

# 杭州“外卖骑手被保安拦下后下跪”，怎样畅通外卖配送“最后一公里”再引热议 骑手与保安，如何不再“互相为难”？



扫码看视频

8月12日，浙江杭州“外卖骑手被保安拦下后下跪”登上热搜，引发网友热议。

外卖骑手与保安，这两个群体，由于各自工作性质，每天都在发生接触、产生交集。这个过程中，时有摩擦冲突发生，酿成斗殴、群体事件，甚至导致人员死伤。

对此，有网友感慨“打工人何苦为难打工人”。外卖骑手和保安，究竟谁在“为难”谁？背后症结到底在哪？能否找到解决难题的“最大公约数”？记者进行了调查采访。

■湖南日报全媒体记者 杨洁规 黄亚苹 实习生 刘苏雯



长沙天健城小区，外卖骑手准备骑车进入小区送餐。杨洁规 摄

## 多方合力，共同解决

如何畅通“外卖配送的最后一公里”，为外卖骑手和保安找到“最大公约数”？

湖南师范大学法学院讲师陆强认为，物业保安和外卖骑手的矛盾冲突，本质上涉及业主、物业服务权益和消费者商品配送服务权益之间法律关系的协调问题。业主一方面在享受快捷配送服务的同时，在物业服务方面又不做出任何形式的让步，这本身就是矛盾的。可以发挥社区、业委会的引导调解作用。

同时，平台应当设定动态化、多元化的计时方式，将交通拥堵状况等作为计时的重要参考依据，不能预设外卖配送随时都处于畅通无阻的状态。应根据小区的管理模式，根据车辆是否可以驶入、是否配备摆渡车等，确定不同的计时标准。

湖南省政协委员、湖南金州律师事务所高级合伙人刘岳认为，小区、办公楼可以制定相应标准，管理其内部秩序和安全，但不能限制住户享受外卖和快递服务的权利，比如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。

刘岳表示，外卖配送“最后一公里”是一个社会问题，应该由政府部门、外卖平台合力解决，解决手段包括立法、形成行业规范等，而不应将矛盾甩给外卖骑手和保安。

## 平台和小区：已有探索，取得一定成效

“外卖骑手下跪”事件发生后，美团平台相关人士表示，将采取三大举措以进一步保障骑手权益，包括完善骑手权益保护团队，通过骑手专线方式提供必要的安全保障和法律支持；与各地社区、物业公司主动沟通，探索多方共赢建设更多骑手友好社区；协同社会各方优化骑手配送的安全及意外事件应对保障，维护骑手正当权益的同时，为用户提供确定、及时的外卖服务。

记者梳理发现，近两年，多地政府、社区和外卖平台共同探索解决外卖小哥进门难的问题。截至2024年7月底，美团在14座城市与社会各界共建107个“骑手友好社区”，推动小区为骑手开门指路、划定骑手专用停车区、建设骑手驿站。

为解决外卖员进小区后找不到楼栋的问题，南京市多个小区在门口设立指示牌，标注每栋楼的分布位置；宿州市一个小区的物业公司专门购置了自行车放置在小区出入口，提供给外卖员、快递员“换乘”。

专家建议

探索

## 外卖骑手

### 配送超时最为头疼

8月13日12时许，正值午餐送餐高峰期，长沙市开福区泊富国际广场负一楼的一角，聚集着许多等待商家出餐的外卖骑手。趁此机会，记者采访了一些骑手。

“在长沙，多数小区实行人车分流，(骑手)需要将电瓶车停在小区外走进送单。”外卖骑手李帅说，有时候，用户所在的楼栋，离小区大门直线距离有四五百米，包括上下楼在内，送一个单往返需要20分钟左右。

在李帅看来，和小区保安保持好关系很重要，送单时能帮着开门、指路，一单能节省3到5分钟，“对我们来说，时间就是金钱。”

“配送超时导致用户投诉，是我们最头疼的事。”老王在长沙送了4年外卖，他说，外卖订单配送一旦超时，骑手就可能收到用户的差评或投诉。如果没有正当理由进行申诉，将被平台扣分、罚款，直接影响收入。

老王认为，此次杭州事件中，下跪的骑手“因担心影响其他订单派送”，就属于“超时恐慌”。

另有多名骑手对记者表示，由于送餐区域相对固定，与物业保安比较熟悉，从未发生过摩擦冲突，也鲜有听闻身边有此类事件发生。

## 保安和物业

### 业主意见统一很关键

连日来，记者也走访了长沙多个小区，发现不同小区物业对外卖骑手的要求各不相同。

如保利·国际广场、天健壹平方英里等实行人车分流的小区，外卖员可以步行进小区，电动车只能从地下停车场进入；天健芙蓉盛世、天健城等小区，外卖员和电动车均可放行。而长沙绿地中心等写字楼，则完全禁止外卖员上楼，但可以将外卖放在楼下的外卖柜等指定位置。

书院路一小区的保安对记者说，外卖骑手只要遵守物业的相关规定，他们不会强加干涉。有时遇到快超时的骑手，也会“开绿灯”先放行，等送完单后再补出入手续，“都是为了生活，都不容易。”

“除了极个别品行较差的之外，大多数小区保安不会有意为难外卖员。”一小区物业公司工作人员告诉记者，物业和保安有维护小区的秩序和安全的职责，比如在业主要求实行人车分流的小区，就不能允许外卖员骑车入内。“我们如果放任不管，就会被业主投诉，也是左右为难。”

“其实外卖员和物业、保安之间还夹着个业主。”该工作人员坦言，业主间的意见不统一也是“难搞”的问题。比如老年业主出于对安全的重视，更倾向于禁止外卖进入小区；而年轻业主作为外卖的主要消费人群，则倾向于准许外卖进入。



新华社图

## 事件回顾

### 杭州一骑手被保安阻拦后下跪

此次引发关注的“外卖骑手下跪”事件发生在8月12日中午，有网友爆料称，杭州一名保安与外卖骑手发生冲突，疑似保安要求外卖骑手下跪。

多段视频显示，当天下午，大群外卖骑手聚集在浙江杭州西溪世纪中心园区外，高喊“道歉”口号，要求园区保安赔礼道歉，现场气氛剑拔弩张。随后，有警察赶到现场维持秩序。

8月13日凌晨，杭州市公安局西湖区分局发布警情通报：8月12日中午，外卖骑手王某某在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。

## 报道梳理

### 两个群体已发生多起摩擦

近年来，随着外卖配送等新业态的兴起，外卖骑手与保安发生冲突的事件频频登上媒体，有的甚至引发广泛关注。

记者梳理公开报道发现，仅7月份以来，就发生多起同类型事件。

### 7月17日

四川省达州市一学校门外，一外卖骑手在进校送餐过程中与学校保安发生争执，保安竟用铁棍敲击骑手头部；

### 同日

湖北省武汉市硚口区一医院内科大楼附近，一外卖骑手被身穿保安制服男子殴打。

### 7月23日

湖北武汉光谷汇景小区，一外卖骑手因送餐快超时急着进小区，小区保安以“闯岗”为由，用安保器材锁住骑手一只脚。

### 8月4日

浙江温州一小区物业保安与外卖骑手因停车问题引发冲突，2名保安在纠缠中，直接将骑手摔倒在地并拳打脚踢。

观察这些报道，事件的矛盾主要围绕是否允许外卖骑手进入物业管理的区域，属于“外卖配送的最后一公里”。