

# 外卖员和保安间的困境何解？该不该进小区？

一名快递员骑着电动车进小区，被两名保安拦下进行检查，双方在沟通过程中发生口角，随后升级为肢体冲突；一名外卖员因送餐受阻与保安起争执，外卖员拿灭火器喷保安，随后被多名保安按倒用头盔砸头；一名外卖员把电动车停在小区停车位上，保安上前阻止，双方发生口角进而相互推搡……

近年来，人们在享受外卖、快递便捷服务的同时，外卖员、快递员便能否进小区、骑电动车横冲直撞、乱停放等问题屡屡与小区保安发生冲突。

外卖员、快递员和小区保安之间的困境该如何解决？多位接受《法治日报》记者采访的专家表示，小区、办公楼可以制定相应标准管理其内部秩序和安全，包括外卖、快递车辆禁止进入，但并不意味着住户不能享受外卖和快递服务，作出禁止规定的小区、办公楼应当保障外卖和快递能够顺利送到消费者手上。

## 能否进入小区配送 物业公司做法不一

1月10日上午10:30，外卖员张枫(化名)轻车熟路地将车子停在路边，随后提着外卖快步走进天津市河西区一小区内，在将订单信息给保安展示并做了登记后，张枫赶紧一路小跑前往顾客家。

“每次一看到这个小区的单子，我都要提前规划好路线，这个小区不让外卖车辆进，保安还要进行检查，光进门就得耽误好几分钟。同样的用时，其他小区我都能直接骑到楼下了，甚至已经上楼了。”张枫抱怨道，刚送外卖时，这个小区送一个单子他得花十几分钟；如果顾客一次性点的东西比较多，拎着走那么远也实在费劲；电动车停在小区门外，还很容易丢餐。

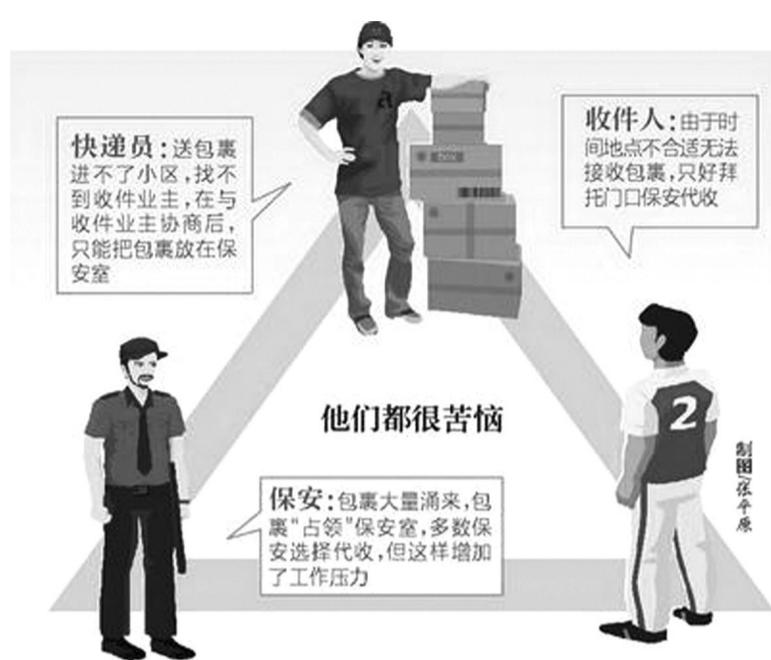
记者采访发现，各个小区物业公司对于外卖、快递的态度并不一致，有的对外卖员、快递员及其电动车均放行，完全不过问；有的外卖员、快递员可以进小区，但其电动车不能进小区；有的则完全禁止或限制外卖员、快递员及其电动车进小区。

1月3日晚上10点多，湖北武汉的柳洁(化名)在自家小区门口看到，一名外卖员被保安拦下，外卖员提出下车走进小区也不行，于是双方发生口角。据说，这么规定是因为有业主投诉外卖员随便进出小区，人员太杂不安全。于是外卖员给下单顾客打电话，让他出门来拿，但对方坚决不同意，要求送货上门。最终，外卖员没送成单，愤怒地离开了。

“最近一年为外卖员、快递员能不能进小区这事，来回折腾好几回了，一会让进一会不让进，公说公有理婆说婆有理。”柳洁说，她问小区保安为啥又不让外卖员、快递员进小区了，保安说物业公司怎么要求就怎么做，如果发现外卖员进小区，自己要被处罚扣钱。

1月5日晚上11点，陕西铜川的王柠(化名)加班回家想点个外卖，没想到外卖员却让她自己到小区门口取。

“之前只是电动车不让进外卖员可以进，没想到现在外卖员也不让



进了。保安告诉我，从上个月开始，晚上11点以后小区禁止外卖员进入，还建议我大晚上的别点东西了。”王柠吐槽道。

那么，物业公司是否有权禁止外卖员、快递员进入小区？如果发现外卖员、快递员违规入内，是否可以对外卖员进行处罚呢？

北京声驰律师事务所合伙人刘伟律师介绍说，根据民法典相关规定，建筑区划内的道路，属于业主共有，但是属于城镇公共道路的除外；物业服务企业应当根据业主委员会同其签订的物业服务合同的约定，为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务。因此，包括小区内的道路在内的小区、办公楼等并不属于公共空间，业主或业主委员会有权依据相关程序决定是否允许外卖员、快递员入内。物业公司是否有权禁止外卖员、快递员入内，要看业主或业主委员会对此是否达成一致。

## 骑车逆行随意停放 影响小区环境秩序

外卖员、快递员与小区保安冲突不断，很多网友对此表示无法理解：大家都不容易，都是为谋求一份生计，为啥要这样相互为难呢？还有网友呼吁：大家相互多一点包容和理解，多一分温暖和笑容，这样冲突就会少很多。

同时，采访中，有不少小区业主提出，支持禁止外卖员、快递员进小区，理由不仅仅是治安环境问题，还有一些外卖员、快递员在小区里骑电动车逆行、随意停放、阻挡道路等。

在北京市朝阳区一小区内，原本道路就不宽，两边还停满了车，经常有外卖、快递车辆来回穿梭，速度很快。有小区居民向记者表示，他们走路都是紧靠着内侧，生怕被疾驰而来的外卖车、快递车撞倒，这对老年人和小孩来说安全隐患比较大。

有小区物业公司工作人员告诉记者，不让外卖、快递车进入小区是大多数业主的意见，物业公司只是代为管理。之前有外卖人员在小区里骑电动车速度过快，刚蹭到儿

童却不予理睬等诸多行为，物业公司多次收到业主投诉，为了保证本小区居民的生命财产安全，所以制定了外卖人员需要步行进入小区送外卖的规定。

北京瀛和律师事务所律师王子堃认为，安全问题是小区和办公楼管理方考虑的重要因素。一些小区和办公楼担心外卖员和快递员随意进出可能会导致道路拥堵和混乱，特别是在高峰时段，大量的外卖车辆和人员可能会给周边道路带来不便和安全隐患，外卖员、快递员在小区或办公楼周围频繁出入，也会影响正常的工作与生活。

“有些办公楼或小区可能没有明确的外卖、快递交付区域或停车点，导致外卖员、快递员无法找到合适的停车位或交付地点。在这种情况下，外卖员和快递员可能会随意停放或穿行，给居民带来不便。”王子堃说。

刘伟说：“外卖作为新型就业形态的重要形式，给零工经济带来了生机和活力，也满足了诸多人群的就业需要，但那种就业形态有着很高的效率要求，尤其外卖员行业的配送速度和收入水平是直接挂钩的，属于典型的多劳多得模式。在速度至上原则的支配下，外卖员、快递员必然舍稳求快，从而出现违反交通规则的情况，甚至还会发生交通事故。该现象发生在小区里，会影响居民的人身安全和正常生活，引发居民的反感情绪，最终演变成物业公司和快递、外卖之间的直接对立。”

## 积极改进管理措施 合理解决配送问题

多名接受采访的骑手和业主表示，小区不让外卖进可以，前提是合理解决配送问题。

接受采访的专家认为，小区、办公楼可以制定相应标准管理其内部秩序和安全，包括外卖、快递车辆禁止进入，但这些规定的目的是维护社区或办公场所的安全和管理效率，并不意味着业主或租户不能享受外卖和快递服务，作出禁止规定的小区、办公楼应当保障外卖和快递能够顺利送到消费者手上。

为了让送餐更便捷，部分城市

展开了有益探索。

近日，在江苏省南京市多个小区，不少快递、外卖员发现，小区门口竖起一个大牌子，提示“快递外卖小哥看过来，关注我不迷路”，标注了小区内每栋楼的分布位置。在安徽宿州的一个小区，小区物业公司专门购置了自行车放置在小区的主要出入口，提供给外卖员、快递员“换乘”。山东邹城市总工会协助相关平台，统一为外卖配送员办理“一人一证”，发出了首批进出小区工作证1000张。对于需要身份登记的小区，外卖员持证可免登记进入，切实提升了通行效率。

交通法律实务专家、北京市凯亚律师事务所主任董来超对记者说，从现实来看，建立小区办公楼独立的外卖专柜，实行居住办公与外卖车辆人员的相对分离，互不影响干扰，或者购物者到小区门口或办公楼指定区域自己取件，都是比较好的做法。

## 如何保证外卖、快递车辆在小区内安全行驶，将商品安全送达？

配送时间关乎每一名外卖员的安全和权益。2021年7月，市场监管总局、国家网信办等七部门联合发布《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》，要求不得将“最严算法”作为考核要求，通过“算法取中”等方式，合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素，适当放宽配送时限。

记者了解到，自2021年以来，一些外卖平台已作出相应举措，推动算法规则公开及改进，积极落实“算法取中”。比如将“预计送达时间点”改为预计送达时间段，当骑手遇到一些异常场景，如：高峰期等电梯难、小区不让电动车进入，平台会从订单角度识别和预判这类异常场景的发生，通过“单次补时+系统修正”的方式让骑手送餐更从容；对于配送地址不让进等异常场景，骑手可以在App上报并获得更多配送时间的补充，同时平台会根据历史数据识别配送地址的配送难度，为骑手联系用户、步行、等电梯之类的场景提供时间补充，给出更合理的配送时间。

在刘伟看来，外卖、快递车辆在小区内的安全行驶，既需要物业公司从管理手段上进行努力，比如在限制行驶速度、规划专门的行驶道路和停泊车位等方面提出明确要求，也需要物业公司和快递公司、外卖平台进行磋商并达成协议，比如根据小区的地理区位情况，由平台通过修改后台设置的方式延长外卖、快递的配送时长，避免给外卖员和快递员太多压力等。

王子堃说，应当保持小区内的道路平整、清洁，修复损坏的路面和人行道，确保外卖员、快递员能够安全行驶，提高道路通行能力和安全性，减少交通事故的发生。同时，小区、办公楼等场所可以建立居民反馈机制，及时了解居民的意见和建议，有针对性地改进管理措施和服务质量。

来源：《法制日报》记者 张守坤