

有的小区允许外卖快递进入,有的小区坚持“外卖不进门”——

# 外卖配送“最后一百米” 如何兼顾安全和便民?



点外卖,如今已成为众多消费者一大常规的就餐形式。外卖小哥穿梭于大街小巷,奔走于写字楼与小区之间,及时将食品、生鲜、药品和生活必需品等送至千家万户。

外卖到家服务,简直是很多不愿出门的宅一族的福音。但外来人员的轮番进出,给物业管理增加难度,一些小区索性“一刀切”,将外卖人员“拒之门外”。外卖能否送餐上门,成了市民热议话题。

## 安全还是便民引热议

“我们小区属于人车分流的小区,外卖只送到大门口,我们再下去拿。虽然冬季、下雨天等恶劣天气时会不方便,但可以避免外来车辆及人员进出,减少安全隐患。”市民严女士说。

与严女士一样,市民郑女士也支持外卖不入户。“我在网上看到有人给外卖差评后,出现家里锁眼被外卖员堵死的情况。平时我都一个人住,又是女孩子,外卖还是放小区大门口货架上比较安全。”

近日,记者在街头调查时,发现支持外卖不入户的市民并非个例,但更多的市民倾向于送货上门。

“父母年纪大了,上下楼不方便,我又不在身边,只能定期通过平台购买米面油之类的重物,如果外

卖不让送货到家,那一日三餐都成问题。”市民朱先生称。

不少年轻市民同样认为外卖送到家无可厚非。“大家点外卖的时间都相对集中,餐送过来本来口味就差些,要是自己出去取,不仅时间拖得更久,味道更差,吃外卖的热情也减少很多。”“小区有梯控,外卖小哥只能到我家,对小区其他人也没有影响。”“我们单位就是定点放外卖,用餐高峰期时,很容易拿错,还是单独送上门好。”

相较于市民的不同态度,外卖小哥的态度倒是挺一致。“对我们来说,放小区门口是最便捷的,可节约配送时间。不过也会担心外卖不见,责任划分不清。”



▲ 紫薇花园物业人员正在配送外卖。



▶ 玉兰广场蕙兰园物业设置了外卖便民摆放点。

## 外卖送到家门口,物业管理常态化

外卖是否入户,争论焦点集中在安全还是便捷。如何同时兼顾两者,这对小区物业提出了更高的管理要求。

对此,记者也走访了市区多个封闭式小区,发现多数小区物业以业主意愿为先,设置功能齐全的外卖放置点,或者在安全的前提下送到家门口。

椒江玉兰广场蕙兰园物业经理助理张芳芳介绍,“外卖进小区,我们首先会让外卖人员拨打电话,或者通过可视门禁的形式,向业主核实后再放行。外卖到单元楼还需要通过可视门禁,业主同意开门,外卖人员才能进电梯到相应楼层。如果业主为了方便,也可以通过APP,向

外卖人员发送通行二维码。外卖人员向门岗出示扫码后,便可直接通行。”

此外,如果业主不在家,或者有冷藏需求,可以将外卖放置在一楼快递架边上的冷藏柜里。该处有全方位监控,还有物业人员不定时巡查。

无独有偶,椒江中央花园小区也为外卖设置多处存放点位。物业经理刘先生称,小区外卖放岗亭的需求差不多有一半,物业专门开辟了架子用于临时摆放外卖、快递等物品。“如果外卖要进小区,我们会先和业主核实后再放行,由业主指定放在共享冰箱内、单元楼下的信报箱上,或者通过梯控,送货上门。”

## 物业接力外卖配送的“最后一百米”

为何不允许外卖人员进入小区?椒江紫薇花园小区保安队长石先生解释道,外卖人员进入小区可能存在一时找不到楼栋,到处跑的情况,不仅无法节约配送时间,也影响邻居。同时,小区进电梯需要进行可视对讲,一些外卖小哥不会使用,便会出现“尾随”现象,还到不了指定楼层。在多重因素叠加下,2018年起,小区开始实施外卖由物业送到家门口的特色服务。

紫薇花园共有四个门,其中东门和西门是地下车库出口,所以外卖先统一送到南门和北门。由于外

卖订单上隐藏了业主房号及电话等信息,外卖送到小区大门后,需要外卖人员与业主联系,由业主决定送餐或者放到小区门口的货架上自取。如果要求送货,则问清房号并标注,再由物业人员配送上门或放在业主指定位置。

“我们每天安排5名人员专职配送外卖,节假日、周末等高峰期时还会再增加2名,每天大概配送上千份外卖。”石先生称,物业还特地为此建了群,及时更新外卖配送情况。

记者 项弋凌 文/图

文明健康 有你有我  
“讲文明 树新风”公益广告

减少疾病 从小细节开始

宴

席

增强防疫 保护健康

提倡公勺公筷  
让宴席更完美

中央文明办 宣