

小哥取送餐全程“不堵车”

徐家汇中心试点外卖“接力送”项目

视点
事件

文 / 图 记者 李瑾琳

午间时分,徐家汇商圈的大型高端城市商办综合体徐家汇中心(ITC)餐饮订单迎来高峰。随着徐家汇中心部分商业面积逐步投用,该商业体仅淘宝闪购平台日均外卖配送量已超 2000 单,但高位运转的外卖配送场景依旧井然有序,骑手无需进入商场内部、不用排队候梯,只需在专属中转站点即可快速送餐取餐。

业态密集 给外卖配送“出难题”

以往,徐家汇核心商圈业态密集、人流集中、动线复杂,传统“一人一单、一送到底”的配送模式弊端凸显:对骑手而言,跨楼层取餐、长时间等梯、临时停车受限,一趟配送耗时动辄数十分钟,超时罚款风险居高不下;对商户而言,高峰期骑手扎堆拥堵,错餐、丢餐频发,售后赔付、客诉纠纷不断,持续拉高经营成本;对物业而言,骑手场内奔跑、人车混行、占道滞留,带来极大的安全管控与市容管理压力;对市民而言,混乱的配送场景不仅影响消费体验,更存在交通安全隐患。

一方面是新就业群体的从业刚需;一方面是商圈秩序与市容管理的底线要求,如何在骑手服务保障与城市秩序管控之间找到最优平衡,成为徐家汇街道城市基层精细化治理的一道必答题。未来,徐家汇中心商场全面开业后,外卖量预计还将大幅增长。人流、物流、车流的高度集聚,也对商圈治理能力提出了更高要求。

党建引领 提前试点商场外卖“接力送”

为破解商圈末端配送治理难题,优化新就业群体从业环境、提升商圈服务能级,徐家汇街道党工委坚持以党建为引领,秉持“未雨绸缪、未诉先办”的前置治理理念,主动预判徐家汇中心开业后的治理压力、靠前介入施策。主动发挥党组织桥梁纽带作用,协调区级职能部门、平台企业、商圈物业,在徐家汇中心落地试点外卖“接力送”项目。

该项目以前置规划、源头治理、系统施策、精准服务为核心,在徐家汇中心尚未开业阶段便同步纳入配套服务体系建设。依托“接力送”中转模式,徐家汇中心场内专属骑手逐层取餐、集中归集,外线骑手定点取单、高效配送,整套流程井然有序,让曾经困扰各方的配送“最难一百米”迎来破局。

项目落地过程中,徐家汇街道职能部门通过多轮实地踏勘、骑手恳谈、商户物业走访,精准摸排各方诉求、梳理治理堵点,统筹盘活闲置空间、优化绿化布局、增设专属非机动车泊位、规范配送作业动线,最终形成“接力中转+专属停车+秩序管控”的一体化精细化治理方案,重构商圈配送模式。依托“内外分段、专人接力、权责清晰”的全新配送机制,外卖配送实现闭环提质。场内驻点骑手深耕商场场景,熟悉铺位动线,负责统一取餐、集中归集;外线骑手场外定点送餐取单、即到即走,彻底告别穿楼楼宇、排队候梯的低效作业模式。

以点带面 成效口碑“双提升”

站点试运行两个月以来,项目治理成效量化可见、多方口碑全面向好。效率维度上,骑手平均取送餐时长由 10 分钟缩短至 4 分钟以内,订单准时送达率大幅提升,超时配送问题显著改善。秩序维度上,商户外卖错餐、丢餐、漏餐问题大幅减少,商骑纠纷、消费投诉、占道通行等相关投诉大幅下降,配送类矛盾警情基本清零,商圈通行秩序、市容风貌实现较大提质。

试点先行,迭代赋能,以点带面,全域推广。下一步,徐家汇街道将以徐家汇中心外卖“接力送”成熟试点为标杆,逐步将模式复制推广至港汇恒隆、美罗城等徐家汇核心商圈各大商场,实现商圈外卖配送服务全域提质增效;同时,推动治理模式下沉延伸,将商圈接力中转、规范停放、秩序管控的成熟经验落地居民小区,推出小区快递“接力送”服务,破解社区快递堆放杂乱、派送无序、投递不便等民生痛点,打通商圈外卖、社区快递双场景末端服务堵点。

为打通城市末端服务双向堵点,徐家汇街道持续深耕新业态群体服务保障与城市精细化治理,以制度化、标准化、系统化的治理举措,不断完善商圈+社区全域接力配送服务体系。



内送交接点



办公楼内的取餐点



一到饭点,餐饮店前就累积了大量的订单



专门设置的外卖通道



“接力送”项目介绍



徐家汇中心