

聚焦百行百业之快递业②

破局“最后一百米” 舟山多方协同求解快递配送难题

□记者 陈佩佩 刘慧静

3月30日,本报推出“聚焦百行百业”栏目,首篇关注城市“毛细血管”中的快递行业,刊发《困在“最后一百米”的奔跑者:快递小哥被“谁”挡在门外?》一文,聚焦快递“最后一百米”配送堵点:人车分流小区禁止车辆进入、住宅电梯梯控受限、临时停车收费……不仅降低配送效率,更让一线快递员们倍感无奈。

报道刊发后,市委社工部与记者取得联系,并协同邮政管理、住建等部门召开座谈会,就上述快递配送难题共商对策。与此同时,记者走访小区物业以及快递行业协会等机构,了解到当前政策层面已给出明确指引,基层也涌现出不少暖心举措,持续推进快递配送难题攻坚。

政策制度护航“最后一百米”

根据《快递市场管理办法》,快递行业的主管部门为邮政管理部门。去年8月,市邮政管理局联合市公安局、市住建局印发《关于建立保障快递派送服务进小区沟通协调机制的通知》(以下简称《通知》),希望从制度层面为破解配送堵点提供支撑。

《通知》明确划出“红线”,规定物业服务企业不得无故阻挠快递员进入小区配送,严禁违规收取“进场费”“管理费”。若确需禁止快递入内,必须由全体业主共同决定,物业不得单方面设卡。在硬件配套方面,物业需配合规划快递存放点、布设智能快件箱,并做好驿站管理,保障快件安全。同时,快递员进入小区也需遵守规定,佩戴工牌、穿着工服,做到文明配送、规范停车。

此外,为畅通问题反馈渠道,《通知》还设立了投诉处理机制。业主、物业或快递小哥均可通过12305(邮政热线)、12345(市民热线)等渠道反馈快递服务进小区过程中产生的问题,市邮政管理局将协调市公安局、市住建局等有关部门予以协助解决。

市邮政管理局相关负责人介绍,《通知》下发以来,他们定期组织配送人员开展安全、规范操作及文明服务培训,先后组织各类投递服务培训6场次,覆盖服务管理人员135人次。

此外,市邮政管理局还会同各小区业委会建立收投服务人员登记报备制度,实现“一次备案、动态管理、长期有效”。“我们对完成初次登记、着装规范、出入时间相对固定的收投服务人员,以口头询问或扫码登记等形式简化手续,方便出入。”该负责人介绍,目前已联动109个小区开展登记报备制度,备案人员109人,快递员进小区平均时间缩短30分钟,单件收投时间由原来的平均5分钟提升至3.2分钟。去年6月以来,12305、12345受理小区快递服务质量诉求同比下降32.8%。

各方仍在探索缓解配送压力举措

走访中记者发现,不少小区推出便民措施,平衡安全管理与配送效率。

绿城物业千岛街道片区以新建小区为主,普遍实行人车分流,门禁、梯控管理严格。片区负责人周先生介绍,小区允许快递车辆走机动车道,但严禁驶入人行道,“若放任快递车辆随意穿行,将触碰业主的安全底线,极易引发业主投诉。部分快递员停车不规范,不按划定车位停放、



随意占道,也增加了小区的管理矛盾。”

为兼顾小区安全与配送效率,该片区所有小区都配备了免费平推车,供快递员借用。快递员可将车辆停放在指定车位,再用平推车转运快件,免去徒步负重。针对快递员希望驾驶车辆进入小区人行道的诉求,周先生表示,出于安全考虑,暂时无法满足。

在解决高层住宅梯控难题方面,物业也推出便民措施。在柏悦府、海上明月府等梯控严格的小区,快递员可将有效证件暂存前台,换取临时梯控卡,无须长时间等候保安开门,既减少了矛盾,也提升了配送和管理效率。

周先生坦言,物业与快递员并非对立关系,双方都是在为业主服务,只是在安全与效率、便利与管理之间需要不断磨合、互相体谅。

作为行业的“娘家人”,市快递行业协会也在积极化解矛盾。协会副秘书长刘存海表示,小区准入难、梯控使用难是快递员反映最集中的问题。协会联合邮政管理部门,与小区逐一对接协商,推动物业放宽限制。

“快递是民生刚需,与居民生活息息相关。小区管理不能一味设限,也应体谅一线小哥的辛苦。”刘存海建议,人车分流小区可划定快递车辆临时停放区,或优化驿站选址,减轻快递员转运负担;对于必须上门配送的快件,则应简化通行流程,减少无谓等待。

市委社会工作部相关负责人介绍,“去年以来,我们以‘友好社区’为主体,搭建了‘小哥议事会’平台,邀请‘小哥’代表定期就权益保障、社区治理等议题,构建‘小哥提事——会议定事——部门办事——小哥评议’全链条闭环。”据悉,根据“小哥议事会”收集事项,由属地镇街协同多部门合力破题子女就学、医疗保险等急难愁盼问题100余个。

配送时合理停车需求 难题待解

在保障快递员、外卖小哥等新就业群体合理停车需求方面,我市还面临诸多挑战。不过,外地的一些成功经验或许也能为我们提供一些破局思路。

比如安徽蚌埠规定,外观统一标识并持有快递通行证的邮政、快递车辆,在实施快递服务时停车1小时内免收停车费。这一举措精准地考虑到了快递业务的特点,快递员在派送过程中需要频繁停车,短时间的免费政策既保障了他们的工作效率,又减轻了经济负担,同时也避免了因寻找免费停车位而增加的交通压力。

郑州、兰西、淄博等多个城市则选择划设快递或外卖专用临时停车区。专用停车区的划定,为这些车辆提供了明确的停靠位置,允许在限定时间内免费停靠作业,使得快递员和外卖小哥能够更高效地完成工作,也减少了因违规停车带来的安全隐患。

重庆黔江区推行的“先提醒、后处置”机制同样值得借鉴。对于超时停放的快递车,以劝导为主,减少处罚风险。这种人性化的管理方式,既维护了停车秩序,又给予了快递员一定的容错空间,体现了城市管理的温度。

问及快递小哥在合理配送时间内,小区门口停车是否能有一定程度的政策倾斜?舟山市智慧城市运营有限公司智慧停车运营中心相关负责人告诉记者,我市智慧停车收费标准依据市发改委出具的收费文件执行,目前的政策是半小时内免费,若要延长免费时长、优化车辆管理,需发改、物价等部门综合研究。

“这项措施首先得将快递车辆车牌全部录入,但这些车辆存在一定的流动性,可能有管理困难或者信息滞后的问题,还得相关部门综合研判。”该负责人坦言。

记者手记

快递配送的“最后一百米”,不只是行业难题,更是城市治理精细化水平、社会协同创造“温度”的生动缩影。一纸政策的落地生根,从来不是朝夕之功,需政府部门、小区物业、行业协会及快递企业等多方力量同向发力。

当前,快递配送的堵点尚未完全打通:物业的管理规范与快递员的配送效率之间仍有磨合空间,贴合舟山本地实际的快递临时停车保障措施……亟待进一步完善优化。

要让“最后一百米”真正成为“顺畅一百米”,需各方协同发力:监管部门要狠抓政策落实,小区物业要多一份人性化考量,在安全管理与便民配送之间找到平衡点,行业协会要当好桥梁纽带,快递企业要优化管理服务。

唯有多方携手,将每一份考量落到实处,将每一份善意传递到位,才能破解配送堵点,让“城市快递”,既高效便捷,又有温度。