

荷塘月色、耀龙康城

昆明两小区试点 骑手摆渡专用车

破解送餐的“最后500米”难题

近期，昆明两个小区出现了一批专为外卖骑手配备的“骑手摆渡专用车”，旨在解决骑手进入小区送餐的“最后500米”难题，也为社区治理增添了一抹暖意。5月7日，记者实地走访发现，这一小小举措背后，是对小区管理矛盾的有效创新化解，既回应了部分小区禁止骑手骑电单车进入的现实困境，也探索出一套兼顾骑手便利与居民安全的人性化管理方式。



保安负责管理摆渡车



外卖骑手骑摆渡车送餐

现象 摆渡车使用频率很高

5月7日上午11时许，记者来到昆明北市区耀龙康城小区。在3号门内侧靠墙处，看到两辆粉白色的自行车，车况较新，车把前配有红色塑料筐，筐上挂有“骑手摆渡专用车”的牌子。

为何小区会设置这样的专用车？耀龙康城小区保安王富生介绍：“这些车是给外卖骑手用的。我们小区较大，住户多，2、3、4号门都不允许电单车进入。为解决外卖员进小区后步行距离远的问题，经社区与街道协调，通过企业捐赠，设置了这些摆渡车。目前每个门口放两辆，骑手登记后即可在小区内骑行，方便送餐。”

随后，记者来到荷塘月色小区，3号门门口摆放着3辆摆渡单车，一名外卖骑手将外卖放入车筐后正准备骑行。

他表示：“这个小区不让电单车进，走路送餐要走四五百米，时间很紧，骑单车方便多了。”

当晚6时30分，记者再次来到荷塘月色小区，发现3辆摆渡车全部在使用中。一位骑手因无车可用，只能步行去送餐。

记者在门口等候期间，遇到外卖员段先生。他说：“有了这个车，进小区方便多了。这个小区大，远的地方要走五六百米，来回要花8到18分钟，骑车只需6到8分钟，省时省力。”

随后的半小时内，摆渡车使用频率很高：骑手在小区门口停好电单车，进门后看到摆渡车便直接骑走；返回时又将车停回原位，供下一位骑手使用，形成高效循环。

声音 车装不了多少东西

耀龙康城小区居民李先生说：“我知道摆渡车的事，这是件好事。我们是老小区，老人和孩子多，都怕电单车，因为电单车速度快，有时不知不觉出现在身边，吓人一跳。现在有了摆渡车，速度不快，大家能接受，感觉安全多了。”

荷塘月色小区居民陈先生说：“我们小区不让电单车进入，经常看到外卖小哥跑着送餐，他们确实不容易。出于对老人和孩子安全的考虑，禁止电单车进入是有道理的。摆渡车找到了一个平衡，既解决了外卖小哥走路之苦、节省了时间，也维护了小区安全，我个人很认同。”

“摆渡车很好。我送的大多是套餐或饮料，放在筐里骑起来很方便。四五百米的路来回不近，有了摆渡车，又快又省力。这样的举措很人性化，让人感到很温暖。”外卖员赵先生告诉记者。

在美团和谐站点，外卖骑手王先生则

指出：“我没有骑过，但看到过。车太小了，东西多一点就放不下；座位也小，像小孩骑的，个头大的骑手根本没法骑。”

外卖骑手李先生也认为：“前面的筐子太小，装不了多少东西。如果后架上有个大一些的筐，会更好。我们平时骑大电瓶车，相比之下摆渡车确实太小了。”

保安王富生说：“在我们小区，骑手使用摆渡车前需要登记。一般路程远的才会骑，100多米远的他们就不骑了。时间很紧，他们自己会判断。我们也会积极服务，发现车有问题，第一时间进行修理，尽快投入使用。”

荷塘月色小区一名保安介绍：“我们这里不需要登记，只要是外卖骑手，都可以骑摆渡车去送餐，到单元楼前规范停放即可。骑手时间紧张，我们不会为难他们。一个月来使用率很高，尤其是送餐高峰期，摆渡车有时不够用。”

管理 一个月来效果良好

昆明银海物业服务有限公司负责人张雨丰向记者介绍，荷塘月色小区比较大，居民有8000余人，老年人较多，不允许外卖小哥的电单车进入。在街道、社区帮助下，今年4月8日引入“骑手摆渡专用车”，在4个门内侧共摆放8辆，供外卖骑手免费使用。物业负责日常管理与维护，有专门维修团队，发现故障第一时间修理。骑手无需登记，可直接骑车进入，但不能骑出小区。目前8辆车基本能满足需求。

针对“骑手摆渡专用车”的推出，记者采访了五华区红云街道星河社区党委书记陈丽。她介绍：“我们辖区共有6个居民小区，耀龙康城和书香门第规模较大、楼栋多。为服务好居民、方便骑手，我们以耀龙康城为试点，投放了8辆摆渡自行车。”

陈丽进一步解释，推出摆渡单车的主要原因在于小区老年居民较多。过去外卖骑手骑电单车进入小区，车速较快，老年人投诉频繁，要求禁止电单车入内。为此，耀龙康城仅开放1号门允许电单车进入，2、3、4号门禁止。这导致部分骑手需步行五六百米送餐，并与保安产生矛盾。

“我们将问题上报红云街道，在街道等多部门协调下，最终推出‘骑手摆渡专用车’，免费供骑手使用，只需登记即可骑行送餐。这既解决了骑手步行距离长的问题，也缓解了居民对电单车安全隐患的担忧。”陈丽说。

她介绍，摆渡车管理有明确规范：仅限外卖骑手使用，需及时归还、规范停放，骑行时减速慢行、避让行人，不飙车、不逆行，不进入楼道和电梯。车辆由小区物业公司负责管理与维修。该举措于今年4月初试点推行，一个月来效果良好，居民投诉明显减少。

五华区红云街道基层党建办主任赵宇豪介绍，目前共有16辆摆渡车，是街道接到社区反映后，与昆明市委社会工作部协调，由京东提供车辆，在荷塘月色、耀龙康城小区率先试点。试运行一个月来，效果良好，解决了骑手四五百米的步行难题，缓解了骑手与居民之间的安全隐患。

赵宇豪表示，这类摆渡车仍在进一步探索中，多个社区正完善管理模式，力求在保障居民安全与便利骑手配送之间找到平衡，让社区治理更有温度。

统筹 资渔

本报记者 左学佳 江洋 摄影报道