



“下单很久都没有骑手接单，等到地老天荒，商家让我重新下单碰碰运气”，家住太湖街道的房女士连着点了几天外卖，都卡在等待骑手接单的环节，从下单到取货，起码要2个小时，比平时的配送时间翻了一番。记者了解到，近来碰到相同情况的市民不在少数。

提货柜满了 配送速度慢了 点一单外卖，你等了多久？

■ 配送时间长了

家住堰桥街道的吴女士昨天点了2单外卖，都是在中午11点半左右下的单。第一家是平时常点的，离家不到2公里的距离，平时配送只要40分钟左右，但昨天整整等了2个小时，到下午1点半才送达。另一家更是“慢得离谱”，下午3点半才送到，午饭等成了下午茶。

■ 超市、药店、粥店积压多

“超市、药店、粥店积压的外卖最多，需求量大幅提升，来不及送。”美团专送河埭口站点的骑手黄师傅告诉记者，最近，不少市民居家办公，与之相伴的是外卖订单量日益增长，以前一天工作8~9小时，送40单左右，现在不敢停下来，平均每天要送近60单，站点业绩排名第一的骑手1天能送100多单外卖。

美团解放环线站长韩少云告诉记者，后台数据显示，目前的平均配送时长要48~

■ 多举措稳定运力

无锡饿了么方面表示，受疫情影响，外卖平台运力紧张，只能通过提高骑手的配送单价来刺激和稳定运力，这属于正常的市场调控。随着配送压力的升高，骑手工作强度增大，站点、休息驿站等也为骑手准备了能量补给食品、应急药品等。

为了更好地服务民生，保障运力，饿了么

■ 市民可错峰下单

针对部分区域用餐高峰时段出现未能及时接单、配送严重超时的情况，外卖平台表示，已关注并正协调运力补足，建议市民可以避开高峰期，提前或错峰下单。“我每天10点半就下单了，没有碰到骑手不接单的情况。”家住蠡湖新城的马女士透露，以前，她也在12点左右点过单，等了近40分钟才有骑手接单，分不同时段下了几次单之后，她总结出了下单的最佳时段，“只要避开高峰期，配送效率还是比较高的，基本上和平

“有人下单，没有骑手接单，前两天还能喊平时认识的骑手帮忙送，这两天骑手忙得已经完全顾不上了。”开咖啡店的小徐说，最近明显感觉到大家外卖需求多了，每天都有不少外卖订单，但骑手接单和取餐速度都很慢，有时候实在等不到，只能自己上阵。

50分钟，与平时相比翻了一倍。“站点一直在持续不断招人，但效果不算太理想。”韩少云说，除了运力关系，有些商家人员短缺，配餐速度比平时慢，这也在一定程度上影响了配送效率。

据了解，一部分兼职骑手的收入能达到近1000元/天，但尽管如此，每个站点短时间内无法补充到那么多人，再加上一部分兼职人员对路线不熟悉，也会降低配送效率。

正组织更多骑手做好配送保障，当前，正通过扩大招聘范围、加强新人培训等方式增加运力。一方面，提高骑手配送单价、安排专项补贴，提高骑手在疫情期间收入，从而刺激运力恢复，维持无锡地区运力的整体平稳。另一方面，在调度上，通过优化排班设置，将运力向需求增加的区域进行调配，尽全力为市民服务。

时一样，半个小时就能送到了。”

除了外卖，这两天的生鲜订单也激增，配送时效同样受影响。有市民表示，叮咚买菜早9点下单，要晚上7点才能送到。食行生鲜更是一柜难求，“我们小区之后3天的柜子都已经排满了，根本没法下单。”家住滨湖区苏宁悦城的王女士说。对此，食行生鲜无锡区域相关负责人表示，当前订单已经翻倍，提货柜几乎是饱和状态，特别是滨湖和梁溪两区，急需物资的市民可以早上尽早下单。（晚报记者 陈钰洁 陈怡迪）

面对市民求助 派出所民警化身 “跑腿员”“送药人”

连日来，不少基层派出所民警在岗位上默默付出，一边继续着反诈宣传、治安检查等各项工作，一边受理各类警情。面对群众求助，他们化身为“跑腿员”“送药人”。

老人发烧求助 民警送药上门

20日下午3点40分左右，黄巷派出所接到一起群众求助。辖区一名残疾老人反映自己抗原检测两条杠，在家发烧两天了，想要买药。民警夏梓真立即联系了老人，电话那头，老人说话费力、声音沙哑，他告诉民警自己快70岁了，腿脚不便待在家中，家里只有一个人，没有药品非常着急。民警询问老人病症，了解他是否患有基础疾病、是否有药物过敏等情况，随即赶到附近药店购买了蒲地蓝、喉痛片等药品。

民警化身“跑腿员”来到小区，给老人拨通了电话。“我现在到您家门口，把药给您挂门把手上好吗？”“多少钱？”“没关系。”民警表示，特殊时期，为解决老人的困难，所里特事特办免费帮他采购一些药品，并且叮嘱老人按时吃药，如果需要帮助可以第一时间找派出所和社区民警。老人激动地说道：“这次多亏有你们的照顾，太感谢了！”

留下随身携带的消炎药

59岁的杭建国是清名桥派出所的社区民警，辖区里有不少老年居民。上周以来，杭建国主动联系辖区药店，想帮附近居民协调一些感冒药和退烧药，但是遇到了困难。于是，他将自己防疫包里的药品和家中留存的一些药品拿出来，和口罩一起送给居民。“药品数量不多，大家先帮助有急需的人。”利用社区聊天群，他每日不断提醒各类场所行业进行消杀防护。前两天下午，他接到辖区居民求助，居民年迈的母亲发烧了，而且没有药品，由于家属接社区通知居家健康监测，没办法上门照顾老人，希望民警可以上门帮忙查看。杭建国没有丝毫犹豫，穿上防护服前往老人家中送药，临走时还留下了自己随身携带的消炎药品。

据了解，连日来，杭建国放弃周末休息，每天忙碌在一线，不仅时刻关注着自己片区居民的需求，还帮忙处理其他片区的警情，参与反诈防骗等工作。

外地寄来感谢信和锦旗

苏州市民陈先生近日发了一条朋友圈：“世上还是好人多……这位‘无锡最美警察’今天特地加班等我取回丢失的手机，真是太感动了。”他邮寄了感谢信与锦旗至派出所，感谢羊尖派出所副所长何小青。

原来，何小青接处警时救助了一名流浪群众，在他身上发现一部无法解锁的手机。民警通过调查核实到了手机机主陈先生，发现他9月份曾在苏州报警手机丢失。民警多次联系陈先生，但是陈先生觉得时隔3个月手机肯定找不回来，而且想到社会上有各种诈骗套路，谨慎的他只当电话那头是骗子，一直不予理睬。

民警耐心地用派出所座机和微信与陈先生沟通，经过不断解释，陈先生终于改变了想法，愿意前往羊尖派出所“碰碰运气”。拿回手机的那一刻，陈先生非常惊喜和感动：“何警官在通宵值夜班情况下，仍加班等我从苏州赶来认领失物，对他的认真细致、耐心暖心的工作，我深表感谢！”（念楼警方供图）

