

聚焦百行百业之快递业①

编者按

民生无小事，枝叶总关情。即日起，本报推出全新民生服务栏目“聚焦百行百业”，深度聚焦与百姓生活息息相关的快递、家政、医疗陪护等民生领域，直击行业痛点，推动问题解决，让新闻报道成为社会进步的助推器。

首期报道，我们将目光投向城市“毛细血管”中的快递行业。当网购成为生活日常，快递小哥的“最后一百米”却困于各种现实难题。本报记者深入社区巷陌、海岛村落，倾听快递从业者的心声，记录居民的实际需求，并将联合管理部门、社区、物业、企业等探讨破局之道。

后续，本栏目将持续关注民生行业动态，以建议促进社会治理创新，敬请读者垂注并参与互动。

# 小区限入、梯控拦路、停车倒挂……他们的奔波藏着城市治理的考题 困在“最后一百米”的奔跑者： 快递小哥被“谁”挡在门外？

□记者 陈瑶 刘慧静

在城市生活的庞大网络中，快递员是维系现代生活正常运转的重要“摆渡人”之一。然而，当数以亿计的包裹被送往千家万户，这些“摆渡人”却在“最后一百米”的配送途中，遭遇重重阻碍。

新建小区的人车分流政策、楼宇里的梯控系统；“入不敷出”的违停罚单；还有日均数百单的高强度劳作、收入与保障不对等的生存压力……快递员的日常配送，正演变成一场与时间赛跑、与体力较量、与制度摩擦的高强度博弈。

## 推不开的门，减不轻的重量

清晨，天色还带着几分朦胧，普陀东港的一处配送点位上，快递员老王（化名）已装车完毕，准备开启新一天的奔波。

在他的配送路线图里，有两个小区禁止快递车进入。每次到了这两个小区门口，老王只能把车停在外边，手提或拉着拖车步行送货。“东港有好几个小区，不让我们快递员进去，有些前两年还能进，这两年也不给进了。”老王无奈地说。

近年来，“人车分流”政策正悄然重塑着城市配送的格局。越来越多新建小区以安全为由，将快递三轮车、四轮配送车拒之门外，禁止它们进入内部道路或地下车库。

无奈，一种最原始的配送模式——步行送货被迫回归。“送一个件，原本开车直达只需要2分钟，现在要10分钟以上。”老王说，有一年“双11”，货量特别大，刚好又遇上一个不让快递车进入的小区，他只能“硬着头皮”靠着手提或拉着拖车步行送货，一栋栋投递。

老王在小区里来回穿梭，汗水湿透了他的衣衫，直到中午才把这个小区的包裹送完。“耗了一上午时间，送完之后两腿直打颤。”那次经历，老王历历在目。

除了住宅小区，商业综合体也是快递配送的“重灾区”。在新城宝龙广场等大型商场，复杂的内部动线、缺乏明确指引的店铺位置，让快递员仿佛置身迷宫。商场内还缺乏专用的卸货区，节假日车位爆满时，配送工作几乎陷入瘫痪。曾有快递员因为找不到货梯，不得不扛着、拖着十几箱水，一步一步爬楼梯，只想着能按时把货送到客户手里。

而且，小区不让进或者让进但没有临时停车点，快递车只能停在路边或者小区收费停车场，由此也会引发如罚款、刮蹭、费用倒挂等一系列问题。

“我们去小区送货，基本都是1到2个小时起步，就算进了小区，大部分小区都要收取停车费，运气差的时候送两单赚4元，停车费付了5元，收入倒挂。”老王无奈地说。

老王所在的东港站点，就曾发生过这样一件事。去年11月15日，有位快递小哥将车辆暂停在了九洲花园西门，想着送完这单就赶紧离开。没想到，就在他送货的时候，一名女士骑着电动车与停着的快递车发生了碰撞，女士摔倒在地，受伤不轻。最终判定，快递方因违停负主责，该女士未仔细观察是次责。快递公司因此赔偿了好几万元。

## 看得见的楼，按不亮的电梯

一边是“送货上门”的明确要求，一边是物理隔离的上门可能。在一些新建小区，就算快递员成功进入小区，楼宇门禁的“二次拦截”也会像一堵无形的墙，



挡住他们前进的脚步。

2024年3月起施行的《快递市场管理办法》明确规定：未经用户同意，不得擅自将快件投递至驿站或智能快递柜，违者最高要面临3万元的罚款。规定一出，本以为送货上门的问题能够迎刃而解，可现实却比想象中更为复杂。

如顺丰、京东、天猫超市等平台，均要求“送货上门”，可舟山的一些住宅小区里，梯控系统却成了快递员们的“拦路虎”。这些梯控系统，或需要业主刷卡，或需要得到物业授权，一旦收件人不在家，快递员们要想送上门只能联系保安或物业来手动开门，时常一等就是半小时。

“这等待的时间，都够我们再送好多个快递了。”有快递员向记者吐槽，“我之前到长峙岛鸣柳园送两个快递，光等开门就花了半小时，还不如回去重新派单，设置梯控的小区在新城区域十分常见。”

高层配送更是难上加难。有些超过20层的住宅，双电梯排队排得老长，快递员们只能焦急地等待；老小区无电梯，快递员又得徒步爬楼。遇到电梯因故障停运，快递员又不得不扛着十几公斤的重物，爬十几甚至二十几层楼。

“我们都是被要求送货上门的，有小哥爬了14层楼，效率低下不说，人也累得不行。”新城一配送站点站长告诉记者。

这位站长还回忆起自己送快递时的一次经历。几年前，新新家园小区有位客户要求配送时间精准到下午的5点至5点10分。站长提前规划好路线，一路马不停蹄，终于在约定时间准时赶到了客户所在的楼栋电梯口。

客户在家开启了梯控，可偏偏有其他业主抢先一步使用了电梯，导致站长没赶上那趟电梯。站长心急如焚，而另一边，客户在楼上左等右等，始终不见站长的身影，当站长气喘吁吁敲开客户家门时，迎面是一顿劈头盖脸的“抱怨”。

那天，站长差点与客户起了争执，但他还是默默吞下这份委屈。

“虽然手底下快递员平均月收入不低，公司保障和人文关怀也很到位，但这背后依旧是每个小哥全年超过350天的出勤天数，每天超过8小时的连轴转。”站长颇为无奈地说，“我们不怕累，就怕不被理解。”

