



# 住户要到小区门口取外卖

## 江东金成云庭小区的一条新规引争议

□记者 沈之荃

8月8日,网友“奋斗小青年啊啊啊啊”向本报官方微博反映,江东金成云庭物业不允许外卖人员进小区,“点外卖本来就是为了方便,尽管是为了业主的安全考虑,能不能不这么一刀切呢?能不能像其它小区一样,陌生人进入进行登记?”

### 住户发帖 不应该搞一刀切

当天,论坛上也出现了一个帖子:《金成云庭物业不让外卖员进小区,自己去拿的外卖还叫外卖吗》

发帖网友“ye315324”在帖子中说:每次在家叫外卖,结果小区保安都不让进,还得自己下去拿,真的很麻烦。更搞笑的是我今天身体不舒服,就用外卖软件点了个粥,结果外卖员给我打电话说不让送进来,让我下去拿。我真的不知道说什么才好,物业你确定这样真的在方便业主吗?

这则帖子还说,从法律法规上来看,没有任

### 现场观察 外卖员止步小区门口

江东金成云庭小区位于中山东路与箕漕街交叉口旁,共有两栋高30层的住宅楼。

昨天,记者来到小区,看到楼道口贴着一份《重要通知》,通知第6条是这么说的:“门禁系统启用之后,因为店多人杂,小广告众多,安全隐患大诸原因,外卖等服务一律不准进入小区,物件由住户自行到大门口或门卫领取。”

通知并不是限制所有外来人员进出,当中还提到“家庭来访者、快递人员相对稳定,容易辨识,经证件登记后准予出入大门”。这份通知的落款是小区业委会和物业公司,时间是今年6月下旬。

昨天中午11点多,临近午饭时间,不少外卖员陆续骑着电瓶车来到小区,电瓶车踏板上摆着白色的大泡沫箱,里面装着一些盒饭。

不过,他们在大门口都被保安张师傅拦了

### 记者调查 住户、外卖员看法不一

不过,外卖员和住户们的感受显然要复杂一些。记者现场采访中,不少人对新规表示了支持,但也有人认为不妥。

一个下楼收外卖的女住户对新规表示支持,她认为小区严格管理,住着更有安全感。

住户陈先生说:“我觉得这项措施挺好的,小区会更有秩序。”

住户沈小姐的态度有些无所谓:“我能理解物业的做法,能进则进,不让进也没关系,反正下楼也花不了多少力气。”

住户林先生则觉得不太方便:“现在天气这么热,要是能送上来就更好了,我周围同住的一些人并不认可这项新规。”

### 物业态度 是为维护小区安全和秩序

物业保安队杜队长告诉记者,小区共有400多户,约有80%是出租户,人员进出复杂,管理难度不小。

今年6月,业委会和物业公司一同颁布了这项规定,张贴在各个楼道以及大门进行提前告知,这么做的目的是为了维护小区的安全和良好的秩序。

杜队长说,严格控制外来人员进出,可以让小区更安全,减少偷窃情况的发生。另外,这样做,也能让小区更有秩序。之前,经常能看到有

### 物业管理师 建议建立登记备案制度

据了解,金成云庭小区的这项新规目前只针对外卖员。像快递、送牛奶等,由于人员比较固定,在经过身份资料核实后,物业会予以放行。

记者咨询了律师以及物业管理师,他们认为,外卖员是为小区服务的,只要经过业主确认同意,物业无权阻拦。

宁波致诚物业管理师事务所负责人陈哲伟认为,金成云庭的这项措施着眼于小区安全,出

何一条规定不许某些人进入小区,但是物业为了保证小区居民的安全,有权对进出小区的陌生人进行询问、登记。物业有自己的顾虑,安全问题确实要放在重中之重,这也是他们的职责。但是,许多措施其实可以不那么一刀切的,尤其是对那些有明显标识、相对比较正规的快递、外卖人员。毕竟,他们提供的就是与人方便,否则,这服务功能还从何谈起?很多小区为了小区居民的安全都不允许外卖员骑着车进入小区,但是允许外卖员将车停在小区门口步行进入……

来,让他们打电话通知住户自己下楼取,如果是通过网购已经付款,则可以放到门卫室临时存放。记者在现场看到,外卖员对此还是蛮配合的。

张师傅说,这个新规定是7月1日正式实施的,小区从半封闭改成全封闭管理,出入要刷卡。外卖员对此大多比较配合,目前只碰到一个想“硬闯”的。也有的外卖员会趁住户刷卡开门时,跟在后面偷偷混进去。

“有个住户听说外卖送不进小区,生气了,在电话里让外卖员把东西提回去了。”张师傅说,遇到特殊情况,他也会特别照顾,比如有个女住户受伤了,他就会放送餐的外卖员进去。周末的中午,大概能碰到二三十单外卖。

这项规定实行一个多月,张师傅的感受是小区比以前安全了,小偷小摸的情况变少了。

不止是住户,外卖员对此也是看法不一。

外卖员匡师傅对不能进小区表示了不满:“外卖就是为了方便,物业应该多为住户们着想。另外我们送上门的话,客户也会觉得我们服务不错。”

外卖员刘师傅认为,这项规定对外卖员也是个好消息,“不用送上门,对外卖员来说更方便了,我经常跑的二三十个小区,目前只有这个小区不让进。”

外卖员胡师傅也觉得工作更方便了,他说只要客户没意见就行,唯一的成本是电话费势必增加很多,幸好老板每月给他发了50元话费补贴。

一位必胜客外卖员告诉记者,不让外卖员进入的小区之前也碰到过几个,多是高档住宅,物业公司管得比较严。

人乱贴外卖广告;还有外卖员敲错门,遭到业主投诉;由于小区租客多,有时到了凌晨一两点,还有外卖员上门送餐。

业委会朱主任说,以前外卖员骑电瓶车进小区,速度快,容易撞到人。而且前两年小偷来过好多次,物业也抓到过几个。这么做最主要是为了安全,他说,许多业主对此表达了支持,反对的可能是个别租户。他认为,虽然会给一部分人带来不便,但总的来说是利大于弊。

发点是好的,但在方式上有些不妥,物业要做的工作是对进出人员的管控,进行登记、核实,而不是禁止外卖员进入小区。

陈哲伟说,外卖与快递一样,是与人方便,予以禁止的做法会显得有些生硬。他有个建议,业委会和物业可以参考对快递员的做法,建立登记备案制度,对一些经常来小区送外卖的商家进行登记,发放“通行证”,做到心中有数的时候,也能方便住户。



小区不让进,外卖员电话联系客人到门口取外卖。  
记者沈之荃昨天中午摄于金成云庭小区门口

### 外地做法

#### 物业给外卖员办出入证

外卖一向是物业公司比较头疼的问题,让进还是不让进,都会有业主不高兴。

江苏南京一写字楼的物业公司想了一招,他们要求向该楼业主提供外卖服务的餐厅登记办理出入证,以后外卖员一律凭证进出大厦。同时,向楼内业主进行调查,将前来报名的餐厅列出来供业主评选。

每家餐厅都必须携带营业执照、卫生许可证、健康证,三证齐全才能办到出入证,每家只能办3至4张出入证。与此同时,物业公司还将外卖服务信息做成展板,上面不仅有店名和订餐电话,还一一列举了各家餐厅的特色菜。

物业公司制定了《送餐人员管理服务规定》,规定外卖员不能走客梯,只能走货梯;只能送预订业主,不得在楼内叫卖。办理出入证由物业公司自掏腰包,餐厅、业主都不需要支付任何费用。