责编 赵述评 美编 白杨 责校 杨志强 电话:64101673 syzx10@126.com

跑赢最后100米 管控区里的“全力保障”

连日来,北京疫情防控措施不断升级,管控区内的物资配送“最后100米”成了关键。5月8日,北京商报记者了解到,为了保障人员及货品的配送安全,叮咚买菜、每日优鲜等多家企业已积极对接,对符合申报“白名单”条件的骑手应报尽报。如今,核酸检测、佩戴口罩、测温消毒成为电商末端履约服务的标配。

管控区内,多家快递员自觉承担起送货上门的工作,不再拘泥于“是谁家的快递”,想尽办法把居民物资尽早送上楼。小三轮成了蔬菜转运车,志愿者们肩扛手提着装满生活物资的包装袋,快递员的介入则让分拣配送效率大幅提升。

服务 分拣效率大幅提升

奔忙的末端从业者们构成了北京防疫攻坚“最后100米”的重要部分。不止是骑手,快递员们也在为北京小区的物资运输贡献力量。

每天早上7点半,在北京双井街道临时管控区域内,京东物流的配送员郭斌和同事们都穿戴着口罩、面罩、防护服、手套,开始接收附近商超送来的蔬菜、鸡蛋等物品。不到半个小时,200余件快递就能分拣完成。

之所以又是快递员又是社区志愿者,只是因为郭斌和同事们想尽快完成配送。为此,京东物流与社区共同探索出一套新方式,通过“短程接驳+志愿服务”的末端服务方式,畅通管控社区物资配送的“最后100米”。

如今,这套“短程接驳+志愿服务”的末端服务方式已被物流企业熟练复制到北京多个管控社区。对此,京东物流北京地区终端运营负责人曾在接受北京商报记者采访时表示,目前京东物流能依据地址库来划分订单区域,根据订单密度将区域以大化小,以不同组合来解决匹配效率的问题;“例如一个小区的某栋楼被封闭,京东物流可以有针对性地提供定制化配送服务。目前平台已经能细化到具体品类的调度”。

据悉,在双井街道的临时管控区,街道与京东物流沟通协调,由京东物流派出22名快递小哥入驻,负责居民的快递物资运输。据了解,22名京东快递小哥负责周边10个小区、75栋楼的物资配送。他们将快递送往各个单元楼下的货架上,会再次进行消杀,之后逐个联系居民领取,避免聚集。对于行动不便的居民,快递小哥会送货上门。

不止京东物流,中通、圆通、顺丰等多家企业部分网点的快递员也变身为社区志愿者,既为北京的管控小区居民配送物资,还协助核酸筛查秩序维护的工作。

据国家邮政局数据显示,在一季度,异地快递业务量和业务收入分别完成208.8亿件和1175亿元,同比分别增长12%和3%,异地快递业务量占全部快递业务量的比重为86.2%,同比提升1.2个百分点。

骑手 一天一测核酸

在最后100米,骑手就是一个安全阀。各平台的骑手流动性大,接触人群较多,末端履约的安全性尤为重要。

“每日优鲜正陆续将处于封管控区域的一线作业人员、骑手等保供人员加入‘白名单’,并严格落实新版防疫规定,来保障人员及货品的配送安全。”每日优鲜相关负责人向北京商报记者表示。

据了解,所谓“白名单”来自近日北京市商务局发布的新版《新冠疫情流行期间外卖配送人员防控指引》(以下简称《指引》)。

《指引》提出,建立外卖配送人员分级管理机制,并对服务封控区、管控区、防范区、临时管控区等中高风险地区的外卖配送人员采取“白名单”管理机制,实行每天1次核酸检测、1次抗原检测。

叮咚买菜也在加快将符合申报条件的人员纳入“白名单”中。“我们已经在朝阳、海淀、顺义等重点区域按照政策要求申请了‘白名单’,只要是符合条件的骑手,应报尽报,全力保障相关区域的配送。”据该相关负责人介绍,在此之前,叮咚买菜已经要求前置仓的工作人员每天进行1次核酸检测和1次抗原检测。

盒马要求配送员每天“早抗原晚核酸”检测,在每单配送后进行消毒防护。

作为生活物资供应的重要线上渠道,生鲜电商在“最后100米”的配送安全上绷紧了神经。在接种疫苗、每日核酸等措施基础上,还要求骑手配送过程中全程佩戴N95口罩及一次性手套。与此同时,企业们加强了“无接触取货及配送”服务,来保障用户、骑手和商家三方的安全。

配送 扩充运力保履约

着重配送安全的同时,北京防疫不断升级也使得线上订单迎来攀升。北京商报记者从达达集团获悉,在疫情期间,达达优拣北京地区拣货订单整体周环比增幅达26%,部分门店周环比增幅超50%。“五一”假期期间,京东到家母婴商品订单量环比上周实现1.2倍增长。

北京暂停堂食服务,一定程度上也刺激了用户对预制菜的消费热情。盒马“五一”期间北京预制菜销量环比上涨500%,宫保鸡丁、烤鱼、筋头巴脑成为北京市民首选。“袋拎烤串系列”和小龙虾同比增长数倍。

餐饮企业对即配运力的需求也迎来爆发。据了解,目前北京市已有超过20家海底捞门店与闪送进行了业务合作,“五一”期间闪送高端餐饮订单量环比增长达48.22%。

不过,北京商报记者在多家平台下单时注意到,目前生鲜电商在运力调度上依然较为紧张。以朝阳区十里堡为例,截至5月8日下午4点,叮咚买菜可选择的送达时间段扩充至3个小时,最迟将在晚上7点前送达,而每日优鲜最长得等待2个小时。“目前我日均配送的单量在六七十单左右,因为订单较多,基本上会晚于平台预期时间1个小时左右。”一位盒马配送员向北京商报记者表示。

而在北京部分管控区,平台运力吃紧的情况更为明显。一位处于管控区的消费者向北京商报记者介绍称,每天早上7点多她会在生鲜平台上抢菜,盒马大致在下午1点送达,而上午11点左右在fudi上购买的东西,下午4点能送到。

当前,为了尽快完成订单履约,各家企业已设法为配送紧张区域及时补充运力。据了解,在“五一”期间,盒马已在朝阳、丰台等重点区域增派三成配送人员。而达达集团除了运力调度,还为沃尔玛、家乐福、七鲜超市、京客隆管控区域周边的门店增加拣货人力支持。

外卖 首推家庭版预制菜

最后100米,安全收到外卖至关重要。据悉,美团与饿了么在北京推广“无接触配送”服务。据美团相关负责人介绍,目前美团外卖已在北京全面启动了无接触安心送,倡导消费者通过“订单备注”等方式,与骑手协商餐品放置位置。此外,美团外卖还在北京部分写字楼、学校、住宅公寓铺设了具备保温和消毒功能的智能外卖柜。

《指引》还提及,推广应用无接触式配送模式。外卖配送人员可通过将餐品放至小区内智能取餐柜、单元楼内存放点或居民家门口等方式,实行无接触配送。服务封控区、管控区、防范区、临时管控区的外卖配送人员必须采取无接触配送。

外卖平台也进行了升级优化,增加系列防控举措。就在刚过去的“五一”假期,北京全市暂停餐饮堂食服务、转为外卖服务,也使得外卖平台与骑手更加忙碌。为解决更多商家开展外卖需求,美团外卖与饿了么还推出了“商家上线绿色通道”服务,提升店铺审核效率。饿了么相关负责人介绍称,符合资质的商家最快可以在1小时完成线上及人工审核。

火热的不仅是外卖服务,暂停堂食也增加了消费者在家用餐和做饭的需求。饿了么还开设了首页直达的“家庭品质套餐”专区,新增了100多款针对家庭假期用餐场景的套餐选择。美团外卖也于近日上线了预制菜销售专区,并已联合所有预制菜品牌门店,在北京开启“全城送”服务,扩大菜品配送范围。据美团外卖数据显示,目前北京区域预制菜在售门店总数达297家,上线的预制菜品达665种。

北京商报记者 赵述评 何倩 郭缤璐 张天元

图片来源:受访企业提供、刘卓澜/摄

我在 管控区

尽管配送会延迟,但吃喝不会愁

已经管控了半个月的华威里社区,没有了汽车的来来往往,但随处可见快递小哥与外卖小哥奔波的身影。5月8日,居住在潘家园街道华威里社区的杜先生向北京商报记者谈及这半个月的生活改变,“生活方式的确发生了较大改变,但生活需求一直能够被满足”。

手机里能下单配送的App越来越全,尽管配送慢了点,但总是会送到。蔬菜直通车开到小区门口,提供平价且新鲜的蔬菜瓜果。社区小店成了“网红”地,业主们热衷于探讨小店的进货情况。家门口的快递照旧能收,天冷了还能收到火锅店送来的食材。

管控区内,一切都不太一样,似乎又没什么变化。

“从未像现在的14天,如此熟悉能给自家配送蔬菜的平台。”自从足不出户,杜先生每天大部分时间就是盯着各家生鲜电商,甚至还定了闹钟,买蔬菜加到购物车再支付再等着骑手配送。从前的杜先生从不思考去哪里买什么,现在却对生鲜电商平台的蔬菜肉蛋等生鲜品的供给情况如数家珍,谁家蔬菜新鲜、肉类更全,谁家的海鲜最快脱销……

杜先生向北京商报记者说起这些的时候似乎还有点满足,“几乎所有的平台都覆盖我们社区,还挺幸福的,谁家都能买点,一家人好几天的吃喝也就出来了”。杜先生拿出手机展示起来,每日优鲜、叮咚买菜、盒马、fudi、山姆、美团,这些App塞满一整个屏幕。

骑手将物品送到管控区的各个小区门口,像杜先生这样的业主几乎是一路小跑去小区门口取订单,顺路也能“放放风”,隔离在家的业主则由社区志愿者送上门。

当然,特殊时期,各家平台配送难免有所延迟。杜先生称,近几次的线上下单,时效大多在四至五小时送达,例如盒马要在早上8点就定好预约配送时段;fudi一般上午下订单,在晚饭时段才能送达。

“特殊时期只要能吃饱,延时问题都可以理解。”杜先生直言,管控期间,很多社区店都关门了,即便是配送延时,居民们还是能包容理解的。

为了碗里的热菜热饭,管控区里的居民可谓“眼观六路耳听八方”,盯着生鲜平台,也盯着家门口的社区小店。

足不出户的一周乃至14天里,一些小菜店和社区超市也是管控区居民日常采买物资的主要阵地之一。杜先生介绍,在刚刚划为临时管控区时,活动范围内有一个大型的社区生鲜超市和四五个小菜店。伴随管控措施日益严格,小菜店和小卖铺进货车辆在管控区域内进出受限,物资进货和采买的确有些不顺手了。

“其实居住在华威里已经四五年时间了,以前从没有过多关注过这些小商户,反倒是管控后,发现这些小店对于社区而言十分重要。”在此次管控的半个月时间里,杜先生社区里的小店成了明星场所,有关“菜量是否充足、能否进货”的任何一条消息都能引来业主们的讨论。甚至于小店老板吃住问题都时刻牵动着区域内居民的心。

在此次管控期间,一辆菜车成为了区域内的“网红”,它便是北京菜篮子工程的社区蔬菜直通车。一个30元左右的菜包,包含十斤左右的蔬菜,品牌近10种。除了菜包、水果包,还会单独售卖水果、鸡蛋等日常所需的食材。

“仅一周时间,已经来过两次,菜品相对而言新鲜又便宜,对于不善用手机买菜的老年人十分友好。”杜先生对蔬菜直通车赞不绝口。据悉,菜车一般都是由社区居委会申请,尽管不会每天都出现,但最近一周内还是给居民带来了两次惊喜。

区域管控之后,马路成为了快递小哥的天下。相比以往挨家挨户送快递,现在的快递小哥则重在吆喝。

一条马路的两边,分布着邮政、京东、顺丰、中通、圆通等多家快递。每位快递员在自己的区域内,都按照小区、楼号及单元将快递摆放整齐,等待着居民前来领取。

管控区内物流并未受到太多影响,不过寄件似乎要等一等,多位小哥表示,“寄件比较难,如果北京同城,建议优选京东,发外地中通还是可以的”。

作为消费者,杜先生对快递时效还是十分满意的,他说,只要能发货的网购产品,基本上三四天就能收到。如果是京东自营,基本上第二天就能拆包裹了。

快递能带来满足感,外卖自然更能。5月8日恰逢母亲节,身处管控区内,杜先生一家通过海底捞外卖改善了一下伙食,出乎意料的是,前一天22时30分预约,今天中午11时前就已经送到了,并赠送了不少零食水果。“管控半个月基本都在家做饭,恰逢母亲节,该有的仪式感依旧要有。”

北京商报记者 刘卓澜

外卖配送指引

北京市商务局官网发布的《指引》共包含13条具体要求,其中包括建立外卖配送人员分级管理机制和备案机制,配备充足的口罩、体温计、消毒液等必要防控物资,推广应用无接触式配送模式等。

《指引》还要求外卖配送人员在外出提供服务时必须佩戴N95(或KN95)口罩、一次性手套,进一步降低配送过程中可能发生的疫情感染或传播风险。

政府、平台及配送人员都在共同协作,多举保障最后100米,全力做好餐饮与保供相关服务。对此《指引》中也指出,企业对外卖配送人员须采取集中管理。外卖配送人员活动范围原则上不超出“居住地-工作地-配送区域”,尽量减少配送工作以外的活动,鼓励有条件的企业为员工提供集中居住。在防范区内闭环工作的外卖配送人员必须集中居住。集中居住区应符合要求,保持居室清洁,勤开窗通风,定期环境消杀。非统一安排住宿的企业应掌握员工住宿信息,不得居住违规群租房,加强督促管理。

企业要为外卖配送人员配发免洗速干手消毒剂。外卖配送人员在完成每单配送后,均应对手部进行充分消毒。