



黄山豪庭小区是“红领骑手”通行证的第一个试点小区。

### 3 有条件的“背书”

但好景不长,试点不久,黄山豪庭物业突然“撂挑子”不干了。

“红领之家”志愿者多方询问后了解到,原来是试点初期,骑手对约定规范遵守得不甚严格,物业对此也没有引起足够重视,疏于管理,导致小区内出现了骑手车速快、停车乱的情况,导致了业主投诉。

物业提出,黄山豪庭面积不小,骑手骑车进入小区后,如果要靠物业人员跟随引导来规范行车速度和停车位置,确实颇有难度,能否由物业人员在骑手进小区时暂扣“红领骑手”通行证,等骑手出小区时确认没有违规行为再行归还,以形成一定约束力。

这条建议后来就和陈军浩最初向黄山豪庭业委会介绍的一系列“红领骑手”进小区机制一起,征求多方意见后,逐步完善成了一套正式的《新碶街道“红领骑手”管理办法》,再后来又升级成为《北仑区“红领骑手”实施办法》(下称“实施办法”)。

实施办法中明确,“红领骑手”进小区时应主动出示本人“红领骑手”通行证,并交至小区物业管理人,进入小区后按规定路线把车辆停放到小区规定的停车场;在小区内骑行需控制在一定速度以内,骑行时应主动礼让居民,进出楼栋门禁时及时关闭门禁,送单完成后第一时间离开小区,不得随意在小区内逗留;离开小区时,由小区物业管理人核准无违规行为后,领回“红领骑手”通行证;“红领

骑手”如出现违反实施办法规定、小区规章制度及相关法律法规的情况,核实后,违规1次亮“黄牌”,2次亮“红牌”,亮“红牌”后即收回“红领骑手”通行证,相应骑手不得再骑行进入小区。

那么,“红领骑手”小区内违规行为的反馈和核实,又是怎么实现的?

陈军浩向记者展示,在他手机的置顶微信中,有3个“红领骑手”群,以不同的骑手平台站点为单位组建,采取实名制。每次在确认“红领骑手”资格后、发证前,他都会加上骑手的微信,把大家拉进这样一个群,每个人群的骑手都必须按要求把“群昵称”改成“红领骑手编号+真实姓名+登记手机号码”。点进骑手的个人信息页面,还能看到陈军浩备注的骑手身份证号码,以及重复的骑手登记手机号码——用来比对骑手是否擅自删除或修改了“群昵称”中的手机号,导致联系不上。

在这些“红领骑手”群中,还有一个重要的群体,就是以街道为单位组建的“红领骑手”联盟,包括街道党建办(社区办)、街道(社区)党群服务中心、小区业委会、物业公司、平台企业及属地派出所、市场监管所等成员代表。按实施办法,由他们根据“红领骑手”在小区内的言行举止,奖优罚劣。

“如果骑手在小区内出现违规行为,物业或者业委会就可以把违规内容或照片发到群里,直接在群里跟骑手或平台站点沟通,‘红领

骑手’联盟也可以根据反馈信息,第一时间启动核实处理程序。”陈军浩说,从他多年参与社会服务工作的经验来看,在社会治理中营造“熟人社会”、坦诚相待,至关重要。除此之外,“红领骑手”联盟还实行联席会议制,定期就骑手进小区的重大问题、重大事件进行统筹协调,及时发现、及时解决。

北仑区委社会工作部新经济新社会组织党建科科长彭师敏告诉记者,目前,“红领骑手”资格实行平台申请制,也就是在有“红领骑手”通行证为小哥“背书”前,先要有配送平台为自家小哥的平台归属、综合素质和服务态度等“背书”。具体流程大致是:首先由骑手本人填写“红领骑手”登记表,签字承诺遵守相关规定;再由平台站点对登记表进行初审,签字确认骑手名单后提交给“红领骑手”联盟;最终经“红领骑手”联盟审定后,进入制证环节。在“红领骑手”通行证上,除了骑手的编号、照片、姓名、联系电话,还有所属平台站点和平台站点的监督电话,力求做到“来源可查、身份可信、责任可究”。

基于这一申请原则,缺少平台“背书”的“众包”骑手(即兼职骑手,以个人方式参与平台配送,不与平台签订劳动合同),也就暂时无法申请“红领骑手”资格,后续“红领骑手”资格申请是否对个人开放还需视当前试点情况再定。其余北仑区美团、饿了么平台的全职专送骑手,截至10月底,已有295名申请到了“红领骑手”通行证。

### 4 从实体证到电子码

今年11月15日,北仑区在新碶街道茉莉社区银泰商圈内举行发布会,正式启动骑手友好城区建设,并上线了由北仑区委社会工作部和北仑区传媒中心联动、北仑区传媒中心自主开发、多家单位联合推出的创新服务应用平台“小哥码”,“红领骑手”机制的载体至此由实体证升级为电子码,同时保留已发实体证的效力。

在黄山豪庭小区南门岗外,现在有两块和骑手有关的牌子:一块写着“骑手友好小区”,另一块便是“北仑小哥码”的小区专属场所码。记者看到有已经开通“小哥码”的骑手,用“仑传”APP首页上“小哥码”节点中的“一码畅行”功能,扫一扫门岗外的二维场所码,即一秒验证、自动开门、迅速骑行通过,省去了物业人工查证、扣证、还证的步骤,再次缩短了骑手进出小区的用时。

“我们骑手的反馈几乎都是好的!以前老骑手接到要走路的小区订单,很多都会转出去,其他人看到也不愿意接,但现在基本都愿意自己送!骑手和小区保安的矛盾也少了,时间宽裕的时候还会打个招呼、聊个天。”刘宇说,目前,他的站点里总共100多名骑手中,已经有80多名开通了“小哥码”,新入职的骑手也都在积极申请中。电子码的申请注册过程和实体证大同小异,也要由站点先提供骑手名单、证明骑手身份,获得“红领骑手”资格后再实名注册开通“仑传”APP上的电子“小哥码”即可,“整个过程很方便,基本提交申请后两个工作日就能用上了!”

试点小区方面,有了黄山豪庭的开拓经验,“红领之家”在开拓试点时,基本都会首选“红领之家”-业委会-物业的沟通流程,当业委会说服不了物业时,再寻求北仑区住建局房管处的协助。

到11月15日“小哥码”上线时,试点小区已经由原先仅黄山豪庭1个拓展到了6个,覆盖新碶街道茉莉、玫瑰、芙蓉、百合、香董5个社区。再到11月底,又新增了大碶街道的4个试点小区,总数达到了10个。这个过程中,开始有小区主动找到“红领之家”,说看了别的小区用得好,自己能不能也加入!

陈军浩透露,目前已经又有4个小区明确了春节后加入试点的意向,同时“红领之家”也在考虑,对一些严格执行人车分离、连业主电动车都骑不进去的小区,是否差异化地像奉化一样投放自行车供小哥接驳。

随着试点区域不断拓宽、试点经验逐步丰富,在试点小区被授予“骑手友好小区”称号前,小区业委会、物业公司与骑手平台站点都须签订一份《骑手友好小区三方共建协议书》,明确各方职责和其他事项要求。其中涉及的小区配送行为规范,也比《北仑区“红领骑手”实施办法》中更加具体,比如明确了骑手车进小区后具体限速多少、损坏小区内公共设施和绿化设施应予赔偿等。

记者近日从宁波市委社会工作部新经济新社会组织党建处了解到,北仑区是宁波首个试点推行“小哥码”的区域。在此基础上,宁波市委社会工作部近期已摸排调研了全市各区(县、市)的“小哥码”推广需求和条件,下一步将联合宁波市住建局、宁波市市场监督管理局,在市级平台打造功能更完善、资源更集中的“甬爱码”,重点解决骑手“门难进”“楼难找”“车难停”的困境,同时将利用新平台撬动可用社会资源、汇聚多元社会力量,共同关心关爱骑手这一新就业群体。

从单个试点,到形成机制;从记者最早开始本系列采访时一些物业、社区对骑手进门难题轻言无解,到现在“奉化解法”“北仑解法”的探索陆续初现成效;从前期区(县、市)层面的群策群力、先行先试,到现在市级层面谋划优化集成、全域推广……我们有理由相信和期待,在不久的将来,无论是在住宅小区还是在写字楼、商圈,无论是骑手们的“进门难”“找楼难”还是“停车难”“换电难”“休息难”,从社会组织、政府部门到物业公司、骑手平台,会有更多温暖的力量汇聚,最终合力建成一个个对骑手友好的社区以及一座对骑手友好的宁波城!

记者 徐露清 文/摄

写在最后