

“外卖员能否进小区”成热议话题 记者探访桂林多个小区发现

# 物业都挺宽容 “小哥”理解配合

日前，各地多次发生外卖员与物业发生摩擦的事件，一时间，“外卖员能否进小区送货上门”成为不少居民关注的问题。

记者走访桂林多个小区了解到，我市多数有物业小区对外卖员宽容友好，允许其在完成登记后进出，另有部分小区采取创新措施，简化流程、提高效率，大多数外卖骑手对此也都理解配合。与此同时，物业也提醒外卖骑手，进入小区请耐心一些，路上骑慢一点。

## 大多数小区对骑手挺友好

近日，记者走访叠彩区、七星区、临桂区等多个城区的小区发现，大多数小区对外卖骑手都比较友好，外卖骑手在门卫保安处完成简单登记后，便能进出小区送货。

11日上午，记者在叠彩区江与城小区看到，外卖骑手进小区送货需要在门口登记姓名、手机号、送货楼栋号及事由。由于小区内实行人车分流，骑手进小区后要将电单车骑入地下车库，停放在指定位置后，再乘电梯将外卖送至住户手中。

在临桂区西城大道花样年麓湖国际小区，外卖骑手同样可以在登记后进入小区。由于单元楼有门禁系统，电梯需要业主刷卡才能乘坐，骑手得先与业主联系才能配送上门，或者让业主下楼自取。

送了4年外卖的骑手李先生告诉记者，自从加入外卖队伍以来，他几乎跑遍了桂林市的每个小区。他说，桂林的小区基本上对外卖骑手“开放”，只需按照规定进行登记就能顺利进出。

“大多数小区的保安对外卖骑手都挺友好，一些小区因为实行人车分流制，电单车不能骑进小区，我们需要将车停放在小区门口然后步行将外卖送上楼。我们也能理解这种规定，互相配合工作，大家都顺心。”李先生说，也有少数小区不允许外卖员进入，物业要求将外卖放在门口设置的架子上。

## 有小区推出新解决方案

记者了解到，为了让外卖配送的“最后100米”更为通畅，桂林市有小区推出了全新的外卖骑手扫码登记通行方案，简化了登记流程，让通行更加便利。

10日上午，记者来到位于七星区会仙路的国学府小区，实地体验了该扫码登记系统，并采访了小区的物业经理张朋。

张经理介绍，这套扫码登记系统是物业与一家外卖平台合作的成果，该平台外卖骑手进入小区时，只需在入口处使用微信扫描小程序码，系统会弹出“一键登记”的页面。骑手点击确认后，系统会自动识别其身份和配送状态，并将信息反馈到物业的通行系统。物业系统接收到信息后，会生成通行码推送到骑手的手机，骑手凭此通行码便可进入小区。整个过程只需几秒钟，大大减少了过去手工登记所耗费的时间。

“这一系统不仅方便了外卖骑手，也提高了物业管理的效率。”张经理表示，过去的手工登记方式比较耗时，而部分新手外卖员由于不熟悉流程往往要耗费更多时间，容易导致不必要的摩擦和沟通问题。而如果不是该平台的骑手，在简单地拍摄自己的正面照片以及外卖照片上传系统并输入楼栋号后，通过后台人工审核也可以快速通行。

记者在现场扫码体验了一下登记流程，从扫码登记到物业保安用手机审核，只需要1分钟左右的时间，如果是该平台骑手，几秒就能搞定。

## “小哥”理解配合

此外，假如一名骑手每天都会在同一小区送货，那么通行码可以设置为长期有效；如果隔几天才来一次，通行码的有效期也可以设定为7至30天。

骑手李先生表示，扫码登记相对于传统的纸笔登记来说方便不少，现在桂林大部分小区用的还是纸笔登记，希望扫码登记能普及开来，并兼容更多的外卖平台，方便骑手配送。

## 双方希望互相多一些理解

记者走访发现，在外卖配送的“最后100米”，桂林大多数小区对外卖骑手宽容友好，物业人员与外卖骑手大都互相理解。但在用餐高峰期，情况会变得有些复杂。

叠彩区金河路一小区保安告诉记者，在午餐和晚餐高峰期，外卖骑手的配送时间比较紧张，有的骑手为了赶时间不耽误后续的配送订单，会冲卡进入小区，导致了与保安人员的冲突。

有时候，物业保安和骑手在登记制度执行上也存在误解。有的小区保安对待外卖员态度严格，要求一定要按照规章流程登记，认为骑手们的闯卡行为是不守规矩的表现。“实行登记制度也是为了避免闲杂人员入内，保障小区居民的安全。”保安处一位负责人说。

记者采访了多位外卖骑手，他们表示，有些大件快递的配送也成了难题。有些顾客下单了大件物品，比如一袋大米、桶装水或其他重物时，小区不允许骑手单车进入，他们只能联系顾客请其下楼取货。

骑手小董说：“有一次，我遇到一个客户下单了一箱饮料和一袋大米，足足有20多斤重。小区不让骑电单车进去，我只能把东西放在小区门口，给顾客打电话请他下来取。但顾客不愿意下来，认为我没有提供好的服务，还投诉了我。但这种情况很少发生，大多数时候只要耐心地跟保安沟通，基本上都会让外卖员骑车进入地下车库乘坐电梯。”

有小区物业表示，虽然骑手进入小区时在登记流程上会花一些时间，并且用餐高峰期配送时间也很紧张，但还是希望外卖骑手们能多一点耐心，心平气和地沟通，进入小区后注意骑行安全。

记者李贝

外卖员正在扫码登记进入小区。  
(受访者供图)

