

冲突背后:如何畅通外卖配送“最后100米”?

新华社“新华视点”记者 张璇 舒静

日前，杭州一名保安与外卖骑手发生冲突，因外卖骑手下跪而引发广泛关注。

类似事件屡有发生，折射出行为边界、基层治理、平台规则等深层次问题。畅通配送“最后100米”，共建“骑手友好社区”，仍需进一步推动制度建设。

冲突又起

12日，杭州绿城西溪世纪中心一名保安与外卖骑手发生冲突，网络流传一张黄衣骑手下跪的照片，部分外卖人员要求物业现场“道歉”。

一名参与声援的外卖员告诉记者：“看到外卖员下跪的照片，我就过来了。虽然不认识当事人，但看到这一幕觉得很心酸。”

13日，多名外卖员说，此前该园区不能骑车进入，现在则可骑入。西溪世纪中心园区一名物业人员表示，目前他们对于外卖人员“只提醒，不强行拦”。

杭州市公安局西湖区分局发布通报称：8月12日中午，某外卖平台一男性外卖骑手王某某在我区西溪世纪中心园区送外卖过程中将栏杆踩歪，被园区保安拦下，该外卖员因担心影响其他订单派送遂下跪，后引发现场人员聚集。属地派出所接警后立即出警赴现场处置，对涉事人员依法开展调查，后续将依据调查情况依法处理。

美团方面表示，冲突发生后，美团第一时间派遣专员前往现场协助骑手小哥处理冲突，并为其向物业支付围栏维修费用。对于此次冲突中骑手可能遭遇的不公正对待问题，将根据骑手小哥的诉求提供各类相应援助。

尽管事件前因后果仍有待进一步调查，但这一偶然事件再次将外卖小哥与保安人员的矛盾暴露在公共视线之中。

“新华视点”记者梳理发现，类似矛盾并不鲜见。在此前警方通报事件中，有多起外卖小哥与保安人员发生争执进而引发肢体冲突，甚至导致伤亡的事件。

不少外卖小哥向记者表示，自己曾被保安一次次告知或呵斥，“外卖车不能进”。

一名外卖小哥称，某小区保安不允许外卖车进入，之后他骑平衡车去送单，出来后被保安拔掉车钥匙，冲动下敲坏桌子，引发冲突。最终他赔了物业300元了事，还因配送超时被扣了钱。

与此同时，作为社区安全“守门人”，不少保安与物业管理人员也颇感无奈。

北京丰台某小区一名物业经理说：“有些业主希望我们放松管理；有些业主则认为，骑手不登记进入小区，骑着电动车穿行，会增加安全隐患，要求加强管理。物业保安也是左右为难。”一名保安说：“之前有外卖骑手车速过快撞倒业主，不给进也是为了业主的安全着想。”

保安李师傅说，曾有业主投诉外卖员随便进出小区；部分外卖小哥乱停乱放电动车，早晚高峰时业主也有意见；还有一些外卖小哥会跨栏、强行闯入，“我们的工作也不好做”。

矛盾背后

多次冲突暴露出外卖配送的“最后100米”难题。不少受访人士认为，矛盾背后，是保安人员与外卖小哥分别承受的系统压力，一些问题应进一步厘清。

不少物业人员表示，他们也理解外卖小哥不容易，但小区有相关规定，禁止骑行旨在保障老人、儿童的安全。

那么，物业及保安是否有权对外卖小哥做出限制性规定？

北京盈科（杭州）律师事务所律师甘海滨说，小区业主对小区公共区域具有物权。外卖员能否进入小区，应由业主大会或业主委员会根据小区实际情况、业主意愿及物业管理需要进行讨论并作出决议。如果骑手造成物业设施损坏，可协商赔偿，但不应直接罚款。

浙江省消保委网络消费委员会委员、

网经社电子商务研究中心主任曹磊表示，保安要维护安全秩序，而外卖员则要求效率，两者容易产生矛盾。部分保安自恃掌握看门的“权力”，容易表现得更为强势。

甘海滨说，如果保安在执行小区管理规定时，采取非法手段，或使用暴力、侮辱性方式阻止外卖小哥进入小区，则构成对权力的滥用。

外卖小哥与保安、物业管理人员的矛盾背后，平台经济下劳动者面临的压力与权益困境也不容忽视。

1小时、45分钟、30分钟……近年来，外卖平台配送速度不断提升。此前，有外卖平台在北京地区上线“15分钟极速达”服务，并向用户承诺“每超时1分钟赔2元红包，10元封顶”。

“您有一个订单还有5分钟超时”。这是让外卖小哥们最有压力的瞬间。

一名外卖骑手说，超时往往是因外界因素，而非骑手故意为之。比如，在午餐高峰期，一些商业体电梯繁忙，一上一下耗时很长；一些小区禁止骑车进入，骑手不得不走进去。然而，通过平台申诉，理由往往被驳回。

“耽搁的每一分每一秒，都可能变成罚款和投诉。”有外卖骑手表示，前几日报的一单19元，因超时15分钟，被平台扣了8.5元。多名外卖小哥反映，大部分单子每单仅挣几元钱，而配送的“最后100米”却面临多种阻碍，平台应予以合理考量。

难题待解

如何更好破解难题，畅通外卖配送的“最后100米”？

受访专家认为，不应简单为此类事件“贴标签”，推进制度建设是解决问题的关键，应推动更多主体介入，共同协商，寻求建设性的解决方案。

甘海滨建议，应进一步完善街道、社区、写字楼等重点配送区域的基层治理。通过集体协商，明确行为守则。同时，制

定更有效率的外来人员登记制度，通过人性化设置临时停车区、送餐柜等设施，减少不必要的冲突。

记者了解到，已有平台和部分街道、社区合作，探索平衡效率与安全的更优解。

据不完全统计，已有十几个城市建立超过100个“骑手友好社区”，为骑手开通出入绿色通道、划定专用停车区、建设骑手驿站等。在美团骑手App里，对应的小区地图也进行了更新，骑手可更方便地查询小区出入口和楼宇。

7月，同样是在杭州，“小哥码”正式推出。骑手获得专属电子通行证后，在一些小区扫码就能进入，找楼也更方便。有小哥反馈，现在扫码进门只要十几秒，送单更快超时更少。

也有一些地方的物业采取了“换乘方案”。如在安徽省宿州市某小区，物业公司专门购置自行车放置在小区主要出入口，提供给外卖员、快递员“换乘”。

2023年11月，人力资源社会保障部办公厅印发《新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引》《新就业形态劳动者劳动规则公示指引》《新就业形态劳动者权益维护服务指南》，为外卖骑手等群体系上保障的“安全带”。指南提出，平台企业要建立健全与新就业形态劳动者的常态化沟通机制和新就业形态劳动者申诉机制，畅通线上和线下沟通渠道。

多名外卖员表示，希望平台更多关注配送“最后100米”的复杂情况，利用智能算法，优化奖惩机制与配送路线，减少因时间紧迫导致的冲突。对因“门难进”导致的超时罚款，设立更畅通的申诉渠道。

此外，曹磊等受访人士建议，加强对外卖小哥的安全培训，优化意外事件应对保障。引导物业公司完善管理方案，对保安人员加强服务意识、沟通技巧等培训。“多一些换位思考，多一些相互理解。外卖小哥和保安人员都值得被更有温度地对待。”（新华社北京8月14日电）



月饼制作生产忙

这是山东省新泰市翟镇一家食品生产企业的月饼生产线（8月14日摄）。

近日，山东省新泰市的企业迎来月饼销售旺季，工作人员忙着制作生产月饼供应市场。近年来，新泰市大力发展食品加工产业，全市以月饼为代表的预包装食品产量逐年提升。

新华社记者 徐速绘 摄

我国将用3至5年打造“数智中医药”

新华社北京8月15日电 记者日前从国家中医药管理局获悉，我国将用3至5年时间推动大数据、人工智能等新兴数字技术逐步融入中医药传承创新发展全链条各环节，促进中医药数据的共享、流通和复用，初步实现中医药全行业、全产业链、全流程数据有效贯通，全力打造“数智中药”。

新兴数字技术能够为中医药现代化发展提供有力支撑。为充分发挥数据要素乘数效应，释放中医药数据价值，国家中医药管理局和国家数据局近日联合印发《关于促进数字中医药发展的若干意见》，提出20个方面的具体举措。

在数字化辅助中医服务能力提

升方面，文件提出，“鼓励中医医疗机构推动业务流程数字化转型，打造集预防、治疗、康复、个人健康管理于一体的数字中医药服务模式”，“鼓励研发具有中医药特色的智能电子病历、智能随访系统等系统，提升中医药数据智能化采集能力”。

数字技术的应用也让就医更加便捷。文件提出“推进中医医疗机构电子病历数据互联互通”“促进检查检验结果互认共享”等举措，并鼓励建设具有示范性的智能化中药房、区域智慧共享中药房，提供云煎药服务，为群众提供方便快捷精准的中医药服务。

针灸机器人、“中医CT”人体数

字画像系统……数字技术已在中医药健康管理领域“初显身手”。文件提出，鼓励利用大数据、人工智能等新兴数字技术研发中医健康监测设备和治未病健康管理平台，通过中医体质等中医数据采集记录，整合体检、疾控等数据，开展主动健康管理，个人健康画像、人工智能+医疗健康应用、重点人群健康保障、卫生健康决策支持系统建设与数据应用示范研究。

此外，文件还针对数字化赋能中医药人才培养、科技创新、产业发展、文化传播等作出部署，例如，鼓励中医医疗机构应用数字技术建设“数字化传承工作室”“数字诊室”等，强化中药质量追溯体系平台建设 and 推广运用，支持建立中医药古籍数据库、中医药文物数据库、中医药知识库。

“731部队”原队员清水英男：

“到了哈尔滨，谢罪之情更加强烈”

新华社哈尔滨8月15日电（记者 杨忠琪 杨軒）8月12日至15日，侵华日军第七三一部队“少年队”原队员清水英男时隔79年再次来到哈尔滨。“我智慧全行业、全产业链、全流程数据有效贯通，全力打造“数智中药”。

按照计划，94岁的清水英男来到“731部队”遗址，现场指认了“731部队”卫兵所旧址、部队长办公室、标本室等。他不时拿出相机拍照，并低头默哀。

在侵华日军第七三一部队罪证陈列馆参观时，他看到了“731部队”

的合影、成员名簿、用于繁殖鼠疫菌的金属容器、玻璃罐、手术刀和显微镜等。这令他驻足、神情凝重，仿佛回到曾经的“梦魇”时代。

“战争多么残暴，只有到现场的人，才能真正感受到。现在想来，我也成为侵略罪行的帮手，我发自内心真诚地道歉。”清水英男说。活体解剖、人体实验、细菌战等恐怖的事情，让人一生难以忘却、释怀。

在“谢罪与不战和平之碑”和陈列馆内的殉难者名单前，清水英男双手合十，深深鞠躬，表示忏悔和谢罪。

和清水英男一同到访的还有20名日本民间和平团体成员。“大阪府保

险医协会”原事務局长原文夫说，清水英男重返“731部队”遗址，讲述多年心声、忏悔道歉，向中国人民传达不战和平的愿望，非常有意，希望这样的民间活动世代持续下去。

在哈尔滨期间，清水英男一行还到访松花江畔、太阳岛等地。他说，此次来访第一次真正了解哈尔滨这座城市的历史与发展，对中国和平发展成果表示赞赏。

清水英男说，此次回国后，自己将通过演讲等方式，把在哈尔滨的经历告诉更多人。正视历史，远离战争，祈愿和平，是世人最该汲取的教训，更是日本当局最应该做的事。

7月份国民经济运行总体平稳、稳中有进

新华社北京8月15日电（记者 韩佳诺 潘洁）国家统计局15日发布的数据显示，今年7月份，生产需求继续恢复，就业物价总体稳定，新动能继续培育壮大，高质量发展扎实推进，国民经济运行总体平稳、稳中有进。

工业保持较快增长，服务业持续恢复。7月份，全国规模以上工业增加值同比增长5.1%，比上月回落0.2个百分点；环比增长0.35%。全国服务业生产指数同比增长4.8%，比上月加快0.1个百分点。

市场销售增速回升，固定资产投资规模扩大。7月份，社会消费品零售总额37757亿元，同比增长2.7%，比上月下降0.2个百分点；环比增长0.35%。前7个月，全国固定资产投资（不含农户）287611亿元，同比增长3.6%，比1至6月份回落0.3个百分点；扣除房地产开发投资，全国固定资产投资增长8%。

货物进出口较快增长，贸易结构继续优化。7月份，货物进出口总额36758亿元，同比增长6.5%，比上月加快0.7个百分点。其中，出口21389亿元，增长6.5%；进口15369亿元，增长6.6%。进出口相抵，贸易顺差6019亿元。

就业形势总体稳定，居民消费价格温和回升。1至7月份，全国城镇调查失业率平均值为5.1%，比上月下降0.2个百分点。7月份，全国城镇调查失业率为5.2%，比上月上升0.2个百分点，比上年同月下降0.1个百分点。7月份，全国居民消费价格指数（CPI）同比上涨0.5%，涨幅比上月扩大0.3个百分点；环比上涨0.5%。

“总的来看，7月份，经济运行总体平稳、稳中有进，高质量发展扎实推进。但也要看到，当前外部环境变化带来的不利影响增多，国内有效需求依然不足，新旧动能转换存在阵痛，经济持续回升向好仍面临诸多困难挑战。”国家统计局新闻发言人刘爱华在当日举行的国新发布会上说。

刘爱华表示，下阶段，要因地制宜发展新质生产力，着力推动高质量发展，围绕推进中国式现代化进一步全面深化改革，加大宏观调控力度，落实落细各项政策举措，巩固经济持续回升向好基础。

国家发改委将从5方面推进生态文明建设

新华社福州8月15日电（记者 严赋憬 古一平）国家发展改革委副主任赵辰昕15日表示，将从着力推进生态文明重点改革、大力推动绿色低碳高质量发展、积极稳妥推进碳达峰碳中和、加大生态系统保护力度、加强绿色低碳国际合作等5方面，加快推进生态文明建设。

2024年全国生态日主场活动15日在福建省三明市举行。赵辰昕在开幕式上说，党的十八大以来，国家发展改革委按照中央改革任务部署，深化生态文明体制改革，牵头推进生态文明建设领域重点改革任务，并大力推进绿色低碳发展，积极实施全面节约战略，强化生态环境保护治理。

生态文明建设是关系中华民族永续发展的根本大计。赵辰昕表示，国家发展改革委将深入学习贯彻习近平总书记党在二十届三中全会上的重要讲话和全会精神，认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，聚焦建设美丽中国，加快经济社会发展全面绿色转型，坚定不移推进生态优先、节约集约、绿色低碳发展。

聚焦党的二十届三中全会关于深化生态文明体制改革的目标和任务，国家发展改革委将加快完善落实绿水青山就是金山银山理念的体制机制，实施支持绿色低碳发展的财税、金融、投资、价格政策和标准体系，健全资源环境要素市场化配置体系，健全生态产品价值实现机制，推进生态综合补偿，健全横向生态保护补偿机制。

此外，针对国际合作，国家发展改革委将深入推进循环经济国际合作，推动先进绿色低碳技术、产品、标准、业态模式走出去。积极参与全球气候治理，加快构建公平合理、合作共赢的全球气候治理体系。

2024年全国生态日主场活动由国家发展改革委联合中央宣传部、自然资源部、生态环境部等部门和福建省人民政府共同举办，主题为“加快经济社会发展全面绿色转型”。

陕西汉中：点滴之间见真情 灾后重建树信心

新华社记者 刘彤

“在我的记忆里，还从没见过这么大的雨。不到两个钟头，我们这里的累计降雨量就超过了100毫米。”回忆起7月17日的那场强降雨，国家电网陕西省宁强县供电公司驻禅家岩镇岩坝村第一书记马海军，仍然心有余悸。

看到随时可能发生的泥石流等次生灾害，岩坝坝村的广播在风雨中响起，马海军坚定的声音穿透了雨幕：“乡亲们，现在情况危急，极易出现山体滑坡，请大家迅速按照计划路线转移！我们已经在村口集合点准备了应急车辆和物资，请务必保证安全！”

马海军说，撤离不能落下一家一户，特别是腿脚不便的老人。村民民多清家的房屋属于土木结构，在大雨的不断冲刷下，随时有倒塌危险。回忆起当时的场景，这位年过六旬的老人说，当天晚上，几位村干部冒雨奔波，敲开了他家屋门，让他赶紧跟着走。在大伙儿的搀扶下，他们一起踏着泥泞的小路，一步步地向安全地带转移。“如果没有村干部的操心、惦念，我能不能及时撤离，都是问题啊。”

最终，居住在危险地带的十余户村民，在短短几个小时内全部安全转移到了临时安置点。虽然条件简陋，但热腾腾的饭菜及时送到每一位村民手中。在安置点，何清拉着马海军的手，泪光闪烁地说：“谢谢你们，让我在这么难的时候心里有了底。”

根据统计，由于短时强降雨导致河水暴涨，宁强部分河段水流漫过河堤冲入街道，一些村镇出现内涝，宁强全县共设置集中转移安置点8个，共撤离转移2.26万人。

受汉江及支流上游来水及区间强降雨影响，汉中市留坝县境内多条河流河水暴涨，一些地方出现内涝，部分乡镇公路、电力等基础设施不同程度受损。

当记者见到留坝县马道镇党委书记钟昇时，他正在和辛家坝村干部、村民代表一起，商量灾后重建方案。他说，受“7·17”洪灾影响，留坝全县普遍受灾，路桥、灌溉、饮水等基础设施损毁，大量农田被淹，农作物受损严重。“洪水退去后，我们干部、群众要鼓起信心、众志成城，加快推进灾后重建和自救工作。”

灾后重建，是一场持久战。“洪灾过后，在确保村民基本生活得到保障的同时，我们已开始着手规划村庄的长期恢复与发展。”钟昇说，一方面，利用灾后重建资金，优先修复水、电、路、讯等基础设施，确保村民能够安心回家，正常生活。同时还准备引入生态农业项目，鼓励村民种植抗灾能力强、经济价值高的作物，比如茶叶、中药材等，以恢复和提升农业生产能力。此外，还安排外出务工人员返乡，参与生产自救；发展乡村旅游，让农村焕发新的生机与活力。

留坝县玉皇庙镇关房子村村民李文俊说，前几天忙着清淤、修复大棚，这几天抢抓时机，在地里补种上了养麦，“虽然迟了一些，但这种作物成熟周期短，大概90天就能成熟，这样就不用担心延误农时”。“灾后各级党委、政府也都在帮助我们复耕复产，让我们感到心里特别踏实，重建家园更有信心了。”他说。

（新华社西安8月14日电）

我国将以土地整治助推农村土地制度改革

新华社北京8月14日电（记者 王立彬）我国将以全域土地综合整治为抓手，推动农村土地制度改革，促进城乡要素平等交换、双向流动，服务于城乡融合发展。

自然资源部生态修复司司长王磊14日在例行新闻发布会上说，为贯彻落实党的二十届三中全会关于完善城乡融合发展体制机制、深化土地制度改革的决策部署，自然资源部将进一步推动全域土地综合整治，促进城乡要素平等交换、双向流动，优化农村土地国土空间布局，改善农村生态环境和农民生产生活条件，助推农村一二三产业融合发展和城乡融合发展。

据介绍，土地整治一直是“千万工程”迭代升级的重要平台和抓手，能够系统解决“钱从哪里来、人往哪里去、地从哪里出”的问题。最近五年来，自然资源部开展了全域土地综合整治试点，截至2023年底，全国1304个试点累计投入资金4488亿元，完成综合整治规模378万亩，实现新增耕地47万亩、减少建设用地12万亩，形成一系列可推广、可复制的宝贵经验。

通过“保护农耕肌理，留住乡愁；释放发展空间，助力乡村振兴；修复生态基底，提升人居环境；深化制度改革，共享土地红利”，土地整治成为优化乡村空间布局、服务乡村全面振兴的重要平台。

王磊说，全域土地综合整治是农村土地制度改革的重要抓手，是贯彻落实党的二十届三中全会相关改革部署的重要举措，政策性强、涉及面广、社会关注度高。要按《自然资源部关于学习运用“千万工程”经验深入推进全域土地综合整治工作的意见》要求，建立“全方位”权益保障机制，坚持农村基本经营制度不动摇，尊重集体土地所有权、土地承包经营权、土地经营权现状。要站稳人民立场，尊重群众意愿，维护群众权益，接受群众监督，运用好村民议事决策机制，坚决防范少数人说了算、多数人“被代表”。不得违背村民意愿合村并居、整村搬迁，严禁违背群众意愿搞大拆大建、强制或变相强制农民退出宅基地，不得强迫农民“上楼”。