

骑手送餐难,顾客等餐急,物业两头劝

如何为高层楼宇外卖配送“最后100米”搭梯?

阅读提示

一直以来,人流密集的高层写字楼都是送外卖的“老大难”区域。由于大门难进、电梯难等、位置难找,外卖员配送效率和消费者体验感都大打折扣。对此,外卖平台、物业和街道社区等方面做出诸多有益尝试。

次写字楼配送超时的经历,而“一单超时”又会引发“多单超时”。长期下来,李师傅和小孙都不愿再接受写字楼的订单。

李师傅坦言,自己一般会把难送的写字楼单子转出去,如果实在推不掉,就提前开启加速模式,在路上的速度再快一些,把等人、等电梯的时间抢出来。

“写字楼电梯要刷卡,顾客却要我送上去”“在楼里转了很久才找到,顾客说饭菜变凉”“电梯太慢提前点了送达,系统说我‘虚假送达’”……记者在黑猫投诉平台上看到,不少骑手因不可控因素耽误了送餐,最终被判定为违规,还与顾客、平台产生了矛盾。

强北站点推出了代送服务。在此基础上,美团又于去年7月上线“接力送”选项,目前已推广至徐州、重庆等10个城市,覆盖商业大楼、医院等配送较难的场景。

骑手如选择接力送,在到达写字楼等点位后拍照交接,系统自动线上转接,由接力员接收并负责后续配送。这一模式下,交接时间、地点、餐品包装情况等都能被记录,以便对配送费进行分配,以及在漏撒、丢餐时进行判罚。

记者了解到,淘宝闪购也推出了“外卖接力”新模式,通过分段协作、专人取送的方式,提升末端配送效率。目前,这一项目已在杭州、上海、贵阳等20多个城市近百个点位落地。

贵阳花园园是全国规模最大的城市社区之一。“以国际中心三号楼B座为例,楼高40层,每层约有20多间办公室,却仅有12台电梯运转。以前光是等电梯就要耗掉近半个小时,手里单子一多根本送不过来。”淘宝闪购骑手段许鹏介绍,现在这里有10多位熟悉路线的专职跑楼骑手,实现了一趟多送,单均节省10~20分钟。

记者发现,除了平台企业持续发力,一些地方的街道和物业也在行动,不断改善配送、收货体验。例如,部分写字楼设立骑手专用停车位、简化人楼登记程序、安装外卖智能柜;还有的楼宇科学调配电梯资源,为骑手开通“外卖专梯”,扫码可直通各楼层。

进一步优化末端配送生态

部分骑手在采访中表示,他们很看好“分工接力”的配送模式,但又担心自己的收入会受影响。“我平均每单的配送费是5.5元,如果要与接力员分成的话,我最多能接受‘抽走’四分之一,再多就得不偿失了。”在某平台专职骑手小金看来,各外卖平台可联合雇佣写字楼“接力员”,每月按各自单量向接力员支付工资,以实现效率、各方利益最大化。

李师傅认为,在大型产业园和写字楼,设置温控外卖柜是比较好的选择。“一些写字楼有几千间办公室,外卖柜却只有几十个。作为骑手,我们希望外卖柜能更多一些,或由各家平台共建共享,或是物业参与建设,降低骑手的存放成本。”李师傅说。

“在新模式铺开的过程中,对于非主观原因导致的轻微超时,平台能否实行更宽松的扣罚政策?”李师傅说,这样骑手的压力小一些,写字楼订单的响应速度也会更快。

“改善写字楼末端配送生态,需要考虑多重因素。”快递物流行业分析师赵小敏对记者表示,一方面,不同楼宇的楼层高度、入住密度、物业管理水平有所差异,此外还有商用、商住混用之分,某种单一模式很难推广之;另一方面,外卖平台、楼宇物业、骑手等主体之间的利益需要做好平衡。

“当前各方的尝试有着积极意义,在方便骑手配送、减少客诉、保持餐品温度等方面效果明显。”赵小敏建议,在完善“接力送”的同时,外卖平台可深入商务楼宇进行调研、交流,探索更多合作模式。未来还可以通过AI优化算法,分析各时段各写字楼的电梯使用状况,为骑手合理规划路线。

推进“空中门户”建设

5月5日,在中铁建工集团承建的昆明长水国际机场改扩建工程现场,建设者们坚守施工一线,推进工程建设。

据了解,该工程是云南省面向南亚东南亚开放的重要“空中门户”与战略通道,工程规划2030年满足年旅客吞吐量9500万人次、货邮吞吐量100万吨的运营需求,对助力区域高质量发展、提升国际辐射能力意义重大。

本报记者 黄瑜 本报通讯员 杨世广 摄

海南启动关爱环卫工人系列活动

本报讯(记者赖书闻)近日,海南省住房和城乡建设厅(以下简称海南省住建厅)联合海南省红十字会海口市举办“海南省环卫工人关爱行动”暨2026年职业健康安全专项培训开班仪式,标志着为期3个月的全省关爱环卫工人系列活动正式启动。

据悉,本次专项培训计划采取线上与线下相结合的方式。线下将在海口等12个市县开展,由省红十字会专业讲师共计培训2000名一线环卫工人;线上则通过科普短视频、电子画册等形式,将安全健康知识以及保障房申请相关流程向环卫工人宣讲,实现全省环卫作业人员全覆盖。

培训紧扣环卫作业实际,重点围绕职业健康知识、防护用品规范使用、安全作业规程、常见职业病防治、意外伤害处置等方面内容,强化急救技能实操训练,力求实现“人人懂防护、人人会急救”的目标。已参训工友普遍反映,培训内容实用、易于理解,既增强了职业防护意识,又掌握了应急自救互救技能,对工作和生活均有重要帮助。

近年来,海南省住建厅致力于提升环卫工人福利待遇,完善劳动权益保障机制,在公租房和保障性租赁住房申请方面向低收入群体倾斜,并通过规范管理流程、优化作业模式等方式提升环卫工作质效。截至目前,已为17550名环卫工人申请到将近200万元的医疗参保补贴,从出院到补助资金到账最快仅需24小时;全省已有2300余户符合条件的环卫工人申请到各类住房保障,环卫工人家庭住房条件持续改善。

海南省住建厅相关负责人表示,下一步将以本次活动为起点,持续深化“海南省环卫工人关爱行动”热度效应,规范劳动用工、落实权益保障,探索打造智慧环卫试点落地,减轻环卫工人作业压力。

西宁上线首张“职业技能培训地图”

本报讯(记者邢生祥)近日,青海省西宁市首张“职业技能培训地图”正式上线,并嵌入城中区“24小时数智零工驿站”平台,全面打通“技能供给侧”与“就业服务网”,推动线上平台从“岗位信息池”升级为“职业赋能库”,助力打造“30分钟技能培训服务圈”。

通过对辖区民办职业培训学校、技工院校等培训机构进行系统摸排、精准核验与动态汇总,西宁市城中区绘制出“职业技能培训地图”,将各机构地理位置、资质范围、特色专业等核心信息一图集成、直观展示。零工群体等务工人员只需轻点手机,即可“一键择校”,显著降低信息获取成本,让技能提升路径更加清晰便捷。

同时,西宁市城中区借助“24小时就业服务一体机”“AI自助求职机”“智慧数据大屏”的三端智能联动,形成“机构查询—培训参与—一人岗匹配”的线上闭环。务工人员只用打开小程序,即可实现培训课程、报名方式“一键查询”,真正实现技能提升与灵活就业的高效衔接。

据介绍,西宁市“职业技能培训地图”在三级公共就业服务机构进行一体化部署与推广,实现培训资源与就业岗位同步推送、一体呈现,有效衔接了线上平台与N个站点的就业服务,助推零工就业服务体系实现从规模覆盖到功能深化、从岗位信息提供到技能赋能终身的生态化演进。

广州骑手换上冰丝防晒新工装

本报讯(记者赵思远)“这件新工装够‘正’!既防晒又凉爽,在广州跑外卖穿最合适了!”近日,由广州市交警支队海珠大队、海珠区市场监督管理局指导,美团主办的“春日添新装 行路有暖意”骑手春季工装焕新关怀暨“致敬每一程,安全每一单”道路交通安全宣讲活动上,穿上新工装的骑手边嘉明感慨道。

此次活动围绕交通安全宣讲、工装焕新两大板块展开。来自广州市交警支队海珠大队的警官结合真实案例,讲解交通安全法规、骑行安全规范以及新国标电动自行车的相关政策要求。同时,现场开设了新国标电动自行车体验及换车登记点,鼓励骑手了解换车政策,登记换车意向。

记者了解到,目前美团已全面取消超时罚款,推出以积分和培训替代处罚的“安准卡”,通过弹性调整最大接单量、开展线上线下培训,支持骑手安全稳步提升收入。此外,美团还推出骑手“不闯红灯”安全激励计划,骑手每天都有机会获得现金奖励。

“现在天气越来越热,这套新工装及时。”在免费发放新款工装环节,不少骑手试穿后为其点赞。据介绍,最新款服装全系采用冰丝凉感、UPF50+防晒与高亮反光面料,适配广州天气。还有骑手在现场体验新的腰靠餐箱,这款广州采用3D记忆棉护腰设计,并进行了空间扩容。骑手陈敏仪说:“我每天跑单8小时,时间久了,腰背有些问题,这个设计挺适合我们。”

目前,美团“百城千站”骑手服以旧换新行动已在北京、上海、西安、湛江等全国多个城市落地。全国百城电动自行车门店、充电桩等站点都可以为骑手提供车辆焕新项目,将管理人员、家政经纪人、培训讲师、储备大学生干部视为“火种”,全面提升一线家政员职业化水平。

内蒙古一季度城镇新增就业超5万人

本报讯(记者郝亚章)记者日前从内蒙古自治区人力资源和社会保障厅获悉,一季度,内蒙古实现城镇新增就业4.98万人,与去年同比持平,就业形势保持总体稳定、稳中向好。今年以来,内蒙古各级人社部门深入实施稳岗扩岗提质工程,统筹岗位归集、招聘对接、技能培训、政策落地、重点帮扶,为全年高质量充分就业奠定坚实基础。

据了解,一季度,内蒙古以春风行动暨就业援助季为抓手,开展各类招聘活动1340场,提供就业岗位56.16万个。线下,深入开展“东工西用”专场招聘活动等分领域、分行业、分群体的公共就业专项招聘活动。线上,健全完善“就业内蒙古”求职招聘平台和“智慧就业服务云平台”功能,累计归集发布市场化岗位20.7万个,实现33项就业公共服务事项全程线上办理。

针对灵活就业群体岗位需求、技能提升、服务保障、权益维护等核心诉求,各地将培训内容与企业用工需求精准结合,联合企业、职业培训机构开展家政服务、育婴康养、电工技术等定向培训,并配套职业指导、促进培训、就业的高效衔接。新建“家门口”就业服务站128个,为各类群体提供岗位对接、政策咨询等就业创业服务。开展劳动保障法律法规宣传,畅通线上线下维权渠道,建立快速处置机制,切实维护灵活就业群体合法权益。

为兜稳兜牢重点群体就业底线,内蒙古坚持靶向施策,聚焦农牧村地区劳动力强化输入地、输出地劳务协同,推动就近就地和转移就业;聚焦就业困难人员、零就业家庭等分级分类落实就业援助机制,抓好跟踪服务和差异化帮扶。



美丽山乡打造特色富民产业

5月6日,在位于浙江省丽水市遂昌县金竹镇叶村村的茂润健康生物科技有限公司包装车间,工人进行黄精成品包装。

近年来,金竹镇加快打造黄精产业提质

增效与村民、村集体、企业多元增收的共赢局面。在种植与采收阶段,全镇全年可提供临时性岗位700余个,带动人均增收超过3000元。

新华社记者 徐昱 摄

乔天笑扎根一线搭建服务桥梁,成立工作室提升职业水平

家政经纪人用创新实践当好行业“红娘”

本报记者 蒋茜

“当了10年的家政经纪人,给你自身带来了怎样的变化?”面对记者的疑问,家政平台阿姨来了的家政经纪人乔天笑说,“这10年让我练就了一颗‘大心脏’,变得更能接纳他人。”

长期以来,家政行业人员流动性大、素质参差不齐,加上签约售后缺乏保障,影响行业发展。而家政经纪人服务模式的出现,通过帮助家政公司、家政服务从业者和雇主进行有效沟通,并将经纪人服务质量与星级评价绑定,促进家政行业提质升级。

为阿姨和客户双向服务

乔天笑本科就读于吉林农业大学家政学专业,课程包括家庭收纳、膳食营养、社会学、心理学等。保研至该校的社会学专业后,她将家政这个职业放在更宏大的社会层面来观察、分析和思考。

毕业后,乔天笑在这一行扎下了根。“我刚入行时,培训老师就说家政经纪人这活不

好干。”乔天笑说,家政经纪人一方面要精准把握雇主需求,另一方面要耐心细致地辅导阿姨、理解阿姨、陪伴阿姨。

来自山东的家政阿姨赵振平一直记得,5年前的夏天,她在门店待岗了好几天都没接到单,以至于心情特别低落,想要回老家。这时正赶上乔天笑的培训课,“乔老师热情的鼓励和专业的指导,让我获得在家政行业做下去的信心。后来,我一干就是5年,也找到了自己的价值。”赵振平说。

乔天笑还针对性研究制定上户细则,坚持首日陪同阿姨入户,缓解其紧张情绪,帮助梳理服务流程,并通过与客户的沟通增进了解,帮助双方顺利度过入户后的关键磨合期。

“我有时会在深夜接到阿姨的电话或消息,这时就需要及时安抚她们的情绪,帮着分析问题、解决问题。”乔天笑说,在一次次成功“匹配”中,在阿姨和客户的信赖中,她坚定了自己的选择。

根据客户需求协调服务

从事这一行多年,乔天笑发现雇主对家

政阿姨的招聘条件总是千差万别,但她有自己的坚持:不轻易放弃任何一位客户!

有一次,一位待产的雇主提前两周生产,已经预约的月嫂还在上门服务无法到岗,乔天笑和客户商量后赶紧带着新月嫂去对方家中面试。“客户一家人当时情绪不太好,对新月嫂也不太满意,要求退费。”乔天笑说,“我诚恳地给客户道歉并耐心解释,其实退费不是目的,家里还是需要月嫂,希望能给我们一个机会。”

随后,乔天笑赶紧推荐了另一位月嫂去面试,得到了客户的认可。“虽然折腾了一天很累,但尽我所能留住了客户,也维护了公司的名誉,我非常开心。”乔天笑说,客户后来还特地送了一幅阿姨抱着宝宝的画给月嫂,为这次服务添上了圆满的句号。

还有一位卧病在床的80岁老太太,其看护要求比较多,长期难以找到满意的家政阿姨。后来老太太生病住院,乔天笑赶紧推荐了做过医院护工的阿姨杨德群。“杨阿姨尽心尽责,护理得很仔细,客户一家都很满意。”乔天笑说,要充分理解老人的习惯和需求,只要客户尊重体谅阿姨,我们都会尽可能地协调,因为“信任感弥足珍贵”。

全面提升家政员职业化水平

在一次次处理难题的过程中,乔天笑练就出一颗“大心脏”。公司对她这位“科班出身”的人才也很重视,于2016年成立了乔天笑创新工作室。这支由乔天笑带领的专业团队,以“服务创新、方法创新”为核心理念,专注于家政服务与培训领域的创新实践,推动家政行业向专业化、职业化方向发展,被北京市朝阳区总工会认定为2025年度区级创新工作室。

乔天笑创新工作室的研究与实践包括,通过行业数据分析发布趋势报告,为政策制定和企业决策提供支持;在服务模式上,创新探索“互联网+家政”在养老、育儿、培训等领域的融合应用;在职业化体系建设方面,关注从业人员的职业尊严与社会保障,提升行业人才吸引力。

通过创新工作室,个体的价值、职业的价值都在放大。目前,该工作室正在进行“星火计划”——家政关键人才职业化赋能创新项目,将管理人员、家政经纪人、培训讲师、储备大学生干部视为“火种”,全面提升一线家政员职业化水平。