冲突背后 如何畅通外卖配送？

杭州一名保安与外卖骑手发生冲突，外卖骑手下跪

『最后一百米』

新华

日前，杭州一名保安与外卖骑手发生冲突，因外卖骑手下跪而引发广泛关注。

类似事件屡有发生，折射出行为边界、基层治理、平台规则等深层次问题。畅通配送“最后100米”，共建“骑手友好社区”，仍需进一步推动制度建设。

建隆/制图

冲突又起

12日，杭州绿城西溪世纪中心一名保安与外卖骑手发生冲突，网络流传一张黄衣骑手下跪的照片，部分外卖人员要求物业现场“道歉”。

一名参与声援的外卖员告诉记者：“看到外卖员下跪的照片，我就过来了。虽然不认识当事人，但看到这一幕觉得很心酸。”

杭州市公安局西湖区分局发布通报称：8月12日中午，某外卖平台一男性外卖骑手王某某在我区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，该外卖员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。

美团方面表示，冲突发生后，美团第一时间派遣专员前往现场协助骑手小哥处理冲突，并为其向物业支付围栏维修费用。对于此次冲突中骑手可能遭遇的不公正对待问题，将根据骑手小哥的诉求提供各类相应援助。

尽管事件前因后果仍有待进一步调查，但这一偶然事件再次将外卖小哥与保安人员的矛盾暴露在公共视线之中。

记者梳理发现，类似矛盾并不鲜见。在此前警方通报事件中，有多起外卖小哥与保安人员发生争执进而引发肢体冲突，甚至导致伤亡的事件。

不少外卖小哥向记者表示，自己曾被保安一次次告知或呵斥，“外卖车不能进”。

一名外卖小哥称，某小区保安不允许外卖车进入，之后他骑平衡车去送单，出来后被保安拔掉车钥匙，冲动下敲坏桌子，引发冲突。最终他赔了物业300元了事，还因配送超时被扣了钱。

与此同时，作为社区安全“守门人”，不少保安与物业管理人员也颇感无奈。

北京丰台某小区一名物业经理说：“有些业主希望我们放松管理；有些业主则认为，骑手不登记进入小区，骑着电动车穿行，会增加安全隐患，要求加强管理。物业保安也是左右为难。”一名保安说：“之前有外卖骑手车速过快撞倒业主，不给进也是为了业主的安全着想。”

保安李师傅说，曾有业主投诉外卖员随便进出小区；部分外卖小哥乱停乱放电动车，早晚高峰时业主也有意见；还有一些外卖小哥会跨栏、强行闯入，“我们的工作也不好做”。

矛盾背后

多次冲突暴露出外卖配送的“最后100米”难题。不少受访人士认为，矛盾背后，是保安人员与外卖小哥分别承受的系统压力，一些问题应进一步厘清。

不少物业人员表示，他们也理解外卖小哥不容易，但小区有相关规定，禁止骑行旨在保障老人、儿童的安全。

那么，物业及保安是否有权对外卖小哥做出限制性规定？

北京盈科（杭州）律师事务所律师甘海滨说，小区业主对小区公共区域具有物权。外卖员能否进入小区，应由业主大会或业主委员会根据小区实际情况、业主意愿及物业管理需要进行讨论并作出决议。如果骑手造成物业设施损坏，可协商赔偿，但不应直接罚款。

浙江省消保委网络消费委员会委员、网经社电子商务研究中心主任曹磊表示，保安要维护安全秩序，而外卖员则要追求效率，两者容易产生矛盾。部分保安自恃掌握看门的“权力”，容易表现得更为强势。

甘海滨说，如果保安在执行小区管理规定时，采取非法手段，或使用暴力、侮辱性方式阻止外卖小哥进入小区，则构成对权力的滥用。

外卖小哥与保安、物业管理人员的矛盾背后，平台经济下劳动者面临的压力与权益困境也不容忽视。

1小时、45分钟、30分钟……近年来，外卖平台配送速度不断提升。“您有一个订单还有5分钟超时”。这是让外卖小哥们最有压力的瞬间。

一名外卖骑手说，超时往往是因外界因素，而非骑手故意为之。比如，在午餐高峰期，一些商业体电梯繁忙，一上一下耗时很长；一些小区禁止骑车进入，骑手不得不走进去。然而，通过平台申诉，理由往往被驳回。

“耽搁的每一分每一秒，都可能变成罚款和投诉。”有外卖骑手表示，前几日跑的一单19元，因超时15分钟，被平台扣了8.5元。多名外卖小哥反映，大部分单子每单仅挣几元钱，而配送的“最后100米”却面临多种阻碍，平台应予以合理考量。

难题待解

如何更好破解难题，畅通外卖配送的“最后100米”？

受访专家认为，不应简单为此类事件“贴标签”，推进制度建设是解决问题的关键，应推动更多主体介入，共同协商，寻求建设性的解决方案。

甘海滨建议，应进一步完善街道、社区、写字楼等重点配送区域的基层治理。通过集体协商，明确行为守则。同时，制定更有效率的外来人员登记制度，通过人性化设置临时停车区、送餐柜等设施，减少不必要的冲突。

记者了解到，已有平台和部分街道、社区合作，探索平衡效率与安全的更优解。

据不完全统计，已有十几个城市建立超过100个“骑手友好社区”，为骑手开通出入绿色通道、划定专用停车区、建设骑手驿站等。在美团骑手APP里，对应的小区地图也进行了更新，骑手可更方便地查询小区出入口和楼号。

7月，同样是在杭州，“小哥码”正式推出。骑手获得专属电子通行证后，在一些小区扫码就能进入，找楼也更方便。有小哥反馈，现在扫码进门只要十几秒，送单更快超时更少。

也有一些地方的物业采取了“换乘方案”。如在安徽省宿州市某小区，物业公司专门购置自行车放置在小区主要出入口，提供给外卖员、快递员“换乘”。

2023年11月，人力资源社会保障部办公厅印发《新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引》《新就业形态劳动者劳动规则公示指引》《新就业形态劳动者权益维护服务指南》，为外卖骑手等群体系上保障的“安全带”。指南提出，平台企业要建立健全与新就业形态劳动者的常态化沟通机制和新就业形态劳动者申诉机制，畅通线上和线下沟通渠道。

多名外卖员表示，希望平台更多关注配送“最后100米”的复杂情况，利用智能算法，优化奖惩机制与配送路线，减少因时间紧迫导致的冲突。对因“门难进”导致的超时罚款，设立更畅通的申诉渠道。

此外，曹磊等受访人士建议，加强对外卖小哥的安全培训，优化意外事件应对保障。引导物业公司完善管理方案，对保安人员加强服务意识、沟通技巧等培训。“多一些换位思考，多一些相互理解。外卖小哥和保安人员都值得被更有温度地对待。”

体彩开奖公告

中国体育彩票超级大乐透第24094期开奖公告

开奖日期：2024年8月14日

本期出球顺序：31+12+29+24+13 08+02

本期开奖号码：12+13+24+29+31 02+08

奖级		中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	基本	6注	10,000,000元	60000000元
	追加	2注	8,000,000元	16000000元
二等奖	基本	93注	149,808元	13932144元
	追加	34注	119,846元	4074764元
三等奖		197注	10,000元	1970000元
四等奖		630注	3,000元	1890000元
五等奖		11,646注	300元	3493800元
六等奖		17,770注	200元	3554000元
七等奖		26,628注	100元	2662800元
八等奖		532,844注	15元	7992660元
九等奖		5,618,674注	5元	28093370元
合计		---	---	143,663,538元

本期全国销售金额：268381009元。

本期使用第1套摇奖球。

本期一等奖出自：北京(基本1注)、上海(基本1注)、浙江(基本1注)、云南(基本2注 追加2注)、新疆(基本1注)。

921004006.21元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年10月14日，逾期作弃奖处理。

开奖信息查询网站：https://www.lottery.gov.cn

中国体育彩票福建31选7附加第24217期开奖公告

开奖日期：2024年8月14日

本期开奖号码：02+09+11+14+22+25+27 05

本期出球顺序：09+14+02+11+27+22+25 05

投注方式	本地中奖注数	单注奖金
任选一	248注	31元
任选二	949注	22元
任选三	1,156注	128元
任选四	237注	900元
任选五	7注	8,000元
任选六中六	0注	84,000元
任选六中五	23注	100元
任选六中四	667注	10元
猜单双一单	0注	76元
猜单双二单	0注	13元
猜单双三单	0注	4.5元
猜单双四单	0注	3元
猜单双五单	138注	4元
猜单双六单	0注	9元
猜单双七单	0注	46元
猜单双全单	0注	610元
猜单双全双	0注	1,225元

本期销售金额：1159688元。

1366142.50元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年10月14日，逾期作弃奖处理。

第24218期开售时间：2024年8月14日20:10:00。止售时间：2024年8月15日20:00:00。

中国体育彩票福建31选7第24217期开奖公告

开奖日期：2024年8月14日

本期开奖号码：02+09+11+14+22+25+27 05

本期出球顺序：09+14+02+11+27+22+25 05

奖级	本地中奖注数	单注奖金
一等奖	0注	0元
二等奖	3注	28,027元
三等奖	40注	1,200元
四等奖	140注	200元
五等奖	4,393注	20元
六等奖	44,011注	6元

本期销售金额：2017288元。

2189937.50元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年10月14日，逾期作弃奖处理。

第24218期开售时间：2024年8月14日20:10:00。止售时间：2024年8月15日20:00:00。

中国体育彩票福建22选5第24217期开奖公告

开奖日期：2024年8月14日

本期开奖号码：01 10 11 19 21

本期出球顺序：01 21 19 10 11

奖级	本地中奖注数	单注奖金
特等奖	0注	0元
一等奖	138注	50元
二等奖	1,838注	6元

本期销售金额：88138元。

25259.62元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年10月14日，逾期作弃奖处理。

第24218期开售时间：2024年8月14日20:10:00。止售时间：2024年8月15日20:00:00。

中国体育彩票排列3(福建省)第24217期开奖公告

开奖日期:2024年8月14日

本期开奖号码:1 1 1

投注方式	全国中奖注数	本地中奖注数	单注奖金
直选	95566注	1654注	1040元
组选3	0注	0注	346元
组选6	0注	0注	173元

本期全国销售金额:42798204元,本省(区、市)销售金额:670938元。

1232249.68元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年10月14日,逾期作弃奖处理。

第24218期开售时间:2024年8月14日21:10:00。止售时间:2024年8月15日21:00:00。

中国体育彩票排列5第24217期开奖公告

开奖日期:2024年8月14日

本期开奖号码:1 1 1 0 9

奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	196注	100,000元	19600000元
合计	196注	---	19600000元

本期全国销售金额:20541756元。

84833491.16元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年10月14日,逾期作弃奖处理。

开奖信息查询网站:https://www.lottery.gov.cn

福建省体育彩票管理中心

海峡都市报 分类广告 2024年8月15日

☎ 0591-87811583

仓库厂房

汽修厂1000平转让(二类)新店福飞路三环辅路88855168

十元招租闽侯尚干一万平商业产权可办环评可分割可整租适合:酒店医院学校厂房仓库等13328389219

声明公告

拍卖公告

受委托，兹定于2024年8月22日上午10时在中拍平台(http://paimai.caa123.org.cn)举行拍卖会。拍卖标的:**龙岩地区一批废旧交安设施材料，约190吨(以实际过磅为准)。**

有意竞价者请于2024年8月21日下午5时前自行将保证金存入我司账户(以银行到账时间为准)并携带有效证件和银行回执到我司办理竞买登记手续。

★**展示时间:**2024年8月19-20日

★**展示地点:**龙岩各养护站点(新泉、长汀、连城、漳平、十方、蛟洋等)

★**联系地址:**福州市五四路239号物资大厦7楼

★**联系电话:**0591-87871130、18659197793

福建省思进拍卖有限公司

2024年8月15日

拍卖公告

受委托，我司于2024年08月23日上午10时在中拍平台(https://paimai.caa123.org.cn/)公开拍卖:**涉案货物一批(乐器及配件)，竞买保证金:人民币伍万元整。**标的按现状拍卖，实物以现场实际看样为准，委托人、拍卖人对标的数量、品质等不承担瑕疵担保责任，标的数量、品质等问题由竞买人自行确认，参拍即视为已对拍品数量、品质等状况已充分了解，并愿意承担全部责任。有意者请于2024年08月22日17时前将竞买保证金缴至我司指定账户(以到账时间为准)并携带相关凭证和身份证明到我司办理竞买手续。**看样时间:**2024年08月20-21日；**看样地点:**马尾海关罗星一号仓库(请提前联系，预约看样)；**联系电话:**0591-87511513、18960762636；**联系地址:**福州市鼓楼区五四路158号环球广场2108室。 **福建方圆拍卖有限公司 2024年08月15日**

莆田市荣兴机械有限公司交通工具配件生产改扩建项目环境影响报告书征求意见稿公示

现面向社会公众征求报告书意见。**一、征求意见稿全文的网络链接及查阅纸质报告书的方式和途径:**1.全文链接:https://pan.baidu.com/s/1yTjjavy91HigbI16PRkEXA提取码:d3sq，2.纸质版报告书可联系建设单位查看。**二、征求意见的公众范围:**以项目为中心边长5.0km范围内的公民、法人和组织等。**三、公众意见表网络链接:**链接:https://pan.baidu.com/s/17afSKIa25TZfU6Fx1hV0FQ提取码:b15s。**四、公众提出意见方式和途径:**以电话、电子邮件等方式将意见提交建设单位。建设单位:莆田市荣兴机械有限公司,胡工18039095503,邮箱:276825280@qq.com莆田市高新技术产业开发区兴利科技园内。**五、提出意见时间:**2024.8.15-2024.8.21 **莆田市荣兴机械有限公司 2024年8月15日**

福州市晋安区芳茗茶叶店遗失晋安区市场监督管理局2021年03月11日核发的食品经营许可证副本，许可证编号:JY13501110173585，声明作废。

福建天辰耀隆新材料有限公司甲醇裂解制氢项目环评信息征求意见稿公示

我公司委托福建省金皇环保科技有限公司进行项目环境影响报告书的编制，现已在网址http://www.tcc-yl.com/notice_content.asp?id=1059发布征求意见稿及公众意见表，欢迎公众查阅，公示期为自发布日起10个工作日，特此公告。

福建天辰耀隆新材料有限公司

2024年8月15日

南安市石井镇生活污水处理厂一期工程工艺改造提升项目环境影响报告书第二次信息公示

项目环评报告书征求意见稿全文和公众意见表下载网络链接:https://pan.baidu.com/s/1JwmzTLnLDHG4cAH4_r_O5g?pwd=q2ru，纸质版请预约(15805907980)查阅(南安市溪美街道环城西路100号南安水务公司)。本次征求项目周边的公众意见，如有意见请发电邮(332799245@qq.com)反馈。提出意见起止时间:2024年8月13日至8月27日。

公示单位:南安市城乡水务集团有限公司

公告声明 登报电话 0591-87811583