

骑手与保安发生冲突后下跪引发广泛关注

# 如何畅通配送“最后100米”？

日前，杭州一名保安与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下跪的照片，部分外卖员要求物业现场“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，现在则可骑行。西溪世纪中心园区一名物业人员表示，目前他们对于外卖员“只提醒，不行拦”。

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



外卖小哥为顾客送餐。新华社发  
在山东省滕州市善国路，一名

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、业主人意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，而外卖员则要追求效率，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，前几日跑的一单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。

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号。

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。新华社记者张璇 舒静

## 新闻评论

### 多一点理解 少一些“拉扯”

一边是外卖骑手为了尽快送餐，一边是物业保安为了维护社区秩序。听起来，公说公有理婆说婆有理。细细一想，争论无法化解矛盾，解决问题需要相互之间多一些理解、少一些拉扯。先说物业。物业是小区或者社区的管理方，也是服务方，最重要的职能是服务业主，维护社区秩序。一些小区限制外卖骑手出入，用各种方式为难骑手，看起来是为了业主安全，更大的考量恐怕还是为了自己免责，把负担全部担在了外卖小哥肩膀上，最终其实也损害了业主利益，令其无法获得高效的外卖服务。

但同时，横冲直撞、不顾社区规则，部分外卖员的不文明行为，也让这个群体容易受到物业单位的针对。欲速则不达，外卖骑手在人多的地方慢一点，社区才能打开方便之门。安全与便捷对业主、物管和骑手来说同样重要，把单选题做成多选题，需要物业和外卖行业各自规范、优化服务。

据媒体报道，截至6月末，北京、上海、武汉等12个城市，促成72家物业公司和社区与相关平台达成合作，落地“骑手友好社区”。以此解决外卖骑手进小区时和保安物业的冲突矛盾，提高送餐效率，降低骑手违规概率。除了在服务上做加法，也可以在速度上做减法。近日，广州就要求，平台要按照最高速度25km/h守法行驶可完成配送任务的标准，设定配送时限、路线，进一步压实了平台责任，从源头上避免骑手“玩命”求快。

各方多一些换位思考，多一些相互理解，多想办法解决问题，大家都心平气和一点，这样的“惊天一跪”也会少很多。其实，我们并不愿总是看到危机出现时紧急公关、危机倒逼整改的结局，而是希望各方在相互理解的基础上，在配送效率、消费者感受、社区秩序、外卖骑手安全之中求得一个平衡点，这才是各方应有的姿态。

上游新闻评论员康磊