

# 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

8月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，部分外卖骑手要求物业现场“道歉”。

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

8月13日，多名外卖骑手说，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，该外卖骑手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外卖骑手处理冲突，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，将根据外卖骑手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骑手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，有多起外卖骑手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。

不少外卖骑手向记者表示，自己曾被保安一次次告知或呵斥，“外卖车不能进”。

一名外卖骑手称，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，不让进也是为了业主的安全着想。”

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

## 矛盾背后

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，而外卖骑手则追求效率，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骑手进入小区，则构成对权力的滥用。

外卖骑手与保安、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。

60分钟、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”。这是让外卖骑手最有压力的瞬间。

一名外卖骑手说，超时往往是因为外界因素，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。多名外卖骑手反映，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。



难点

新华社发 王鹏 作

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，是保安人员与外卖骑手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，他们也理解外卖骑手不容易，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骑手做出限制性规定？

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。外卖骑手能否进入小区，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

## 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，找楼更方便。有外卖骑手反馈，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于小区主要出入口，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。

多名外卖骑手表示，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，加强对外卖骑手的安全培训，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。外卖骑手和保安人员都值得被更有温度地对待。”曹磊说。

（据新华社电）

## 国寿寿险面向客户家庭推出“一站式”服务模式

近年来，中国人寿寿险公司依托数字化平台优势，将AI能力应用与传统保险领域相结合，打造了从线上保单托管、智能保障分析、智能推荐客户到保险配置建议的“一站式”服务模式。

智能整理家庭保单，规划保费支出方案。依托国寿大数据平台，中国人寿寿险公司将以保障为核心的保险配置方案深入到家庭领域，基于AI建模，绘制客户家庭图谱，通过人脸识别身份认证，快捷高效

地为客户整理家庭保单。

智能拆分保障责任，分析家庭保障分布。以家庭保障为核心，中国人寿寿险公司将3000余款保险产品的保障责任进行拆分，对客户家庭保单保障责任进行评估分析，动态绘制客户家庭成员的保障分布图谱，生成家庭保障评估报告。

定制专属保险配置建议，科学完善家庭保障。为打造覆盖客户家庭真实保障需求的智能保险配置建

议，中国人寿寿险公司选择搭载在业内领先的国寿混合云平台，结合腾讯社交体系，帮助该公司销售人员为客户提供精细化服务。

据了解，自2022年中国人寿寿险公司推出“一站式”服务模式后，中国人寿寿险河南分公司保单体检服务量突破209万件，累计参与销售人员3.8万名，服务客户93.6万名，切实提升了客户的投保体验。②12（曾佳）