



共建「外卖骑手友好社区」系列报道

北仑推出“小哥码”

为外卖小哥“背书”



实体版“红领骑手”通行证。



外卖骑手正在扫北仑“小哥码”进门。

距离北仑银泰城800米左右的一个某外卖配送平台专送骑手站点，今年10月时，在3000单左右的日均单量中，平均每天有30多个订单超时、1个订单收到差评。而12月过半，平均每天的超时订单减少到了12个左右，收到差评总共只有1个。

站长刘宇(化名)斩钉截铁地说：“确实有效，效果真的太明显了！”

离本系列上一篇报道过去近3个月，终于又有令人欣喜的进展出现——关于部分小区禁止外卖骑手骑行入内的问题，北仑区也有了自己的解法。

和在小区内配备“小哥专车”以供外卖骑手接驳的“奉化解法”不同，“北仑解法”用一套“小哥码”机制(又叫“红领骑手”机制)为外卖骑手骑行进小区提供“背书”，还集成了“楼栋导览”“随手拍”等功能，助力和赋能小哥的送餐路。随着配送效率提高，“超时”和“差评”的减少也就立竿见影。

而在北仑试点成功后，“小哥码”也正走向更大的平台……

1 从0到23

电子版“小哥码”的前身，是实体版的“红领骑手”通行证。

第一张“红领骑手”通行证诞生于今年8月，它的命名和北仑一个家喻户晓的社会组织——“红领之家”社会服务中心(以下简称“红领之家”)有关。

早在去年年底，“红领之家”志愿者在和外卖小哥的接触中，就多次听小哥提到骑手车被部分小区物业拒之门外而导致配送超时频发。物业的顾虑则主要集中在外卖骑手人员杂、车速快、停车乱。当时，“红领之家”党总支书记、主任陈军浩就萌生了是否可以参考“白名单”的逻辑帮骑手打通这一配送堵点的想法。

到今年5月前后，当时挂牌成立不久的北仑区委社会工作部开始着手推进“骑手友好城区”建设，在听了陈军浩的想法后，双方一拍即合。交谈中，“白名单”逐渐具象化成了一张“红领骑手”通行证——由北仑区委社会工作部授权街道对符合一定条件的外卖骑手发放，在对骑手小区内配送行为形成一定约束、消除物业安全顾虑的前提下，骑手持证进门、物业见证放行。

随着“红领骑手”通行证的落地，北仑区委社会工作部决定从大型商圈和中大型小区相对密集的新碶街道开始，最急迫的事，则是要摸清区域内究竟哪些小区禁止骑手车入内？考虑到骑手站点和小区物业面对社会组织可能更易敞开心扉，摸排工作交给了“红领之家”。

“但刚开始，摸排工作还是没有想象中受欢迎，很多小哥并不相信。”陈军浩还记得上门接触的第一家配送平台，负责人当面直言不讳——“你们能做什么”“你们又解决不了”。但越是这样，陈军浩越觉得，在摸排出一系列小哥需求中，解决进门难题尤其意义重大且迫在眉睫。

随着一家家沟通、一遍遍解释、一点点突破，到6月底，“红领之家”基本摸排清楚了在新碶街道总共230个小区中，有门卫的小区共130个，其中禁止外卖骑手骑行进入的小区有23个。

2 首个试点

新碶街道茉莉社区的黄山豪庭小区就是1/23，也是后来“红领骑手”通行证的第一个试点小区。

根据茉莉社区和小区物业提供的信息，黄山豪庭共有17幢楼、1424户，其中不少楼幢有29层之高。虽然小区有东、西、南三个门，但对外卖骑手开放的只有南门。从南门进入到小区最北边的15幢，大约是250米，步行一般需要3-4分钟。

刘宇给记者算了一笔账：如果15幢业主从比较热门的“外卖集散地”凤凰社区点一个外卖，配送距离大约是3公里，平台一般会给32分钟-35分钟的配送时间。在用餐高峰时段，商家的出餐时间可能长达15分钟，3公里的骑行时间在12分钟-13分钟，留给骑手的小区内配送时间可能只剩4分钟-8分钟。这种情况下，餐品要按时送达，几乎要同时满足：骑手对楼幢布局烂熟于胸，身体状态良好，能跑；天气好，没有雨衣碍事；在楼幢门禁处呼叫业主，开门能顺利；这幢29层楼的电梯正好停在一楼；并且这名骑手在该配送时间段内手上只此一单……

“光最后一条就几乎是不可能的，我们一个骑手手上一般至少同时会有2-3个单。即使黄山豪庭送的不是最北边的15幢，在用餐高峰期也很容易超时……”刘宇说，原先大概80%的骑手会听从物业安排，把车停在小区外，步行送餐；还有20%的骑手迫于情势，会脱掉骑手服、放下送餐箱，跟在业主后面骑进去。

今年7月初，陈军浩找到茉莉社区党委书记夏燕，希望通过社区联系黄山豪庭业委会，再由业委会协商物业探索“红领骑手”通行证试点可能。

“当时，社区方面的态度非常积极。业主方面，本身黄山豪庭业主中年轻人比较多，点外卖需求相对高，对这件事其实还是比较容易接受的。但因为之前没有样板，业委会的态度一开始也有点模棱两可，主要还是担心安全问题。”陈军浩说。于是他向业委会一一介绍了当时北仑区委社会工作部、新碶街道党建办、“红领之家”已经初步拟定的一系列“红领骑手”进小区机制，包括准入机制、管理机制、退出机制等等。经过一周左右的沟通，业委会终于同意骑手车“进门”，并向物业提出了需求。

之后，“红领之家”牵头业委会和物业开了碰头会，理顺各个环节后，便向小区全体业主发布了“红领骑手”进小区公告，公告为期一周，没有收到任何反对意见。待公告期满，一边给骑手制证，一边在小区内划定骑手车的停车区域并增加标识标牌。距“红领之家”首次接触社区和业委会2个月后，“红领骑手”通行证的首个试点终于在黄山豪庭落地！