

## 【编者按】

小区,不只是小区,更是我们的日常生活。当下我们的日常生活中,外卖,是最少不了的事之一。外卖骑手的进出小区,成为了很多小区和居民需要面对和解决的一个问题。

这个问题的背后,有居民权衡快捷接收外卖和小区生活安全的纠结,有物业同样权衡小区生活安全和对待外卖骑手的犹疑,并可能每天都在生发着一些让各方不那么愉快的事……如何友好对待外卖骑手的进出小区,看似小事,却是关乎小区和谐、居民生活和谐的大问题之一。

在前期深入采访的基础上,我们从今天起推出本系列报道,讲述外卖骑手与居民、物业以及相关机构、部门之间发生的一些事,探讨如何共建“外卖骑手友好社区”。我们认为,“友好社区”乃至“友好城市”的这些概念里,应该有“外卖骑手友好”这部分内容!

## 骑手能进,骑手的车不能进 扫脸、扫码,再拍外卖照片……

# 怎么都“送不到”的外卖

鄞州区有一个某家外卖平台的骑手站点,配送范围内的小区包括江山万里、金色水岸、金地国际花园、印象外滩、风格城事、澜悦花苑、悦江花苑、东茂府等。

其中,有一个小区是该站点骑手中公认“难送”的第一名——位于海曙区石碶街道的雅戈尔江上花园。

我们的报道从它说起,但要说的,又不单是它的事儿。

### 1 骑手能进 骑手的车不能进

胡昊(化名)今年5月份刚开始跑外卖,第一次感受到强烈的挫败感,就是在江上花园。

那天下单的是一位上班族妈妈,给独自在家的孩子点了一份午餐,备注里特别写明了,请小哥务必把餐送到家门口,放在白色的小柜子上。

出餐的商家在欢乐海岸购物中心,这个商场也是江上花园业主的一个高频点餐点,平台显示的配送距离一般在1.2公里-1.4公里,平台从客户下单到骑手交付的允许时间在29分钟左右。据该站点站长说,如果全程骑行,在宁波,一个1.2公里的订单一般最快5分钟就能交付到客户手上。也就是说,即使当天的商家花了15分钟配餐,骑手要按时送达应该也是绰绰有余。

但是,胡昊在江上花园的西门被拦下了。保安说,骑手能进,骑手的车不能进,于是胡昊拎着外卖往里快步走。

尽管胡昊当时初来乍到,但对这个规则已经不陌生了。在他所属骑手站点的配送范围内,对骑手车下“禁止令”的小区大概有80%,特别是以鄞州万达广场为中心往西的小区。如果单是这一条,倒也不至于把一个小区送上“难送”榜第一,但如果碰上江上花园这样的超大体量和多重门禁,就无疑是压倒骑手的其中一根“稻草”。

### 2 扫了又扫的码,怎么都“送不到”的外卖

江上花园有东南西北4个大门,整个小区由东西走向和南北走向的两条大道十字交汇隔成一、二两期的四个片区,整整65幢楼。

胡昊要送的那幢楼在比较靠近小区中心的位置,从西门进去三四百米的步行距离,要经过小区大门、片区门和单元门三道门禁,最后进入一梯一户的电梯。

进入第一道大门,需要胡昊扫码登记姓名、身份证号等个人信息,并扫脸、加拍一张外卖照片。然后来到第二道片区门,正常情况下扫码即开,但胡昊试了几遍都不见反应,最后还是碰到业主出来,才趁机进去。后来时间久了,胡昊发现扫不开片区门的情况时有发生。

最后一道单元门,按键呼叫业主,却把胡昊彻底卡住了——独自在

家的孩子虽然接了呼叫,但怎么都不敢给陌生的小哥开门。

眼看订单马上就要超时,胡昊给业主打了几通电话却没人接。当最后一通电话终于被接起,业主不耐烦地说,自己在开会,让保安开下门。

“我也求助保安了,但保安不给开,业主又不理解保安为什么会不开门,于是孩子找妈妈,妈妈催我们……”胡昊无奈地说,“我也很想进,但这外卖就是送不到……”

最后,订单超时,胡昊也收到了业主的“差评”。

后来,胡昊还送过江上花园同时间段3个单,过一个大门、三个片区门、三个单元门,填一遍信息,扫四次码。

“简直绝望……”胡昊说,那次三里里又有一单超时,好在客户还算理解……

### 3 被快递车撞坏的门,白热化的抵触情绪

来自江上花园的单,这个站点每天要接30单-50单。

在骑手们的印象中,似乎从小区交付起,骑手的车就一直被拒之门外。骑手被要求扫码进门。至于这样设置的原因,小区的物业负责人说,一是骑手车速快,怕在人车分流的小区内碰撞业主;二是骑手人员杂,担心业主一梯一户家门口的物品安全。

记者随机采访了几位业主,大家的想法出奇的一致,总结来说基本是:只要外卖还能送到家门口,和承担骑手车碰撞家里老人小孩的风险相比,“我”更愿意外卖晚到一会儿;骑手大热天走进来确实辛苦,但和承担骑手车碰撞家里老人小孩的风险相比,“我”依旧希望骑手的车不进小区……

有意思的是,不久前,该小区所在江上社区相关负责人到江上花园入户走访时,还有业主“抗议”——快递员的“箱子”车撞坏了片区的门,物业也不管管好。这位负责人说,每当出现此类业主“抗议”,物业对外卖骑手的出入管理便会又收紧几分。

但撞坏片区的门也有外卖骑手的份吗?这位负责人表示,那倒没有……

骑手对扫码登记的抵触,除了这确实一定程度上影响了他们的派单效率,还因为不少骑手感觉到,扫码登记后,接到的骚扰电话,比如关于信用卡

的、关于游戏的,瞬间多了许多。

“我们又不能不接,跑外卖的谁不接陌生电话……”一位骑手说,还有些更气人的物业二维码,一扫先跳出来的是购物广告,“跟物业有关,跟外卖一点关系没有……”

骑手这种长期在不同小区积攒下的对扫码或者对物业的抵触情绪,在一些业主看来,甚至已经到了白热化的程度。

前些日子,有业主将一条外卖骑手的抖音视频发到了业主群里。视频里,小哥愤愤地号召外卖骑手们不要给“难搞”的江上花园送外卖;业主群里,业主则号召大家去评论区里围攻他,同仇敌忾把视频拉下架,共同维护自家小区的名声。

### 4 滞留大堂的外卖 被权衡“取舍”的小区

在外卖骑手日渐发酵的抵触情绪中,保持当前扫码进小区的管理模式、保持骑手和物业的对立关系,似乎对于业主而言,也已不只是收到外卖时间稍晚的事了。

业主李女士(化姓)给记者看了最近业主群里一位邻居和物业人员的对话。这位邻居说“外卖说保安不让进,说保安会自己送进来,麻烦快点,外卖在北门大堂”,而物业人员说“我们不会这样说的”“他不扫码,放在北门就给你打电话了……”然后这位迟迟不见外卖到家的邻居只能无奈表示:“现在我都不知道投诉谁了……”

另一位业主齐女士(化姓)感觉在家点外卖总要很久才有骑手接单,有时还会遇到接单后又取取消,然后重新派单、重新等待的情况。

记者从几位外卖小哥口中了解到,这种情况确实是有可能的,因为知道江上花园耗时难送,所以常常有骑手接单后又把单转出去,同时也会存在一些权衡后的“取舍”。

### 5 尚未解决的根本痛点 有待更深的交流和努力

站点里的骑手说,老旧一点的小区一般都能让骑手车进门,进出限制也少,无非是要爬楼。新一点的中高端小区,用户私密性都比较强,进出限制就相对较多。现在,骑手只能从前端做努力,比如向商家催单、路上少耽误时间、进小区跑起来……

面对江上花园的骑手车进门难题,骑手们希望能和物业、社区以及未来将成立的业委会寻求一个折中的办法。

对此,江上花园的物业相关负责人表示,物业之前也采取了一些措施来优化配送流程。比如,每个门岗的保安会询问骑手外卖要送往哪幢楼,然后引导骑手从离楼相对更近的大门进,尽量减少骑手的步行距离;在每个门岗配备了手推车,方便骑手配送较重较大的物品;如果骑手担心线上登记会泄露个人信息,也可以选择线下纸质登记的方式;如果骑手选择扫码登记,经过信息审核后,系统会自动给予为期7天的通行权限。

但从骑手的角度来看,这些并不足以解决江上花园配送效率低的根本痛点。从骑手和物业仍旧不时出现的矛盾来看,各方或许还需要更深的交流和努力……

记者 徐露清 文/摄



江上花园