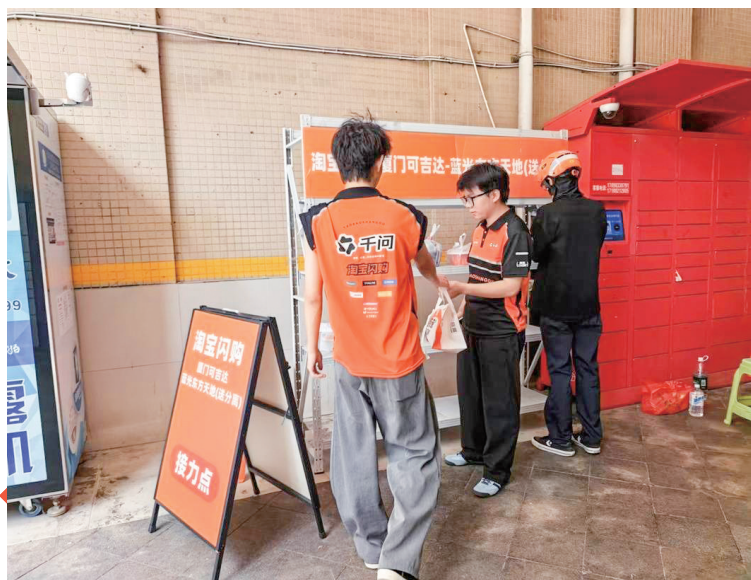




外卖骑手和小区接力员交接外卖。



7月10日傍晚,成都市成华区华侨城滨江壹号三期小区外,崭新的橙色外卖货架有序摆放。外卖骑手小李拎着餐盒,快速对应楼栋格位摆放餐品、扫码交接,全程不到一分钟便奔赴下一单。与此同时,小区接力员取餐后疾步送餐,五分钟即可将餐品送达住户手中,配送过程高效有序。 □ 华西社区报记者 彭戎 成华区委社会工作部供图

06>
华西社区报

新兴力量

2026年
7月21日
星期二
责编 董峰
版式 张进



打通堵点 外卖小哥有了“新帮手” 成都市成华区试点外卖“接力送”

近日,在成华区委社会工作部、区住建局、区市场监管局的三方协作支持下,“接力送”模式已于蓝光东方天地、华侨城滨江壹号三期两个小区进行先期推广,有效打通小区配送“最后一百米”堵点,助推化解规范化物业管理与高效率配送服务的长期矛盾,成功构建骑手、物业、居民三方共赢的基层治理新格局。

点位实体落地 分段配送跑出骑手服务“加速度”

走进蓝光东方天地“接力送”点位,楼栋分区货架、扫码登记设备、临时储物区配套齐全,形成标准化中转空间。该小区以前是骑手们“不太愿意接单”的地方。小区大、楼栋多,以往骑手进入小区深处配送,单趟往返最少耗时5至8分钟,遇上电梯高峰耗时翻倍,单日有效跑单量受限。

如今,在跳蹬河街道的协调下,小区物业规划好了外卖货物转运点,实行“场外骑手接驳、小区专人转运”两段式接力模式,骑手仅需在小区门口完成餐品交接,无需入小区穿梭,单均配送时长压缩3至5分钟,单日可多承接5至8笔订单,收入实现稳步提升。“以前这一单,光进小区转悠就得七八分钟,现在放好餐就能赶下一单,省心又高效。”长期在成华片区跑单的外卖骑手小李真切感受到新模式的便利。

据了解,小区接力转运人员均为物业备案熟手,熟悉小区楼栋布局、电梯运行



小区接力员送餐。

规律与住户分布,错峰开展精准配送,全力保障午晚用餐高峰配送效率。“骑手订单超时率大幅下降,外卖车辆乱停乱放等投诉显著减少,小区出入口秩序焕然一新。”华侨城滨江壹号三期物业相关负责人表示,“接力送”模式让物业方“松了口气”。不少居民纷纷点赞,反馈以往显示骑手到小区仍需漫长等待,如今专人接力配送,十分钟内即可收到热乎餐品,用餐体验大幅提升。

多方协同共治 创新模式化解社区管理“堵点”

据悉,“接力送”并非碎片化、临时性举措,而是成华区深耕新就业群体服务、完善基层治理体系的全新延伸载体。近年来,成华持续聚焦外卖骑手、快递小哥等新就业群体急难愁盼,系统性搭建全域暖“新”服务矩阵。目前,全区在万象城、龙湖滨江天街等重点区域已建成6个“华仔·暖心驿站”,依托党群服务、工会驿站等阵地布局126个新就业群体友好场景,制定《成华区“华仔·暖心驿站”运营提质

工作指引》,全方面细化功能配套、运营管理、物资保障标准,配齐休憩、充电、热饭、应急等全要素设施,设立子女托育、优惠换电、理发等特色服务10余项。同时,联动33家爱心商户推出折扣就餐、“1元挂号”、购药优惠等暖“新”举措,在各小区上线“暖新快速通行码”,简化骑手入园登记流程……一系列暖心服务正在不断织密15分钟骑手友好服务圈。

此次选取两类差异化小区试点,通过试点运行收集配送流量、管理矛盾、居民反馈等数据,为全域推广积累标准化经验。区别于普通商业配送配套服务,成华区将把“接力送”纳入全区新就业群体服务和基层治理体系,搭建社区、物业、外卖平台、骑手代表四方议事协商机制,把小区末端配送等议题纳入常态化基层协商范畴,从源头破解小区规范化管理与骑手高效配送的冲突。

“我们坚守小区管理底线、保障骑手配送效率、兼顾居民民生体验,实现三方诉求一体解决”,成华区委社会工作部相关负责人介绍。目前,两个试点站点运行态势平稳,已初步实现骑手配送提质、小区治理减负、居民体验升级的良好成效。

下一步,成华区委社会工作部将全面总结试点运行经验,结合小区体量、居住密度、配送流量优化点位布局,在辖区大型高层住宅小区分批推广“接力送”模式。同时联动各类暖“新”服务载体,持续丰富新业态服务场景,让新就业群体在成华“跑”得更从容。