



奉化尝试在小区内配备“小哥专车”

把“车轱辘”还给骑手



▲9月初奉化区总工会院子里翻新中的公共自行车。记者 徐露清 摄

▲首批在长汀云庐投放的网购自行车。印海优供图

在美团平台今年7月一项关于“最难配送场景”的投票调查中，“面积较大但不允许骑车进入的小区、园区”以超74%的骑手票选，“断崖式”领先。

这背后，骑手、物业、业主各有各的苦水、各有各的道理，拧成一个结。

前段时间，在“民生e点通”上一位奉化保利·和光城樾庭业主的发帖中，记者看到一句话：“如果非要禁止外卖车辆，能不能也像人家长汀云庐一样，去申请一批外卖自行车……”

原来，这个结，奉化已经有了自己的解法——在禁止骑手车进入的小区内配备“小哥专车”供骑手接驳，绿城·长汀云庐就是首个试点小区。而近日，奉化投放“小哥专车”的小区刚刚拓展到了19个，更多小哥重新实现了“车轱辘自由”。

1 从两张工资单到首个试点

事情要从两张工资单说起——

今年3月中旬，两位骑手小哥到奉化区总工会职工服务中心反映工资争议。中心负责人印海优注意到，两个人的工资单上都有“超时罚款”“提前点送达扣款”“客户投诉赔付款”等多笔扣款，其中一个小哥总共7000多元的工资里，这类扣款加起来就有400元左右。

细聊间，小哥说起了不少小区不允许骑手车进门、只能步行配送的窘境，其中不乏一些面积大、体量大的小区。一个订单超时后，往往跟着一连串订单超时。

印海优想起，好像在哪里看到过小区内用其他代步工具替代骑手车的做法，比如自行车。这样一来，物业担心的车速能慢下来，骑手送单的速度又能提上去，两全其美。

“当时，这个办法能不能行我也不知

道，但我想帮他们做点事情。”于是，印海优先把这个想法告诉了奉化外卖配送行业工会主席陈佳，已经关注骑手配送难题多年的陈佳听后和她一拍即合。

但要推动这件事，该从哪家物业入手？印海优想到了绿城物业——在奉化范围内，由绿城物业管理的小区大概有20个，这个数量在商品房小区物业中能排到“头部”。在骑手口中，绿城物业服务比较好、管理比较严，奉化城区好几个拒绝骑手车进入的小区物业都是绿城。

奉化绿城物业工会主席俞艳萍说，在把印海优的提议向公司汇报后，大家觉得不妨一试，但因为吃不准业主会反响如何，决定先划一个体量大、入住率高的小区作试点——也就是总建筑面积29.7万平方米、住宅体量达到1290户、目前入住率在60%—70%的长汀云庐。

2 从网购自行车到公共自行车

今年4月28日，有长期负责奉化城区外卖配送的骑手惊喜地发现，长汀云庐小区南北两个大门的进门处都多了2辆到3辆有“小哥专车”统一标识的自行车，车后还贴心加装了方便放外卖的金属筐——每个门配几辆车、车放在什么位置，都是印海优和陈佳、俞艳萍早前一起实地看过问过后定下的。

某外卖平台站点的相关负责人说，原先如果把骑手车停在长汀云庐南门，步行配送至小区内最远位置再返回，大概要十几分钟。有了“小哥专车”接驳后，配送时间缩短了至少三分之一，客户投诉也少了不少。

但是好景不长，崭新的自行车在每天高频使用下，投放还不到一周，印海优就接连收到了来自物业的故障报修——脚撑坏了、脚蹬掉了、车把坏了、链条松了……总共5辆自行车，4辆告急。

“第一批5辆自行车是由奉化区总工会出资从网上采购的，当时买太好怕被偷，买太差又怕容易坏，最后就选了

价位在四五百元的实心胎自行车，没想到这么快就坏了。”印海优说，长汀云庐“小哥专车”投放次日，奉化城区另一个小区中南·樾府就闻风来电，希望也能申请一批“小哥专车”，但就是因为自行车的质量问题没解决，只能搁置下来。

多方打听间，有人向印海优提起了原先大街上随处可见的公共自行车——虽然可能不方便在车后加装外卖筐，但在风吹日晒、高频使用下久经考验，想必质量过硬。正巧，她了解到奉化区交通局正在拍卖一批“退休”的公共自行车。

于是，她先从交通局的仓库里借用了6辆公共自行车，投放到中南·樾府试用。果然，数日下来，风平浪静。她赶紧又借了5辆，用旧车替换掉了长汀云庐的新车。

这期间，来电要车的骑手、物业甚至业主越来越多，而印海优和物业担心的业主对“小哥专车”的投诉从未发生，这让心里越来越有底的印海优有了新的打算。

3 从2个小区到19个小区

今年5月上旬，印海优联合奉化外卖配送行业工会和奉化区房管中心物管处，从外卖骑手和小区物业双管齐下，调研了奉化范围内40多个人车分流小区的“小哥专车”需求，再结合日常各方来电，最终敲定了一个覆盖总共20个小区的投放名单，其中就包括业主在网上呼声很高的和光城樾庭。至于每个小区“小哥专车”的具体投放数量，综合小区体量、入住率、门岗数量等情况后，从3辆到10辆不等，一小区一议，总共100多辆。

但这时，有个别小区打起了和“小哥专车”投放初衷背道而驰的“算盘”——想借“小哥专车”投放的契机，把原本向骑手车开放的小区“封闭”起来。发现物业的小心思后，印海优果断把投放名单改成了19个小区，不许它给“小哥专车”抹黑。

今年6月中旬，那批“退休”公共自行车的拍卖结果公示期正式结束，宁波企迪再生资源回收公司成了它们的新主人。让印海优意想不到的，宁波企迪再生资源回收公司从奉化区交通局了解到“小哥专车”的需求后，欣然决定向奉化总工会捐赠其中的160辆公共自行车。

今年8月末9月初，在宁波进入今年的台风季前，这批来之不易的“小哥专车”在奉化区总工会的院子里火热筛选翻新——换掉破损的零部件，换上全新的挡泥板，穿上“工会红”“工会黄”，整装待发。

9月11日，筛选翻新后的135辆“小哥专车”正式在除长汀云庐和樾府外的17个小区“上岗”。一封文明骑行倡议书也随即再次向小哥们发出，呼吁大家在收获“最后一百米”配送便利的同时，文明行车、有序停车、爱护车辆。

4 从落地到行远

“小哥专车”在长汀云庐投放的次日，曾有7杯匿名的奶茶送到奉化区总工会一楼职工服务中心，订单上写着“海优收”。

想了一圈，印海优想到了调研时深谈过的一位小哥，在她再三微信追问下，小哥才默许道：“谢谢你们的雷霆行动，让我们外卖小哥重新看到了100米冲刺的希望……奶茶谁买不重要，重要的是这是一种对工会的认可跟感谢。”

在印海优看来，“小哥专车”的高效落地，首先得益于奉化健全的工会机构组织。外卖骑手作为一种新业态，劳动关系界定相对困难。采访中，大家就常常为“骑手的事归谁管”摸不着头脑。而奉化正因为成立了外卖配送行业工会，且绿城物业也成立了工会，才让“小哥专车”的设想可以在最初“工会对工会”的沟通中迅速找到切入点。而其次，也离不开参与其中的每个人都有一颗想要解决问题的热忱之心。

记者 徐露清