

问诊“最后100米”

“微游罗城”打开医院骑手协商新通道

外卖能否送上住院病区？患者盼上门配送、医院严守院区管理、骑手深陷超时与投诉夹缝，三方诉求如何找到平衡支点？

7月7日下午，由海曙区委社会工作部牵头开展“微游罗城·与城俱进”主题活动，组织美团、淘宝闪送骑手代表实地走访刚投用的宁波市第二医院新大楼，以现场踏勘、面对面议事的方式，聚焦医院外卖配送痛点，协商破题。



医院有关人员和骑手一起实地踏勘配送路线。记者 石承承 摄

1 面对面沟通

医院的路边，临时停放的电动车密密麻麻，几乎让人无从下脚。“很容易发生剐蹭，我就遇到过两次。”一位美团骑手说。“我还遇到过保安为了维持秩序，把车推走了，其实我们送个餐，很快就下来的。”另一位美团骑手“吐槽”。

在医院大楼的多个出入口都布设有外卖柜。“我们希望把外卖放外卖柜，但很多时候顾客坚持要送上楼。”一位淘宝闪购的骑手说。“你看这个电梯，上去一趟，起码要等七八分钟，如果我手上同时有

其他单，大概率要超时。”一位美团外卖骑手指着电梯说。

对外卖骑手来说，到医院送餐就像打游戏，要闯过好多道关。

这也是这次“微游罗城与城俱进”活动的目的，在让外卖骑手感受罗城焕新变化的同时，通过实地踏勘，了解他们在日常配送中会遇到哪些困难，看看接下来如何针对性地帮骑手规避隐患，提升送单效率。

还有一个更重要的目的，就是借由本次活动，在医院和骑手间搭建一个面对面沟通

的平台，大家把各自工作中的想法和建议都摊开来、交换思路，看看能不能找到兼顾患者需求、院区管理、骑手权益的平衡点。

所以，“外卖小哥议事会”一开场，外卖骑手就争先恐后反映配送过程中的各类堵点，其中“送餐上楼”是反馈最集中的核心矛盾：住院患者、陪护家属有上门配送的需求，但从医院安全管理、院感防控以及病区秩序的角度，不建议外卖骑手频繁出入病房；骑手成了“夹缝中的人”，倍感“压力山大”。

2 双向共治

针对骑手集中反映的诉求，院方现场逐一回应，详细解读新院区通行管控细则、外卖配送管理规范，坦诚说明新大楼投运初期配套设施、动线管理仍在持续优化完善。对于实际操作中遇到的具体问题，院方主动向外卖骑手发出“群聊”邀请，通过建群的方式，实现诉求即时反馈、问题快速处置。

随着沟通持续深入，双方信任不断加深，骑手也分享自己遇到过的其他医院的运营

经验：由平台配备专职人员承接院内“最后100米”的配送，既能满足患者送餐需求、守住院区管理底线，也能化解骑手两难处境。院方也表示，后续将对接外卖平台，调研落地该模式的可行性。

除此之外，双方还针对骑手多次反映的临时停车区域不足、外卖柜存量紧张、午晚高峰餐品大量堆积等高频实操难题深入研讨，初步商定下一步划定专属临时驻车区域、增设外卖柜

点位、优化柜体布设布局等改进举措。

本次“微游罗城·与城俱进”活动，直面外卖骑手工作痛点，搭建起“骑手发声—多方联动—精准破题”的桥梁，把活动从以往简单的体验升级为双向共治，重新定义新就业群体城市体验的内涵，引导他们在议事中参与城市治理，真正从城市“摆渡人”成为与城市同频共振的“共建者”。

记者 石承承 通讯员 周镇涛

小学生暑期“脑洞大开” 为街头商铺 上线“共享花露水”

“阿姨，这瓶共享花露水放在您店里，顾客可以免费使用，用完我们会定期来补充。”

随着宁波进入高温高湿天气，蚊蝇进入高发活跃期。鄞州区东胜街道茂兴街沿街餐饮商铺每逢用餐高峰，蚊虫滋扰不断，影响了顾客就餐体验。

7月7日下午，宁波市曙光小学、荷花庄小学的同学开展暖心公益行动，为街区送上夏日清凉与文明关怀。

活动当天，同学们分组走进茂兴街各家餐饮门店，将收纳在便民竹篮内、贴有卡通提示牌的共享花露水摆放在店内显眼位置。标牌上“免费使用，请勿带走”“爱心驱蚊，清凉一夏”等稚嫩工整的温馨字样醒目暖心，搭配手绘趣味防蚊小贴士，童趣满满、实用贴心。

此次爱心倡议源自同学们细心的日常观察。

入梅之后，大家发现茂兴街餐饮门店极易受蚊虫困扰，便主动思考便民解决办法。在了解泥堰小区共享工具箱、共享医药箱等暖心共享便民举措后，大家创意萌生，自发开展共享花露水公益服务。“我们想让用餐的叔叔阿姨不再被蚊虫叮咬，也力所能及地为商户们分担烦恼。”一名二年级学生说道。

为保障活动有序长效开展，同学们前期认真做好筹备工作，分组走访沿街商铺，统计投放点位、摸排客流情况，精准开展便民投放。

首批共享花露水顺利入驻多家餐饮店投入使用。后续，同学们还将建立红领巾常态化巡检机制，定期上门补充花露水、巡查使用状况、收集群众意见建议，让夏日善意长久延续。

与此同时，小小少年化身防蚊科普宣传员，向商户、往来顾客发放自制防蚊科普卡片，科普积水清理、环境消杀等科学驱蚊知识，引导大家从源头减少蚊虫滋生。“孩子们贴心又懂事，这份暖心举动让整条街都格外温暖。”茂兴街商户动情说道。

一瓶小小花露水，驱散夏日蚊虫，凝聚邻里温情。长久以来，曙光小学与茂兴街沿街商户邻里相依、守望相伴。如今少年回馈善意，商户用心守护，双向温暖格外动人。此次活动也是“美遇一平米”文明实践生动缩影，彰显街校同心、邻里互助的文明新风。人人献出一份微光善意，让甬城文明底色更温暖、城市烟火更有爱。

记者 张培坚 通讯员 黄巧东 董莹莹



一位同学将“共享花露水”挂到沿街商铺里。记者 张培坚 摄