



调查
动机

近期,山东青岛李沧区某小区门口,疑因保安不许外卖员骑车进小区送餐,双方发生冲突,外卖员被保安连捅数刀,事件引发社会广泛关注。一方想给用户提供高效快捷的服务,一方想维持安全有序的小区环境,因此产生的矛盾纠纷并不鲜见,乃至发生上述极端恶性的案件。这不禁让很多人反思:为什么会发生如此悲剧?到底应不应该让外卖员、快递员进小区?为此,记者进行了调查采访。

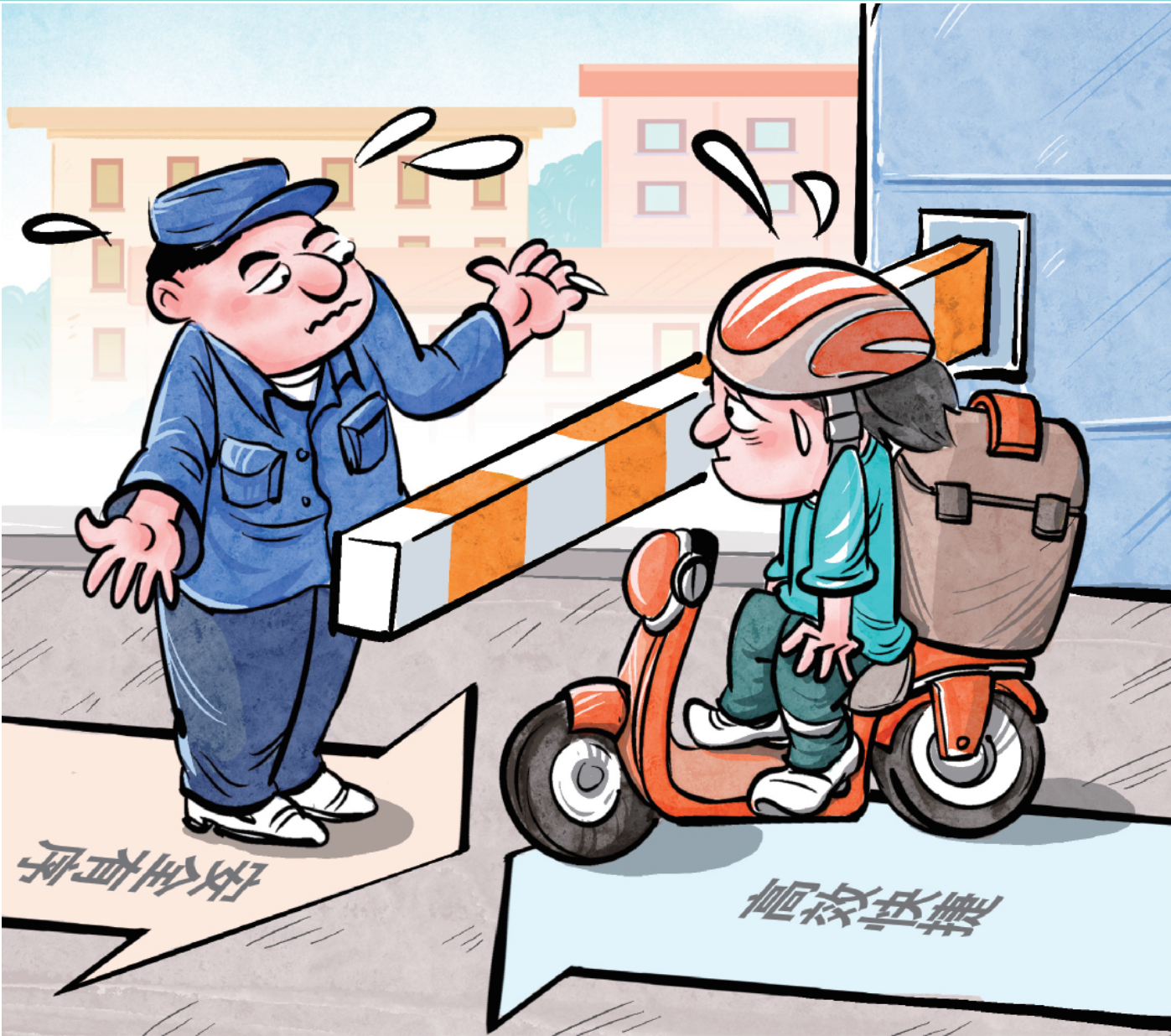
到底该不该让外卖员进小区?

专家:作出禁入规定的小区应保障外卖快递顺利送到消费者手上

● 包括小区内的道路在内的
的小区、办公楼等并不属于公共
空间,业主或业主委员会有权依
据相关程序决定是否允许外卖
员、快递员入内,物业公司是否
有权禁止外卖员、快递员入内,
要看业主或业主委员会对此是
否达成一致

● 小区、办公楼可以制定
相应标准管理其内部秩序和安
全,包括外卖、快递车辆禁止进
入,但这些规定的目的是维护社
区或办公场所的安全和管理效
率,并不意味着住户不能享受外
卖和快递服务,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

● 应当保持小区内的道路
平整、清洁,修复损坏的路面
和人行道,确保外卖员、快递员
能够安全行驶,提高道路通行能
力和安全性,减少交通事故的
发生。同时,小区、办公楼等场
所可以建立居民反馈机制,及时
了解居民的意见和建议,针对性
地改进管理措施和服务质量



□ 本报记者 张守坤

一名快递员骑着电动车进小区,被两名保安拦下进行检查,双方在沟通过程中发生口角,随后升级为肢体冲突;一名外卖员因送餐受阻与保安起争执,外卖员拿灭火器喷保安,随后被多名保安按倒用头盔砸头;一名外卖员把电动车停在小区停车位上,保安上前阻止,双方发生口角进而相互推搡……

近年来,人们在享受外卖、快递便捷服务的同时,外卖员、快递员因能否进小区、骑电动车横冲直撞、乱停放等问题屡屡与小区保安发生冲突。

外卖员、快递员和小区保安之间的困境该如何解决?多位接受《法治日报》记者采访的专家表示,小区、办公楼可以制定相应标准管理其内部秩序和安全,包括外卖、快递车辆禁止进入,但并不意味着住户不能享受外卖和快递服务,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。

能否进入小区配送 物业公司做法不一

1月10日上午10:30,外卖员张枫(化名)轻车熟路地将车子停在路边,随后提着外卖快步走进天津市河西区一小区内,在将订单信息给保安展示并做了登记后,张枫赶紧一路小跑前往顾客家。

“每次一看到这个小区的单子,我都要提前规划好路线,这个小区不让外卖车辆进,保安还要进行检查,光进门就得耽误好几分钟。同样的用时,其他小区我都能直接骑到楼下了,甚至已经上楼了。”张枫抱怨道,刚送外卖时,这个小区送一个单子他得花十几分钟;如果顾客一次性点的东西比较多,拎着走那么远也实在费劲;电动车停在小区门外,还很容易丢餐。

记者采访发现,各个小区物业公司对于外卖、快递的态度并不一致,有的对外卖员、快递员及其电动车均放行,完全不过问;有的外卖员、快递员可以进小区,但其电动车不能进小区;有的则完全禁止或限制外卖员、快递员及其电动车进小区。

1月3日晚上10点多,湖北武汉的柳洁(化名)在自家小区门口看到,一名外卖员被保安拦下,在外卖员提出下车走进小区也不行,于是双方发生口角。据说,这么规定是因为有业主投诉外卖员随便进出小区、人员太杂不安全。于是外卖员给下单顾客打电话,让他出门来拿,但对方坚决不同意,要求送货上门。最终,外卖员没送成单,愤怒地离开了。

“最近一年为外卖员,快递员能不能进小区这事,来回折腾好几回了,一会让进一会不让进,公说公有理婆说婆有理。”柳洁说,她问小区保安为啥又不让外卖员、快递员进小区了,保安说物业公司怎么要求就怎么做,如果发现外卖员进小区,自己要被处罚扣钱。

1月5日晚上11点,陕西铜川的王柠(化名)加班回家想点个外卖,没想到外卖员却让她自己到小区门口取。

“之前只是电动车不让进外卖员可以进,没

想到现在外卖员也不让进了。保安告诉我,从上个月开始,晚上11点以后小区禁止外卖员进入,还建议我大晚上的别点东西了。”王柠吐槽道。

那么,物业公司是否有权禁止外卖员、快递员进入小区?如果发现有外卖员、快递员违规入内,是否可以对保安进行处罚呢?

北京声驰律师事务所合伙人刘伟律师介绍说,根据民法典相关规定,建筑区划内的道路,属于业主共有,但是属于城镇公共道路的除外;物业服务企业应当根据业主委员会同其签订的物业服务合同的约定,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务。因此,包括小区内的道路在内的

的小区、办公楼等并不属于公共空间,业主或业主委员会有权依据相关程序决定是否允许外卖员、快递员入内。物业公司是否有权禁止外卖员、快递员入内,要看业主或业主委员会对此是否达成一致。

骑车逆行随意停放 影响小区环境秩序

“一般来讲,物业公司和保安之间是存在劳动关系的,二者之间属于用人单位和劳动者的关系。作为劳动者有义务遵守用人单位的规章制度并服从用人单位的管理,但通常认为用人单位并无经济处罚权,无权对劳动者进行罚款。如果劳动者存在失职行为给用人单位造成损失,用人单位可以要求其进行赔偿,甚至通过扣工资的形式赔偿损失,但无权进行罚款等经济处罚。因此,物业公司以发现有外卖快递员违规入内为由对保安进行罚款,没有法律依据。”刘伟说。

积极改进管理措施 合理解决配送问题

多名接受采访的骑手和业主表示,小区不让外卖进可以,前提是合理解决配送问题。

接受采访的专家认为,小区、办公楼可以制定相应标准管理其内部秩序和安全,包括外卖、快递车辆禁止进入,但这些规定的目的是维护社区或办公场所的安全和管理效率,并不意味着业主或租户不能享受外卖和快递服务,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。

为了让送餐更便捷,部分城市展开了有益探索。

近日,在江苏省南京市多个小区,不少快递、外卖员发现,小区门口竖起一个大牌子,提示“快递外卖小哥请过来,关注我迷路了”,标注了小区内每栋楼的分布位置。在安徽宿州的一个小区,小区物业公司专门购置了自行车放置在小区的

对此,张枫觉得很委屈:“在小区骑得快,有时候真不是我们想这样,有的小区楼栋标识很小,到了晚上就更看不清了,在送餐时找不到楼栋、走错路是常有的事,骑快点是为了留出时间纠错,而且在小区里不看人,横冲直撞的外卖员也是极少数。”

有小区物业公司工作人员告诉记者,不让外卖、快递车进入小区是大多数业主的意见,物业公司只是代为管理。之前有外卖人员在小区里骑电动车速度过快,刚蹭到儿童却不予理睬等诸多行为,物业公司多次收到业主投诉,为了保证本小区居民的生命财产安全,所以制定了外卖人员需要步行进入小区送外卖的规定。

北京瀛和律师事务所律师王子莹认为,安全问题是小区和办公楼管理方考虑的重要因素。一些小区和办公楼担心外卖员和快递员随意进出可能会导致道路拥堵和混乱,特别是在高峰时段,大量的外卖车辆和人员可能会给周边道路带来不便和安全隐患,外卖员、快递员在小区或办公楼周围频繁出入,也影响正常的工作与生活。

“有些办公楼或小区可能没有明确的外卖、快递交付区域或停车点,导致外卖员、快递员无法找到合适的停车位或交付地点。在这种情况下,外卖员和快递员可能会随意停放或穿行,给居民带来不便。”王子莹说。

刘伟说:“外卖作为新型就业形态的重要形式,给零工经济带来了生机和活力,也满足了诸多人群的就业需要,但该种就业形态有着很高的效率要求,尤其外卖员行业的配送速度和收入水平是直接挂钩的,属于典型的多劳多得模式。在速度至上原则的支配下,外卖员、快递员必然会选择求快,从而出现违反交通规则的情况,甚至还会发生交通事故。该现象发生在小区里,会影响居民的人身安全和正常生活,引发居民的反感情绪,最终演变成物业公司和快递、外卖之间的直接对立。”

积极改进管理措施 合理解决配送问题

多名接受采访的骑手和业主表示,小区不让外卖进可以,前提是合理解决配送问题。

接受采访的专家认为,小区、办公楼可以制定相应标准管理其内部秩序和安全,包括外卖、快递车辆禁止进入,但这些规定的目的是维护社区或办公场所的安全和管理效率,并不意味着业主或租户不能享受外卖和快递服务,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。

为了让送餐更便捷,部分城市展开了有益探索。

近日,在江苏省南京市多个小区,不少快递、外卖员发现,小区门口竖起一个大牌子,提示“快递外卖小哥请过来,关注我迷路了”,标注了小区内每栋楼的分布位置。在安徽宿州的一个小区,小区物业公司专门购置了自行车放置在小区的

主要出入口,提供给外卖员、快递员“换乘”。山东邹城市总工会协助相关平台,统一为外卖配送员办理“一人一证”,发出了首批进出小区工作证1000张。对于需要身份登记的小区,外卖员持证可免登记进入,切实提升了通行效率。

交通法律实务专家、北京市凯亚律师事务所主任董来超对记者说,从现实来看,建立小区办公楼独立的外卖专柜,实行居住办公与外卖车辆人员的相对分离,互不影响干扰,或者购物者到小区门口或办公楼指定区域自己取件,都是比较好的做法。

如何保证外卖、快递车辆在小区内安全行驶,将商品安全送达?

配送时间关乎每一名外卖员的安全和权益。2021年7月,市场监管总局、国家网信办等七部门联合发布《关于落实网络餐饮平台责任 切实维护外卖送餐员权益的指导意见》,要求不得将“最严算法”作为考核要求,通过“算法取中”等方式,合理确定订单数量、准时率、在线率等考核要素,适当放宽配送时限。

记者了解到,自2021年以来,一些外卖平台已作出相应举措,推动算法规则公开及改进,积极落实“算法取中”。比如将“预计送达时间点”改为预计送达时间段,当骑手遇到一些异常场景,如:高峰时期等电梯难、小区不让电动车进入,平台会从订单角度识别和预判这类异常场景的发生,通过“单次补时+系统修正”的方式让骑手送餐更从容;对于配送地址不让进等异常场景,骑手可以在App上报并获得更多配送时间的补充,同时平台会根据历史数据识别配送地址的配送难度,为骑手联系用户、步行、等电梯之类的场景提供时间补充,给出更合理的配送时间。

在刘伟看来,外卖、快递车辆在小区内的安全行驶,既需要物业公司从管理手段上进行努力,比如在限制行驶速度、规划专门的行驶道路和停放车位等方面提出明确要求,也需要物业公司

和快递公司,外卖平台进行磋商并达成协议,比如根据小区的地理位置情况,由平台通过修改后台设置的方式延长外卖、快递的配送时长,避免给外卖员和快递员太多压力等。

王子莹说,应当保持小区内的道路平整、清洁,修复损坏的路面 and 人行道,确保外卖员、快递员能够安全行驶,提高道路通行能力和安全性,减少交通事故的发生。同时,小区、办公楼等场所可以建立居民反馈机制,及时了解居民的意见和建议,针对性地改进管理措施和服务质量。

漫画/高岳

□ 本报记者 陈东升
□ 本报通讯员 张鸿翌 徐珏

“小朋友们,你们知道宪法吗?”

近日,浙江省衢州市柯城区人民法院“浙里春风·红青庭”未成年人审判工作室(以下简称“红青庭”)走进衢州市实验幼儿园,给这里的大班孩子带去一堂生动的“法治课”。

这是工作室2023年启动“点单式普法”以来接的第9单。

柯城区法院院长胡卫民向《法治日报》记者介绍,未成年人审判工作是一项系统性工程,该院努力推动形成内外协同、联动共治的未成年人保护和犯罪预防大格局,真正将“红青庭”未成年人审判品牌打造成优质、高效的民心工程。

照亮少年回家之路

未成年人审判工作是“刚柔并济”的,除了威严肃穆的审判,回访帮扶也是助力未成年人改过自新、回归社会的重要一环。

2023年5月,柯城区法院联合区检察院、司法局、公安局等单位对涉刑事案件的未成年人开展集中回访帮教工作。

在这些涉案未成年人中,有的是即将面临高考的学生,法官鼓励他努力学习,积极备考;有的是缺少父母陪伴,渴望爱与温暖的孩子,法官鼓励他勇敢表达自己的想法;有的是在浙江省未成年犯管教所服刑的孩子,法官鼓励他认真改造,学得一门手艺,日后更好地回归社会。

无论是面对面对交流,线上聊天,还是借助远程视频对话……“红青庭”一直积极采用多种形式引导他们接受法治教育,尽快建立自信,照亮他们“回家的路”。

除了依托工作室配备的法院干警,柯城区法院还从学校、妇联、工会等熟悉未成年人身心特点的部门选聘人民陪审员,引入社会工作者参与审判辅助性事务,逐案落实审前调查、判后回访,详细调查未成年人身心健康、教育状况等内容,为后续帮扶工作提供参考。2023年以来,累计回访89人次,形成报告26份。

“叶法官,我今天到大学报到啦!”2023年9月,这条消息让“红青庭”负责人叶柳娟充满了喜悦。这名给她发消息的少年叫小徐,2023年2月因犯盗窃罪被判处缓刑,审理过程中,柯城区法院多次联合区检察院、司法局等部门走访调查,判后又多次进行走访,鼓励小徐参加高考,翻开人生崭新的一页。“幸好,结果不坏!”叶柳娟感慨道。

家庭是孩子的第一个课堂,父母是孩子的第一任老师。

“部分父母因忙于工作,对于青春叛逆期的孩子疏于管教、引导,可能会导致他们结交一些有不良嗜好的朋友,走上歧路。这是小徐这一类案件的共同点。”叶柳娟分析道,“红青庭”抓住家庭这个关键,联合辖区内已建成的家长学校,开展多主题家庭教育活动。

2023年5月9日晚,在新新街道彩虹社区家长学校,一场针对涉刑事案件未成年人家长的特别课堂准时开课,家长们从一开始的拘谨到后面的畅所欲言,再到活动后的肯定,让“红青庭”的 members 感受到了创新做法带来的良好效果。

与此同时,柯城区法院还协同区司法局、教育局、妇联等部门启动家庭教育令落实机制,并通过辖区内共享法庭同步直播开展线上“家和”普法微课堂,全方位多角度引导家长依法带娃,取得积极成效。

共同守护成长空间

“收到司法建议书后,我们便立即对辖区内住宿业商家不查验、登记未成年人身份,违规接待未成年人入住等问题进行排查整改。”衢州市公安局柯城分局相关部门负责人说。

2023年5月,“红青庭”在梳理涉未成年人案件中发现,柯城区部分住宿业商家,特别是电竞酒店、网约房,存在上述不规范现象,一定程度上加大了未成年人沉迷网络、遭受违法侵害的风险。

基于此,2023年5月19日,柯城区法院向衢州市公安局柯城分局发出司法建议书。建议其进一步推进住宿业规范经营,通过线上核查、实地检查,不定期抽查等方式加强对辖区内住宿业的监督管理,及时纠正住宿人员信息登记中存在的问题,涉及违法犯罪行为的及时立案处理。

发出司法建议后,柯城区法院又立即联合派出所召开电竞酒店、网约房业主座谈会,有近30名电竞酒店、网约房业主参加了此次座谈会。

“我们从‘办理一案、警示一片’出发,积极发挥司法能动性,剖析案类,找准问题,对症下药,主动融入社会治理,从源头上预防涉未成年人犯罪,这也是我们以实际行动贯彻落实关于建设共建共享社会治理体系的具体体现。”柯城区法院副院长张群芳介绍道。

2023年以来,柯城区法院就电竞酒店、网约房,未成年人文身等涉未成年人问题发出司法建议5份,回函采纳率达到100%。

为进一步扩大司法建议的影响力,2023年7月11日,柯城区法院联合区卫健局、市场监管局等部门,对辖区内美容美甲店、文身店等10余家涉文身行业店铺进行走访,促商家规范经营,营造更有利于未成年人健康成长的良好氛围和社会环境。

织密法治教育网络

走进宽敞明亮的诉讼服务大厅,往右转,就看到了柯城区法院“浙里春风·红青庭”青少年法治教育实践基地的入口。

柯城区法院以青少年法治教育实践基地为依托,主动对接教育、团委等部门,出台《关于聘任法治辅导员、宣讲员暨设立“红青庭”校园法治辅导站的实施方案》,通过联合开展校园宣讲、亲职教育课堂、法院开放日等多项行动延伸审判职能,选派18位政治素质高、业务能力强的法官、法官助理与18个乡镇(街道)的学校结对,在理论宣讲平台上向各学校开放普法点单权限。

2023年11月24日,“红青庭”在荷西苑社区开展以“拒绝沉默,暴力不是家务事”为主题的普法宣讲活动,助力平安家庭建设。

2023年12月1日,衢州风华学校的学生们走进柯城区法院,“沉浸式”体验法院文化,开启法庭奇妙游。

2023年12月4日,“红青庭”驻衢州市实验幼儿园法治辅导站揭牌成立,成立全市幼儿园首个法治辅导站。

……

从最开始普法宣传的主动对接,到后来“普法订单”的应接不暇,这不仅是“红青庭”影响力的扩大提升,更从侧面反映出加强和改善青少年法治教育现实需求的迫切。

“红青庭”在走访学校中发现,辖区学校各有不同的法治教育需求,防范性、防范校园霸凌、保护网络隐私安全……各式各样的需求,催生了“点单式”普法机制的诞生。截至目前,“红青庭”不仅为9所学校提供了量身定制的法治课堂,更与公安、检察院一起成立了“融法治”宣讲团,形成了法治教育合力。

“融法治”宣讲团还只是雏形,接下来我们将立足各自专业领域,在总结归纳办案经验的基础上,形成一套公检法未成年人普法宣教专属套餐,切实增强辖区内未成年人法治教育的针对性和实效性。”叶柳娟充满干劲地说道。

这个法院的「普法订单」应接不暇

衢州柯城区法院全力打造未成年人立体保护新格局