

部分小区禁止外卖员骑车进入送餐

记者走访调查:探寻安全与便利的“最优解”

打开手机外卖App,动动手指,一份香喷喷的餐食很快就送到家门口。近年来,随着外卖行业的迅猛发展,“最后一公里”配送问题逐渐成为城市治理的新课题。近日,记者了解到拉萨部分小区“禁止外卖员骑车进入”,这一规定引发了各界的关注与讨论,一边是业主对取餐便利性下降的抱怨和外卖员面临的超时压力,另一边是物业管理公司出于对小区通行安全的考量。那么,外卖员进小区到底存在哪些安全隐患,这些隐患又该如何破解?对此,记者进行了走访调查。 文/图 记者 姜梦琳

【业主】

态度不一 安全与方便难选择

“你好,你的外卖到小区了,马上给你送过来。”近日,记者来到拉萨市城关区东城一号小区,只见小区门口挂着红色标示牌,上面写着“外卖电动车禁止进入,可步行进入配送”。记者观察的十来分钟内,多名外卖员在小区门口停好电动车后,提着外卖快步走进小区,朝目标楼栋赶去,也有几名业主在大门口外的桌子上翻找自己的外卖。小区业主张女士告诉记者,“我家住在9栋,离小区大门有点远,以前外卖员骑车送餐很快,现在天气冷,外卖提在手上送过来都凉了。”

随后,记者又来到附近的尼盛峰誉小区,发现小区门口设立了外卖柜,几名外卖员正将餐品放入柜中,旁边还有几名业主等着扫码取餐。仔细观察后,记者看到外卖柜内有多份外卖下单时间已超过数日,甚至有一份外卖是12月11日凌晨下的单,至今业主未来取餐。“我点外卖就是不想出门,结果因为不让外卖员进来送餐,我就得自己下楼取餐,真是太麻烦了。”刚刚取到外卖的冯先生告诉记者,“可能有人凌晨点了外卖,实在不想下楼取,干脆把外卖放在柜里不要了。”

走访中,记者发现在拉萨还有不少小区禁止外卖员骑车进入,其中有的小区在大门口用喇叭循环播放“送外卖的电动车禁止入内”的提示语,有的小区也在门口设立外卖柜,还有一些小区不仅不让外卖电动车进入,连外卖员都不让进入。对于这些小区的规定,业主们的态度也存在分歧,部分业主认为这项规定影响外卖员送餐效率,下楼取餐更是“苦不堪言”。拉萨市民罗先生告诉记者:“明明是为了方便才点的外卖,现在反而更折腾了。之前外卖员骑车能直达单元楼下,坐个电梯就送上楼了,现在得自己下楼取餐,既然都出门了,还不如直接去楼下餐馆吃更省事。”同样,也有一些业主表示赞同,他们认为外卖员骑车进入小区存在安全隐患。“有的外卖员骑得较快,如果一不注意撞到老人、孩子,后果不堪设想,还是不让外卖员骑车进小区比较安全。”拉萨市民王女士说。



市民从外卖柜里取外卖。



小区门口设立“外卖电动车禁止进入”标牌,外卖员步行送餐。

【外卖员】

费时费力 步行送餐易致配送超时

“不好意思,我已经进小区了,马上就走到单元楼下了。”在卓吉佳苑小区,记者注意到小区门口停放着多辆外卖电动车,几名外卖员正小跑着往小区里赶,其中一名外卖员手里提着一个大袋子,里面放着多个不同型号的打包盒,看上去重量不轻。“还好这个小区不算太大,每次送餐既要保证不洒漏,又要赶时间,几趟跑下来真的有点吃不消。”外卖员小陈说,“这样真的很浪费时间,同样的用时,在其他小区我都已经将餐食送到客户家里了。”

在优罗夏花园小区,记者看到小区门口也有外卖柜,一

名“美团买药”平台的外卖员正骑着电瓶车焦急地在小区门口徘徊,时不时低头看一眼手机,大概等了五六分钟,见顾客迟迟没有来取货,便骑车离开了。“这个小区不让外卖员进,有的顾客年纪比较大,不会使用这个外卖柜,我们就只能在大门口等。”旁边也在等顾客取餐的外卖员说:“如果等的时间太久了,后面要配送的订单大概率会超时,会影响其他顾客取餐。有时实在等不及,就只能先送后面的,晚点再过来送这一单。”

记者走访后了解到,对于禁止外卖员骑车进入小区的

规定,不少外卖员都认为费时又费力,很影响送餐效率。在拉萨从事外卖行业三年的外卖员小鹏告诉记者,如果小区不允许外卖员骑车进入,对他们工作的影响还是蛮大的。“如果小区特别大,从大门走到单元楼得十几分钟,要是手里同时接了三四单,每单都得这么跑,超时肯定是常有的事。”他告诉记者,“我主要是在堆龙片区送外卖,以前这边的小区基本能进,现在有好几个小区不让进,前段时间公司和这些小区物业也协调过几次,但都没谈出什么结果,我们还是只能步行送餐。”

【物业】

存在隐患 避免外卖员骑行太快撞到业主

“有外卖员在小区里送餐骑得特别快,撞到人可怎么办?”近日,家住拉萨市城关区尼霞苑小区的央女士向记者反映,她带着孩子在小区散步时,差点被一辆快速驶过的外卖电动车撞倒,“当时我正带着孙子在楼下玩,那辆电动车突然从拐角冲出来,速度很快,我赶紧把孩子往旁边拽。”了解到情况后,记者实地探访了该小区,发现外卖员可以随意进出这个小区,小区内道路也不宽,的确有外卖员为了赶时间骑行速度较快,甚至在小区道路上随意穿梭,遇到行人也不减速,存在安全隐患。小区业主格女士告诉记者:“我

们小区老人和小孩比较多,平时在小区里散步、玩耍的人不少,外卖员骑车速度太快,很容易出问题,还是希望物业能加强管理。”

走访中,记者通过询问多个小区门卫了解到,之所以不允许外卖员骑车进入小区,主要是基于保障小区业主的人身安全。东郊一小区物业工作人员贡先生告诉记者,小区曾经发生过外卖员骑车撞倒业主的情况,虽然没有造成严重的人身伤害,但也让业主受到了惊吓,随后物业管理公司就出台了禁止外卖电动车入内的规定。“那次事件后,很多业主都反映外卖员骑车太快,

担心再次发生危险,我们也是为了避免类似情况,才决定不让外卖电动车进来的。”贡先生说,“虽然小区监控全覆盖,但也有业主担心外人随意进出小区不安全,所以我们也也在加强管理,要求外卖员进小区时进行登记。”

除了骑行速度快带来的安全隐患外,还有市民反映外卖电动车在小区内随意停放,在一定程度上也影响了小区的环境和通行安全。“一些外卖员送餐时,会把电动车随意停放在单元楼门口,这不仅影响我们进出单元楼,也可能带来消防安全隐患。”拉萨市民德先生说。

【建议】

平衡需求 外卖员进小区难题需要合力破解

“禁止外卖员骑车进入小区”的规定引发的矛盾,其本质上是居民生活便利性与小区安全管理之间的平衡问题。那么如何才能破解这些安全隐患,在确保安全的前提下,让居民享受更便捷的外卖服务呢?对于这个问题,不少市民都有自己的看法。市民何先生认为禁止外卖车进小区不是解决问题最有效的办法,住宅小区可以尝试创新管理模式,提供更人性化管理模式,避免因“一刀切”而引发新的矛盾。“如果小区不允许外卖员进入,那物业管理公司是

不是可以安排工作人员提供送餐服务,打通外卖送餐的‘最后一公里’,这样既能避免外卖员骑车进入小区带来的安全隐患,又能方便业主取餐,一举两得。”何先生说。

如今,外卖配送是城市生活的一部分,加强管理不能只堵不疏,更需结合实际情况探索科学的管理方式。记者认为,想要解决好外卖员进小区这一管理难题,除了小区创新管理方式外,更重要的是需要各方共同努力,形成合力。首先,有关部门应该加强对外卖行业的规范和管理,制定明确

且细致的行业准入标准与操作规范,确保行业的可持续健康发展;其次,外卖平台作为连接消费者、商家和外卖员的重要纽带,也应承担起相应的安全管理责任,优化配送系统,加强对外卖员的培训和管理,减少因送餐时间压力而带来的安全隐患;最后,外卖员也应增强安全意识,在小区内严格遵守限速规定,遇到行人主动避让,避免因赶时间而忽视安全,遵守小区管理规定,做到文明送餐。只有各方共同参与、协同治理,才能真正实现安全与便利的平衡。