择好出行线路，自觉遵照执行。

请社会各界和广大群众给予理解和支持。

慈溪市公安局交通警察大队
慈溪市交通运输综合服务中心
二〇二四年八月十五日

慈溪市新城河综合改造二期区块配套道路工程（二灶潭路）施工期间交通管制延期的公告

2024年第27号

为确保慈溪市新城河综合改造二期区块配套道路工程（二灶潭路）施工的顺利进行，根据《中华人民共和国道路交通安全法》第三十九条的规定，决定自即日起至2025年7月31日止，继续对二灶潭路（开发大道至明州路段）实施临时交通管制措施，有关事项公告如下：

一、二灶潭路（开发大道至明州路段）实行全封闭施工，禁止一切车辆和行人通行，受限车辆和行人请提前绕行。

二、过往车辆和行人请严格按照施工区交通标志指示通行，并服从现场管理人员的管理和指挥。

三、受交通管制影响的单位和居民请提前安排好工作和生活，选择好出行线路，自觉遵照执行。

请社会各界和广大群众给予理解和支持。

宁波慈溪城建投资集团有限公司
慈溪市公安局交通警察大队
二〇二四年七月二十三日

规划公示

兹定于2024年8月15日开始十日内在宁波前湾新区（网址：http://www.hzw.gov.cn/）公示国网浙江省电力有限公司宁波供电公司宁波杭湾闻涛110千伏变电站第三台主变扩建工程线路选址方案。新区分局联系电话：89388771、89388770。

宁波市自然资源和规划局前湾新区分局
二〇二四年八月十五日

规划公示

兹定于2024年8月15日开始十日内在建设现场、宁波前湾新区（网址：http://www.qianwan.gov.cn/）公示宁波杭州湾新区南洋小城开发有限公司宁波前湾新区外口公寓（暂名）一期项目方案。拟公示的建设项目地址为：宁波前湾新区兴慈三路西，南祥路北。新区分局联系电话：89388771、89388770。

宁波市自然资源和规划局前湾新区分局
二〇二四年八月十五日

健康服务
瑞声达助听器
地址：慈溪市南二环东路1052号 电话：63032933
慈溪市周巷镇环城南路510号 电话：63303393
闽械广审(文)第230120-00890号
惠耳听力 浙广审准许字[2020]第000082号
专业验配助听器
地址：慈溪市孙塘路501号 电话：63038500
地址：慈溪市观海卫镇观海卫路385号 电话：63630500
地址：慈溪市周巷镇兴业北路388号 电话：63300500
周二、周四，50字以内只收200元（2cm×4cm）
10次九折，20次八折，30次七折，50次六折，包年特惠
信息将同步在慈溪新闻网分类信息 fl.cxnews.cn 刊登
分类广告
电话：63025788 63015999
地址：三北大街443号

社址：慈溪市新城大道北路288号 邮编：315300 职业道德监督电话：58997275 发行咨询电话：63033658 广告经营许可证：3302004023005 零售：每份1.50元 宁波日报报业集团发行中心发行 慈溪日报报业有限公司印刷