



门难进、路难寻……骑手配送最后一段路程如同“闯关” 外卖“最后100米”如何打通？

◎ 本报记者 王露 李尚维 罗园

一线调查

门禁卡办不了，进小区全靠“蹭”；小区门牌指示不清晰，找楼要绕半天；写字楼的电梯成骑手的“天敌”……这些问题的背后是不同主体间难以调和的诉求冲突

探索“接力送”模式，以数字技术赋能，推出“一码通行”与智能登记，实现安全与效率的平衡，多方协同打造“骑手友好”环境

新年伊始，浙江杭州上城区望江街道的外卖骑手迎来了一个期盼已久的好消息。不久前，美团、淘宝闪购分别在望江街道、采荷街道试点启动“接力送”模式，午餐高峰期间，骑手们只需支付1元钱，将外卖交给高层楼宇、服装市场的专职“接力送”队员，就能立即转身配送下一单。消息一出，迅速引发广泛讨论，也将外卖配送中长期存在的“最后100米”难题，再次置于公共视野。

穿梭于城市街头的外卖骑手，连接着千万人的便捷生活。但在抵达终点前的“最后100米”，骑手们却屡屡遭遇阻碍。封闭小区的门禁、迷宫般的楼栋、高峰时段寸步难移的写字楼电梯、禁止骑行的商业街区……这些看似细微的卡点，不断累积成骑手的超时焦虑、消费者的体验落差以及平台的管理难点。外卖配送的“最后100米”为何这么难？多方博弈之下，能否真正打通梗阻，实现骑手、平台、消费者的三方共赢？近日，记者对此展开了调查。

1月12日上午11点，在四川成都锦江区东大路的某高端小区门口，40岁的骑手燕夏紧盯着门禁处，见一位业主刷卡开门，他立刻快步跟上，借着闸门开合的瞬间闪身而入，顺利完成配送。“这单比较顺利。”燕夏笑着说。

下午1时35分，燕夏来到春熙路商圈第一城小区B座，这一单配送地址在30楼，他在电梯口等了足足十分钟，轿厢门才缓缓打开。眼看手机屏幕上的配送剩余时间一点一点减少，他急得直跺脚。“这还算好的，周末等得更久。”燕夏无奈地说，“楼层低还可以爬楼，楼层高就只能干等。”

七年骑手生涯，燕夏对“最后100米”的艰辛深有体会：“有的小区门牌指示不清晰，找楼要绕半天；门禁卡办不了，进小区全靠‘蹭’；还有写字楼的电梯，简直是骑手的‘天敌’，这些事，天天都困扰着我们。”

北京骑手周鹏飞也有类似遭遇。他坦言，遇到顾客要求送上门却进不了楼栋的情况，只能打电话让顾客下楼取餐，但有时会因此招致顾客的不满甚至投诉。

记者在调查中发现，这些问题的背后是不同主体间难以调和的诉求冲突。一方面，骑手与部分业主认为，配送时效关乎骑手生计与用户体验，物业不应“一刀切”地禁止入内；一些下单的业主也认为，自己享有获得上门服务的权利，物业的管理不应

过度阻碍这一正常消费行为。

另一方面，许多业主与物业管理者则强调，小区并非公共道路，内部秩序与安全是首要考量。外卖骑手频繁、快速地穿梭，特别是电动车在小区内行驶，带来了潜在的安全隐患；而门禁频繁被“蹭”、陌生人员流动增加，又进一步引发了他们对居住环境与财产安全的担忧。物业公司夹在中间，往往还面临设施损坏后难以索赔、管理成本上升的现实压力。

浙江温州某物业公司管理人员刘丽在接受采访时表示，物业始终面临着安全管理与便民服务的双重压力。“我们小区实行封闭式管理，门禁系统是保障业主居住安全的重要防线，不能随意向外部人员开放门禁权限。”她解释道，目前小区允许骑手在核实身份后，通过物业前台登记进入，但部分骑手为了节省时间，不愿登记而是选择“蹭门”进入，“这



刘英卉 制图

就给我们的管理带来了麻烦，既无法完全杜绝骑手违规进入，又担心因此引发安全隐患，有时还因此被业主投诉。”

困境实探：外卖配送“最后100米”有多难？

破局尝试：多元解法哪个才是“良方”？

面对这一复杂的社会治理考题，各地正以创新实践寻找“最优解”。

美团于2025年7月启动首期试点，在重庆、江苏徐州、辽宁鞍山、广东深圳、浙江杭州等城市探索“接力送”模式。淘宝闪购在湖南长沙探索设立“外卖接力站”，形成“骑手送点—专人转运—入户送达”的三段式接力。

为破解骑手“门难进、路难寻”的配送难题，不少地方以数字技术赋能，推出“一码通行”与智能登记。陕西咸阳推出的“秦风骑手·咸阳小哥哥”服务平台，集成身份认证与通行权限；北京朝阳区上线的“友好

朝阳”平台，能在骑手抵达小区时自动识别订单位置，完成智能登记并同步物业，实现“一键扫码秒进门”；湖北武汉在2000余个小区打造“骑手友好”环境，配备专属地图、智慧门禁与电子出入证，可跟踪骑手轨迹。

此外，江苏南京、辽宁沈阳、广东珠海等地试点并推广“转车项目”“换乘”接驳。福建龙岩还组建了“友好城区”建设工作微信群，形成骑手实时反馈诉求，相关部门、社区介入，物业跟进解决诉求的完整链条。

尽管全国各地已有诸多创新探索，但从试点到推广，还有很长的一段路要走。

四川圆通速递有限公司工会主席唐建认为，外卖配送“最后100米”的难题根源多元，包括平台考核机制、小区通行矛盾、部分订单地址信息不精准等。他呼吁平台优化配送算法，强制精确填写地址，并建议建立统一的骑手通行码系统，实现安全与效率的平衡。

四川省市场营销学会副会长、西南交通大学经济管理学院数字智能与消费者洞察研究团队负责人蒋玉石指出，解决外卖配送“最后100米”的难题，需形成物业、骑手与平台三方协同共治的格局。（紧转2版）

四川宜宾将红色精神深度融入德育体系与校园文化建设 把赵一曼故事“种”进少年心田

◎ 本报记者 向真

文明实践 新探

“我最亲爱的孩子啊！母亲不用千言万语来教育你，就用实行来教育你。在你长大成人之后，希望你不要忘记你的母亲是为国而牺牲的！”1月5日，四川省宜宾市第二中学校学生严紫陌在学校开展的“巧嘴讲英雄”活动中，深情讲述了抗日英雄赵一曼的家书故事。该活动是“一曼种子”文明实践宣讲队打造的互助性校内服务品牌，队员每天会利用大课间的20分钟，在校园书吧、求真长廊等小舞台开展集中宣讲。

宜宾市第二中学校是赵一曼的母校，早在2013年就成立了“一曼种子”志愿服务队，从全校学生中遴选培养红色宣讲骨干，通过主题演讲、情景朗诵、沉浸式话剧等丰富多彩的形式，生动讲述赵一曼的英雄事迹。2022年，该队伍融入宜宾市翠屏区新时代文明实践体系，进一步发展壮大为“一曼种子”文明实践宣讲队，持续发挥红色育人功能。

“一曼种子”文明实践宣讲队负责人李桂



“一曼种子”少年”到社区宣讲赵一曼的故事。（宜宾市第二中学校供图）

英介绍，宣讲队在校内持续打造了“巧嘴讲英雄”“巧角演英雄”“巧走英雄路”“巧手绘英雄”等系列品牌，以“讲、演、唱、绘、写、读”六大路径为实践载体，将红色精神深度融入德育体系与校园文化建设，持续擦亮“一曼母校”IP。

与此同时，宣讲队依托赵一曼原创话剧，借助全国推广普通话宣传周、天府书展等主题活动，走进社区、剧场面向市民演出；将宜宾市

赵一曼纪念馆讲解服务纳入常态化实践，组织队员与馆内10余名专业讲解员深度合作，构建馆校联动格局；与黑龙江省尚志市一曼中学开展“云端共课”，推动红色精神跨越地域、深入人心，持续拓展宣讲队的校外影响力。

由“一曼种子”文明实践宣讲队自编自导的原创话剧《你好！一曼同学》，通过角色扮演和线索推理，还原关于赵一曼的历史场景，让学生在沉浸式体验中亲历英雄的抉择与坚守，实现从观演到共情的深化。“当我在剧本里选择宁死不屈，那一刻，我突然懂了什么是信仰。”在《你好！一曼同学》中扮演赵一曼的张轩瑜说。

“我们正以项目化的方式为‘一曼种子’文明实践宣讲队注入新活力，着力打造可持续、可复制的新时代文明实践样板。”宜宾市翠屏

区新时代文明实践指导中心志愿服务部主任谢春燕表示，2022年起，翠屏区新时代文明实践中心邀请西南大学教授每月来校进行面对面指导。如今，该校已编有《我的校友赵一曼》《一曼种子少年》等校本读物，相关成果已在重庆、宜宾、尚志等地多所学校推广复制。

目前，“一曼种子”文明实践宣讲队已发展为500余名学生组成的“一曼种子”志愿服务少年团和100余名党员教师组成的“一曼种子”志愿服务先锋队。2022年至2025年，该宣讲队累计开展服务450余次，服务时长超6500小时，受益人数12万余人。

“我们一直相信，红色精神的种子一旦种下，就会生根发芽，走得越远。”宜宾市第二中学校德育处主任、团委书记何涛表示，“很多孩子毕业后，依然把这份信仰带到新的校园。学校最早一批‘一曼种子’宣讲员吕平安，现在上大了一，继续在大学里讲赵一曼的故事。”

“我们还把这些优秀的毕业生请回来，担任学校宣讲比赛的评委，给学弟学妹们做辅导。这种传承是心与心的接力。”何涛说。

“四海今歌赵一曼”，传颂不息，薪火相传。如今，这群“一曼种子少年”正以青春之声，让英雄的故事在新时代焕发持久的光芒。

16部门联合开展2026 寒假儿童关爱服务活动

记者1月17日从全国妇联获悉，全国妇联、中央网信办、最高人民法院等16部门日前印发通知，联合部署开展“把爱带回家——暖心护航伴成长”2026寒假儿童关爱服务活动，让广大儿童度过一个安全温暖、健康快乐、富有意义的假期。

通知强调，各地各有关部门要紧紧围绕庆祝中国共产党成立105周年、红军长征胜利90周年，加强未成年人思想道德建设，落实立德树人根本任务，依托爱国主义教育基地等红色资源，广泛开展“少年儿童心向党”主题活动，通过红色故事宣讲、地标寻访、情景体验等形式，引导少年儿童传承红色基因、走好新时代长征路。同时，结合春节氛围开展年俗体验活动，让儿童在感受传统文化和优良家风中厚植家国情怀。（据1月18日《人民日报》杨昊）

热点观察

向出轨丈夫道歉 是维权还是侵权？

事件

据极目新闻报道，近日，河南牛女士在某短视频平台连续多日发布向丈夫的公开道歉视频走红，引发网友关注。1月12日，她发出第一条道歉视频，短短数小时，播放量破百万，点赞突破50万。其后几天的道歉视频，热度也是居高不下。

牛女士公开道歉，是在履行法院判决。因丈夫与已婚女同事持续多年婚外情，牛女士在社交平台曝光二人姓名、工作单位及消费证据等，遭丈夫起诉侵犯名誉权，法院判决牛女士连续15天公开道歉。

延伸

北京市隆安律师事务所合伙人杜洁律师认为，该女子的行为可能构成对其丈夫等人名誉权、隐私权的侵害。杜洁称，民法典第一千零三十二条明确隐私包括自然人不愿为他人知晓的私密信息，而其丈夫名字、工作单位等信息属于个人信息及私密信息范畴。另据民法典第一千零二十四条规定，不得通过侮辱、诽谤等方式侵害他人名誉权，该女子的公开道歉内容可能进一步降低二人的社会评价，符合名誉权侵权的构成要件。

微评

为什么出轨的人不道歉，被出轨的人要道歉？

（网友）
一码归一码，不管什么原因，泄露个人信息都是违法行为，必须保护个人隐私。（网友）
或许，在很多人看来，这种“道歉”不失为解气之法。夫妻互相忠实，是民法典明确规定的法定义务，也是社会公序良俗的基本要求。问题是，一怒之下，公开对方的私密信息，或者借“道歉”视频之机，大讲“个人隐私之事”，这些“以牙还牙”的报复性做法，经不起法律的检视。（柳宇霆）

出轨在法律上的代价是法定的、有限的，而不是无限的。其法定权利，并不因出轨而丧失。牛女士的道歉方式不合适，并不难判断，却赢得那么多人围观、叫好，这应是由于对出轨者的痛恨。这是一种朴素的正义，蕴含着向善的力量。但在法治社会，道德正义不能替代合法判断，以道德狂欢的方式行侵权之实，为法律所不容。（李曙明）

今日看点

付费遛狗 宠主为啥乐意买单？

2版 综合

别让儿童成为微短剧“工具人”

3版 观点