

## 出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

青日报社(集团)党建品牌专栏

●热线电话 0532-82863300



●“手机一点 政府帮办” ●民生在线 ●文明青岛随手拍 直通12345

## 智能取餐柜 “最后100米”缘何难跨越

城事 微观

## “特种兵式旅游”：有“流量”更要“留量”

三天打卡12个景点，一天一夜极限暴走……在最短时间打卡最多景点的“特种兵式旅游”模式受到年轻人追捧。青岛作为备受“旅游特种兵”们青睐的旅游目的地之一，迎来一波“新流量”。如何抓住个性化旅游的新需求，实现“流量”变“留量”，是青岛旅游业的新课题。

“旅游特种兵”青睐青岛，很大程度上是因为青岛拥有丰富的旅游资源 and 便捷的城市交通。青岛山海城浑然一体，自然禀赋得天独厚，栈桥、八大关、奥帆中心、小麦岛、石老人等最热的旅游景点集中在前海一线，便捷的城市交通让极速打卡成为可能。

“特种兵式旅游”带来“大流量”的同时，短板同样明显。“旅游特种兵”的游览范围集中在传统景区，紧凑的行程实现了快速游览、快速打卡，但难免走马观花，浅尝辄止。部分追求“效率”的游客连夜撤退，旅游目的地往往难以获取景区门票以外的收益。而青岛很多景区免费游览，“特种兵式旅游”对青岛旅游产业的整体带动作用相对有限。

年轻人之所以选择“特种兵式旅游”不仅仅是因为经济压力，更在于其多样化、个性化的旅游需求。如何让他们放缓脚步，变追求效率的打卡、观光为追求质量的沉浸式体验、慢生活休闲，亟待破解。青岛旅游不妨以特色留客、文化留客、服务留客。

何为特色留客？海洋是青岛旅游的最大特色，但长期局限于滨海观光，游客缺乏海洋体验感，若将海上体验、水上运动和海岛观光相结合，或能让海洋成为“留客”的“聚宝盆”。

何以文化留客？旅游不仅是游山玩水，更是品史观文，深度参与、沉浸式体验旅游目的地的文化内涵。青岛应尽快破解历史城区的流量密码，引领文博看展、文化演艺、国风国潮等旅游新风尚，给游客带来全新旅游体验，形成文旅产业新的增长点。

如何服务留客？淄博的“一夜成名”生动展现了有“人情味”的服务对旅游产业的强大助力。青岛旅游“留客”须以“客”为先，各级各部门齐抓共管，共同打造放心舒适的旅游市场秩序和“走心”的旅游服务环境。

旺季正浓，在青岛的旅游乐章中，既要有快节奏的“进行曲”，也要有舒缓浪漫的“小夜曲”，更要有凝聚人心、双向奔赴的“协奏曲”，方能奏响青岛旅游高质量发展的最强音。

## 帮办 现场

## 黄台路路面不平 7月下旬启动整修



■“古力”井口周边的路面存在破裂和下沉的情况。

## 【市民诉求】

近日，读者吴先生拨打青岛日报舆论监督热线82863300反映，去年年底，市北区黄台路一度封闭施工。施工结束后，回填的路面不平整。如今半年过去了，路面下沉的情况愈发严重，每次乘车经过时就像坐过山车。

## 【记者帮办】

7月13日，记者探访黄台路发现，回填路面位于无棣路至登州路路段，长度约700米。路面回填部分与原路面接缝处普遍存在隆起、下陷、开裂等情况，车辆行驶在该路段时上下颠簸，并产生噪音。如黄台路29号门前，地面隆起一处4平方米的“鼓包”，与周边地面有近5厘米的落差。另外，该路段多个“古力”井的周边地面下沉。如黄台路11号门前，一口“古力”井高出周围路面约3厘米，不少车辆为了躲避“古力”井，只能逆向行驶。

记者从市北区城市管理局市政科了解到，去年11月至12月，黄台路实施了地下管线升级改造。因黄台路已列入今年的中修计划，为避免重复铺装路面，在管线敷设结束后，市政部门临时硬化了回填路面。前不久，他们也接到不少市民反映黄台路坑洼的问题，但因当时全市正在开展为考生送安静活动，不能立即开展中修施工。因此，他们组织抢修人员临时用“热料”回填了部分下沉严重的路面，但由于回填地面基础不好，修补后的路面仍会高低起伏。

据介绍，根据天气情况，市政部门预计7月下旬进场施工。届时，将实施局部铣刨、强化地基、铺设沥青等整修措施，解决道路坑洼问题。



■在崂山区科大支路上，一处智能取餐柜虽已启用，但外卖配送员并不使用。

## 热点话题

■诉求来源：市12345政务服务便民热线、观海新闻客户端“直通12345”、民生在线

■话题热度：★★★★★

写字楼进不去、电话打不通、电梯拥堵配送慢、错拿和丢失等等，都是外卖配送环节的堵点。近年来，一种可实现无接触配送的全新零售配送方案——智能取餐柜应运而生。自2020年开始，移动互联网平台在岛城推广智能取餐柜，高层写字楼成为首批安装场景，高校和医院也开始试水。取餐柜在赢得部分物业公司和消费者好评的同时，也遇到了一些质疑和拒绝。

智能取餐柜能否走得更远？它是解决外卖配送“最后100米”堵点的最佳方案吗？记者对此展开了调查。

## 现场

## 写字楼是安装“主角” 有人点赞有人存疑

在“无接触经济”站上风口后，智能取餐柜进入大众视野。智能取餐柜是外卖配送环节的配套设施，主要为封闭性较高、送餐环境复杂的场景设计，多应用于写字楼、高校、医院等。它具有24小时监控、送餐后自动发送信息给消费者、取餐后自动消毒等功能，可以有效避免外卖丢失、错拿的问题，提升外卖配送效率。

2020年起，“美团”和“饿了么”开始在青岛推广智能取餐柜，目前已安装260多处，其中逾九成安装在市南区、市北区和崂山区的写字楼和公寓中。“在青岛，安装智能取餐柜的写字楼和公寓多为20层以上的高层建筑，日均外卖订单量超过100单。”一位负责智能取餐柜推广的业务人员告诉记者。

近日，记者走访了香港中路商圈、中央商务区及金家岭金融聚集区的24座高层写字楼、公寓，其中15处安装了智能取餐柜，9处未安装。在未安装智能取餐柜的楼座中，5个楼座允许外卖配送员上楼送餐，4个楼座在一楼大厅放置了用于存放外卖的架子或桌子。

7月4日11点40分，记者在市南区世纪大厦北门看到，此处安装了“美团”和“饿了么”两家公司的三组智能取餐柜。柜体高2米左右，占地面积约1平方米。在48个格口中，有40个存放了外卖。一位正在取餐的市民告诉记者，世纪大厦禁止外卖配送员上楼，在安装取餐柜之前，外卖都放在一楼大厅，容易丢餐和错拿，有了取餐柜后就没有再出现此类事情。世纪大厦的一位物业工作人员也认可取餐柜的作用：“楼上人员不再扎堆下楼取餐，一楼大厅中午时段的秩序明显好转，我们的工作压力也减轻了。”

市南区国华大厦物业公司曾就是否引进智能取餐柜事宜征求过业主意见，因三分之一的人反对而作罢。记者随机采访了在该大厦上班的7位市民，其中3人赞同，4人反对。“以前，快递都是送货上楼，快递柜和驿站普及

后，就要自己取货。是不是取餐柜安装后，下楼拿外卖也要成行业惯例了？”一位反对者谈了自己的看法。

记者在采访中同时发现，有的场所虽然安装了智能取餐柜，但存在外卖配送员“弃柜”的情况。7月5日12点，崂山区协信大厦的智能取餐柜并未“满载”，甚至大部分格口处于“未使用”状态，但有11份外卖被放到了取餐柜旁边的地上和架子上。当天12点40分左右，记者在崂山区科大支路看到，一处智能取餐柜的84个格口中只存放了1份外卖，而旁边地上却露天放着30多份外卖。

## 探因

## 缺少合适地点“安家” 投递收费导致“弃柜”

在青岛，智能取餐柜的推广并非一帆风顺，不仅在外卖配送的“最后100米”存在难“安家”的情况，而且，由于面向外卖配送员收取使用费，影响了使用率，有的智能取餐柜甚至沦为“摆设”。

“南京已安装了约1000个点位，苏州安装了700多个点位。相比之下，青岛安装的智能取餐柜数量比较少。”“美团”负责齐鲁区域外卖业务的相关负责人认为，智能取餐柜在青岛的推广步伐缓慢。

据了解，在智能取餐柜的推广过程中，设备采购、场地和运营费用由互联网平台公司承担，场地管理方不需要额外支出。因此，智能取餐柜在一些高层写字楼、公寓得到了物业和消费者的认可。但是，有的写字楼因为没有合适位置、业主意见不统一等原因无法安装智能取餐柜。

记者实地探访的9家未安装智能取餐柜的写字楼中，有3家是因为缺少合适位置而没有安装。位于金家岭金融聚集区的上实中心就是其中一座。“园区景观是经过精心设计的，没有预留空间，智能取餐柜安装在哪儿都不合适。”上实中心的一位工作人员说，有人建议在写字楼负一层安装，公司考虑到外卖配送员频繁进出地下车库存在安全隐患，没有同意。

“弃柜”现象也影响了智能取餐柜的推广。据了解，目前，青岛的智能取餐柜主要由“美团”和“饿了么”两家企业投放，均采用“消费者免费、外卖配送员付费”的运营模式。其中，“美团”面向配送员收取每单约0.35元的使用费，“饿了么”向配送员收取每月18.9元或每单约0.4元的使用费。这一收费模式让部分外卖配送员望“柜”兴叹。

近日，记者在香港中路商圈、中央商务区随机采访了12位外卖配送员，他们普遍认可智能取餐柜的便利性，但并不主动使用。“我送一单挣不到4元，用一次取餐柜就要花4毛钱，太贵了。如果点餐人同意，我会把外卖放地上。”一位外卖配送员说。

这种“弃柜”情况引发质疑。“如果外卖不能‘入柜’，就没有安装的必要了。”市南区某写字楼的物业工作人员说。

“智能取餐柜代表着未来信息化外卖配送的发展方向，但从目前情况来看，无处安装、外卖员‘弃柜’等问题解决起来并不容易。另外，由于智能取餐柜前期投入大、盈利模式不清晰，难以吸引更多资本入场。”一位从事智能取餐柜推广的人士告诉记者，智能取餐柜进驻写字楼、公寓时，涉及设备采购费、场地费、电费、维护费等多项支出。

这位业内人士给记者算了一笔账：以2组柜体41格为例，设备采购费4万元，每年场地费、维护费约2万元。按照每格每天使用3到4次，每次收费0.4元计算，每年收取的费用仅够场地和维护支出，设备投入回收和盈利遥遥无期。“正因为如此，不少早期入局智能取餐柜的企业已经退出这一市场。”这位业内人士说。

## 建议

## 空间整合破解“选址难” 关切需求保障选择权

外卖行业已融入我们的生活，智能取餐柜可实现无接触配送，是其一大优势。但在进入市场的过程中，还需要兼顾各方需求，才能跨越“最后100米”。

“快递柜、智能取餐柜等设施被称为新型基础设施。2021年7月，国家市场监督管理总局等7部门印发了《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》，其中就提到‘推广铺设智能取餐柜’。”市政协常委、中国石油大学(华东)储运与建筑工程学院建筑系教授邓庆尧说，高层写字楼是比较适合的安装场景，但由于建设时没有预留空间，确实存在选址难题。他建议通过内部整合、空间挖潜来解决。“目前，很多写字楼标配的信报箱使用频率较低。针对这一问题，厦门等城市正在大力推进智能信报箱建设。这种箱体既可以收信件，又可以放快递，很符合现代生活需要。青岛可借鉴外地经验，在写字楼推广兼具外卖存放功能的智能信报箱，盘活闲置空间。”

市人大代表张宁同样从整合资源的角度给出了方案：“近年来，快递柜在写字楼中的安装率较高。快递柜和智能取餐柜在功能上有相似之处，相关企业可以研发满足双需求新型柜体，破解智能取餐柜选址难题。”

智能取餐柜的日常管理运营也是张宁关注的重点。他认为，智能取餐柜要想用得久、用得广，收费使用的问题必须解决。投放企业要研究合理的盈利模式，比如，可通过开发柜体广告的方式增加收益。

据了解，智能取餐柜投放企业也有相关计划。“安装智能取餐柜只是第一步，后期，我们将强化运营，利用柜体开展增值服务，拓宽盈利渠道。”“饿了么”外卖柜业务工作人员介绍。

对于有些消费者担忧的取餐柜会取代送餐上门服务的问题，市委党校教授刘文俭认为，智能取餐柜应市场需求而生，打通了特定场所的外卖配送“堵点”，是外卖配送环节的有益补充，但不是替代方式。“相比快递行业，外卖配送具有即时交付的特点，订餐按时送到消费者手中是外卖行业的基本规范，智能取餐柜不应该改变‘送餐上门’的基本服务标准。”刘文俭表示，互联网平台公司推广智能取餐柜时，应该通过技术手段保障消费者的选择权，避免强制使用。

## 双峰山公园、企业用人补贴等问题有回复了

## 你问我答

## 开栏的话

热心服务，连线百姓。从今天起，本刊推出“你问我答”栏目，聚焦市民关心、关注、关切之事，听民声，解疑问，办实事。记者将从观海新闻客户端“直通12345”平台、民生在线、青岛日报舆论监督热线等渠道，选取市民咨询的热点问题，采访相关部门，给予权威解答，力争将栏目办成“政府瞭望哨，百姓连心桥”。

## 双峰山公园何时完工

读者周先生：我是李沧米罗湾小区的居民，听说要建双峰山公园，请问何时完工？

## 李沧区城市建设管理局：

双峰山公园已于今年6月开工建设，计划明年年底完工。项目位于规划习水路以南，崂山区界以北，铜川路以东，东川路以西。公园以体育健身为主题，同步铺装园区内道路，完善防洪管网等设施，规划建设健身步道、篮球场、足球场、网球场等户外运动场地，配套建设地下、地上多处停车场，满足市民游玩及周边居民停车需求。

## 胶州是否有人才公寓项目

民生在线网友：请问胶州市有没有人才公寓项目？

## 上合示范区管委会：

目前，胶州有一处在建人才公寓项目，预计今年8月底竣工。该项目位于三里河街道办事处书香名苑小区北侧、香港路南侧、常州路西侧。项目总建筑面积超13万平方米，建有租赁型人才公寓1000套。项目建成后，公寓将实行封闭管理，提供安保、清洁、维修、绿化等全方位“管家式”服务，引进超市、银行、影城、健身房、咖啡厅等商业配套，满足人才的各项生活所需。

## 企业录用人员有什么补贴政策

民生在线网友：目前，许多企业面临招工难，请问企业录用人员有何补贴政策？

## 青岛市人力资源和社会保障局：

针对新录用人员，企业可通过岗前技能培训政策，提升新录用人员岗位技能。培训合格后，企业可根据不同培训课时，申请每人200元或600元的补贴；针对新录用或转岗人员，企业可通过新型学徒制培训政策，培养中高端技能人才。培养合格后，企业可申请中级工每人5000元、高级工每人6000元的补贴；针对有工作经验和相关技能水平的人员，青岛市出台了培

养高级工、技师、高级技师的“金蓝领”培训政策。培训合格后，企业可按每人2000元、3000元、5000元等的标准申请补贴。

## 地铁4号线观象山站何时完工

“直通12345”网友“春晓”：地铁4号线观象山(市立医院)站何时开通？站内可否与1号线换乘？

青岛市地铁工程建设指挥部：该站主体结构已完工，但受房屋征收等原因影响，出入口配套工程尚未完工。目前，各方正在加紧施工，预计10月完工。该站可实现地铁4号线和1号线的站内换乘。