

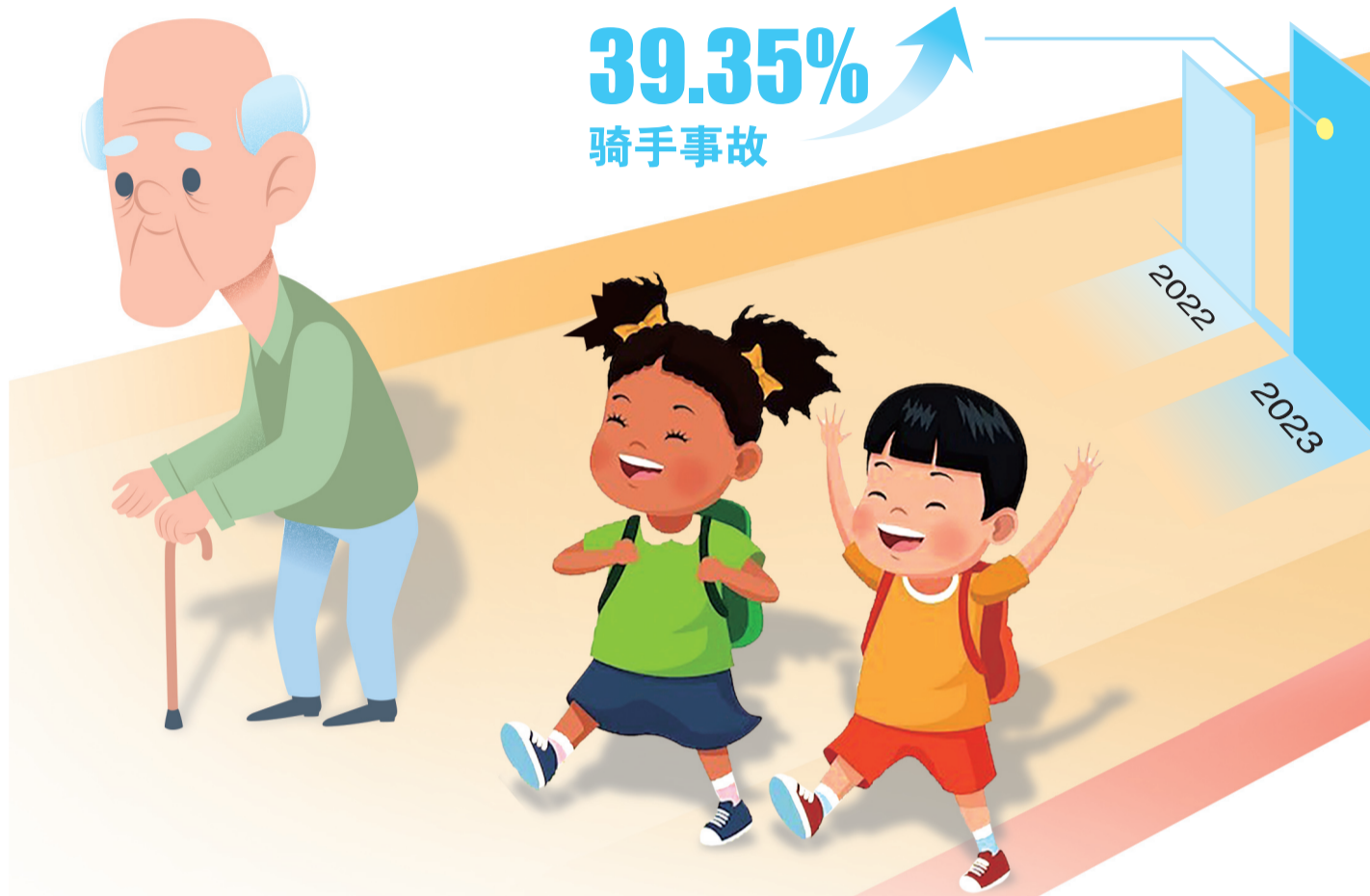
如何管住小区内飞驰的骑手 是当前社区面临的普遍问题

骑手不要“飞” 这里是小区

■ 本报记者 韩爱青 文并摄

在人车分流的小区内,孩子正玩得高兴,接连两辆飞驰的外卖电动自行车驶来。家长吓了一跳,赶紧让孩子躲到路边去……这是日前记者在北辰区江南春色花园小区内目睹的惊险一幕。

根据全国总工会《第九次全国职工队伍状况调查》统计显示,天津市外卖、快递人员达30万人。他们中相当一部分人交通安全意识薄弱,超速行驶等问题常常发生。在马路上有交警执法管理,小区里却成为管理真空。如何能管住小区内飞驰的骑手,关乎着居住安全。



最近市政协的一次调研数据显示,今年以来,在天津运营的规模以上外卖企业受理骑手事故**2277起**,相比去年同期的**1634起**,上升**39.35%**。

现场直击 骑手小区飞驰 居民心慌慌

“我们小区人车分流,老人和孩子经常在楼下玩耍、遛弯儿,最怕的就是外卖车,尤其是晚餐时段,一辆接着一辆,速度还特别快,我们要一直盯着孩子。”居民王女士说。

江南春色花园小区2号楼和3号楼之间有一个喷水池,周边有大片空地。8月15日19时,记者在这里看到,七八个孩子在玩耍,几个家长在一旁锻炼身体。突然一辆外卖电动自行车从小区主干道上拐过来,速度非常快。一个家长及时发现情况,立即大声呼喊:“孩子们,有

车来了,赶紧上花坛!”话音刚落,孩子们跳上旁边的花坛,外卖车飞驰而过。孩子们见安全了,刚想跳下来玩,又一辆外卖车驶来。记者在现场待了一个多小时,共有20多辆外卖车进入小区,车速都比较快。

居民黄女士告诉记者,她的孩子今年7岁,正值暑假,每天晚上都要出去玩。她最担心的就是飞驰在小区里的外卖车,尤其是天彻底黑下来时,小区路灯光线昏暗,外卖车经过时几乎没有声音,很容易撞到孩子。之前就曾经有一

辆外卖车速度太快,差点儿撞到小区里的一个孩子,当时把家长都吓坏了,“太危险了,提心吊胆,外卖车进小区应该规范管理,控制速度。”

红桥区民畅园小区地上有车位,原本道路就不宽,道路边停满了车,还经常有外卖车来回穿梭。“车速快,危险,有时和行人擦身而过。”居民白女士说,她出门都让孩子走道路内侧,还要紧紧拉着孩子的手才安心。她认为外卖车在小区行驶速度太快,尤其是对老人和孩子来说,安全隐患比较大。

数据显示 骑手在小区里刷蹭事故频发

外卖骑手作为近年来的新兴职业打通了餐饮服务的“最后一公里”,大大方便了市民生活。骑手面临着送餐晚了要被投诉,导致被扣除奖励金的情况,因此他们骑快车“抢时间”成了常态,就是在小区里也不例外。

记者调查了解到,外卖骑手分为“专送”和“快送”两类。由公司和送餐平台合作经营的网点叫“专送”,“专送”骑手更容易抢到订单,也方便集中管理。“快送”相当于骑手自行注册接单,他们靠抢单为生,相当于个体户,完全由每天的完成单数和奖励驱动。参与“快送”的骑手比较分散,交通安全教育是短板。记者在采访外卖平台时发现,平台对外卖小哥并不缺乏安全教育,在入职时会进

行相应的交通安全培训,不过在实际操作中,约束性不高。

最近市政协的一次调研数据显示,今年以来,在天津运营的规模以上外卖企业受理骑手事故2277起,相比去年同期的1634起,上升39.35%。出了事故,快递员事故赔偿责任能力有限,人身权益保障明显不足。

而这其中,有不少是发生在小区内的事件。天津融耀律师事务所律师王秀杰告诉记者,之前就曾接到过市民咨询,对方说孩子在小区内正常行走,被外卖骑手撞倒受伤,求助律师支招应该如何要求赔偿。还有一个车主在小区停好车后被外卖骑手撞了,骑手当时想跑。物业工作人员看到后,立即大声呼喊,可骑手根本

不理,飞速骑车离开,这位车主咨询骑手的行不算不算肇事逃逸。

据了解,类似事件在全国多地时有发生,有的甚至引发较为严重的后果。2017年7月,山东淄博一个在小区骑自行车的12岁女孩被外卖骑手撞伤;2019年7月,辽宁大连一小区内,一个女孩被一辆订餐平台送餐摩托车撞倒,不幸身亡;2019年6月,山东青岛西海岸新区一小区门口,一个外卖骑手将栏杆撞歪,保安试图拦截时被带倒摔伤。今年8月1日,北京市朝阳区一小区内,一名外卖骑手穿着雨衣,一边接电话一边骑行,完全没有注意到前方行走的路人,等他反应过来后急速转弯,电动自行车直接滑倒,保温箱内的外卖撒落一地……

实际状况 外卖车辆不让进小区不现实

采访中,有居民认为,不让外卖电动自行车进入小区就能彻底消除安全隐患,可在现实执行层面,很难实现。

江南春色花园小区的保安表示,现在不少业主习惯订外卖,希望送饭上门,不让外卖车进小区不现实,肯定会引发业主投诉。可让外卖车进小区,他们行车不减速,有安全隐患,也有业主反映这些问题。他们很难,只能骑手进小区前就叮嘱对方慢点儿骑车,不过缺乏强制力,保安也不可能一直跟着监控速度,收效甚微。

我市南开区一家物业公司负责人表示,如果

不让外卖骑手进小区,势必会有一些居民投诉不方便。即便不让进,外卖骑手为了节省时间,也会“跟车”进小区。这样一来,业主车辆行驶到挡车杆前,挡车杆抬起,外卖骑手骑车跟车进入,很容易被落杆伤到。所以现在对物业公司来说,不管让不让外卖车进入都挺为难,众口难调。他认为要是能规范管理,骑手进小区后降速,规规矩矩行车,可能是比较好的一个方式。

王秀杰告诉记者,根据相关法律法规,关于小区内道路的管理及外卖骑手是否允许进小区,都属于小区物业的职责范围。小区业主应达成一致意见,让物业施行“人车都能进”“人进

车不进”“人车都不进”的管理制度。

家住河西区梅江的居民刘先生说,“人进车不进”的方式可以在占地面积小的封闭式小区施行,有些小区占地面积大,如果采取“人进车不进”或者“人车都不进”的管理方式并不可取。“我现在有时候家里缺个油盐酱醋都叫外卖,如果不让外卖车进入,自己还要去大门口拿,太麻烦了。外卖火是大势所趋,不让车进不现实,还是要规范管理。管理好了,没有安全隐患了,对居民来说也方便。”他认为,如果采取“人车都能进”的方式,安全保障措施要跟得上才行。

“骑码进门”App试点

骑手进入小区后,骑行速度必须控制在15公里/小时以内,瞬时超速App将提醒骑手,持续超速将被停权。



管理试点

滨海新区试点“骑码进门”



滨海新区泰达街道香柏园小区门口张贴着“骑码进门”App的宣传海报。

我市已经关注到骑手进小区因为超速等带来的一些安全隐患,也在试点采取科技等手段规范管理。比如滨海新区为进一步规范小区内部秩序,保障居民安全,在深入调查研究的基础上,于今年7月27日上线自主研发的“骑码进门”App,通过智能手段监控,对首批477个小区进行规范管理,在维护小区安全秩序的同时也为骑手今后能够更加安全顺利地将快递和外卖送达提供方便。

“骑码进门”App从身份认证、测速提醒、轨迹监控、违规停放等方面规范骑手行为。外卖员等可凭本人身份证、职业证明就近到指定社区办理通行证,开通通行权限后,骑手可扫描小区场所码,物业人员查看扫描结果无误后,骑手可进入小区。骑手在首次开通权限时,需要事先在社区观看教学视频、学习交通安全规范、签订骑手承诺书,对进小区主动亮码、全程限速、礼

让人、规范停车等事项进行主动承诺。其中特别重要的一点是,骑手进入小区后,骑行速度必须控制在15公里/小时以内,瞬时超速App将提醒骑手,持续超速将被停权。通行证实行实名认证、社区备案、一人一码,出现问题可线上追溯。骑手进入小区后必须按照规划路线骑行,实际行程轨迹将全程记录,超速、不按规划路线骑行、逃避监控等行为将予以停权处置。居民、物业发现骑手的违规行为,可向社区投诉停权。

日前,记者在泰达街道香柏园小区门前看到,大门旁贴着醒目的“骑码进门”App宣传单,其中对骑行速度等都有明确规定。记者看到一个骑手来到小区门前,主动出示电子通行证,保安查验后,才给骑手开门。保安告诉记者,“骑码进门”制度施行有一阵子了,没有办理通行证的骑手是坚决不能进小区的。

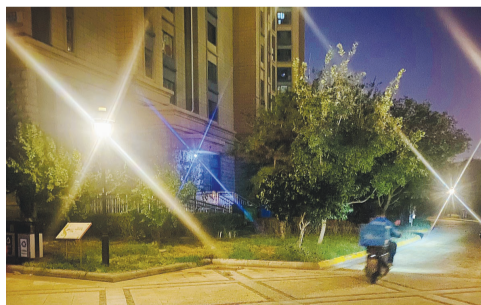
骑手小张告诉记者,以前小区只准人不能进车,每次他都要跑着送外卖,天热很辛苦,时常一身汗。现在扫码可以进小区,省了不少力气,不过对他们要求第一就是进小区要降速,保证安全,“我们不敢不遵守,App里会监控速度,万一超速以后就进不了小区了,那是给自己找麻烦。”

泰达街道泰达园小区也实行“骑码进门”。居民李先生说,他认为这个措施挺好,严格规定骑手进小区后的速度,对居民尤其是老人和小孩来说,安全有了保障。

记者从滨海新区了解到,截至目前,新区已有5166名骑手实名认证开通了权限。

专家建议

骑手“降速”需要综合管理



晚上骑电动自行车飞驰在江南春色花园里的骑手。

记者调查发现,其他城市也开始在试点解决骑手在小区内超速行驶的问题。例如,浙江一小区业委会召开业主大会表决通过,授权物业对骑手进入小区进行管理,具体的举措是20时到转天6时,业主休息时段禁止外卖员进小区,此时段居民外卖需自己到大门口拿。其他时段外卖员可送餐上门,但需在大门口登记,严格限速,一经发现超速被居民举报,将立即禁止进入小区。

“我认为需要综合管理手段才能从根本上管住在小区内飞驰的骑手。”天津市中国特色社会主义理论体系研究中心党校基地研究员赵静静认为,解决骑手进小区安全问题是当前社区面临的普遍问题,聚焦基层治理过程中出现的新矛盾新问题的解决,能够有效将纠纷化解在基层,将和谐稳定建立在基层。她认为,面对目前普遍存在的骑手进小区安全问题需重点做好三方面工作。一是提升安全意识,做好自我约束。外卖

平台方面需持续关注目前在发展过程中新出现的各方面安全问题,在骑手入驻、日常工作、督促检查等环节中持续加强安全教育,通过对不同类型的骑手进行有针对性的安全教育与管理要求,进一步优化现有管理方式,多种手段加强管理,不断提升安全教育效果。

二是探索区域治理新模式,技术助力管理监督。基层治理单位需持续关注辖区内出现的新矛盾新纠纷,针对新出现的行业和群体,一方面做好引导工作使其有序发展,另一方面关注出现的新问题,提前谋划做好预案,与时俱进优化基层治理招法。如针对骑手群体,一方面可以吸纳骑手等新就业群体兼任“移动网格员”,利用骑手行业优势,及时发现问题、反馈问题、解决问题,创新打造“微网格员之家”,建设“移动网格员”队伍,积极探索基层治理新路径;另一方面针对骑手进小区安全问题,借用技术手段开发相关App,实名认证可查可监督,规范进出小区行为,实际行程轨迹将全程记录,超速、不按规划路线骑行、逃避监控等行为将予以停权处置。

三是打开社区自治新思路,共商社区发展大计。不断推进社区居委会规范化建设,创新完善基层议事协商机制,激发社区自治活力,充分调动居民参与社区事务的积极性。要更好落实基层治理的“最后一公里”,需要充分发挥社区自治力量,引导社区根据自身情况建设议事协商机制和制度。面对社区问题共商共议,共同谋划社区管理和发展,这样才能有效解决社区居民烦心事、揪心事,大大提升居民的参与感、获得感和幸福感。