

安全与效率如何平衡?

外卖配送陷入“最后100米”困局

湖南日报全媒体记者 方兴 田燕

外卖行业实行按单计酬模式,配送速度与收入水平直接挂钩。对于外卖骑手而言,效率就是收入,他们不得不争分夺秒,因此对禁入颇为反感。“外卖员有时尾随业主进入小区,有时暗暗记住门禁密码按键进入小区。”记者了解到,有些小区原本还采取外卖员登记制,后来不得不放弃登记。

观点争议: 是否禁止外卖员进入小区

“有些业主和外卖员认为耽误送餐时间,希望物业放松管理;另一些居民则认为,外卖员电动车穿行存在安全隐患,必须强化管理。”走访中,不少物业公司负责人道出了两难处境。

一直以来,两种观点对立;有人认,外卖配送员为了生活而奔波,为小区业主服务,平

台对其送餐有时间限制,物业公司不应该禁止他们进入小区;也有人认为,外卖配送员只是为少数人服务,小区不属于广义公共空间,内部秩序和安全不可破坏,设备设施损坏很难得到赔偿,物业公司应当禁止外卖员入内。

“外卖配送员能不能进小区,小区可按照《中华人民共和国民法典》相关法律法规规定,再交由物业执行即可。”湖南瑞德律师事务所律师周思思说,“业主可共同制定和修改管理规约。但业主共同决定事项,应当由专有部分面积占比2/3以上的业主且人数占比2/3

以上的业主参与表决。”这意味着小区可以通过业主大会决议的形式,决定外卖员禁入或准入,而不是一刀切地认为物业无权要求外卖配送禁入或准入小区。

当然,物业公司作为服务提供方,其权限来源于业主大会或业主委员会的授权。在没有明确业主大会决议的情况下,物业公司为了履行其基本职责,可以采取必要的管理措施。

合力破解: 一方给温暖,一方守规矩

外卖骑手在小区门口的等待与冲突,折射出城市治理的微妙平衡。如何兼顾各方?事实上,对外卖配送的“最后100米”问题,不少地方正在积极探索解决方案。2025年7月,长沙市社工部、长沙市住建局等部门积极建设“骑手友好小区”,淘宝闪购对接小区物业设立“外卖接力站”,搭建“三段式接力”,骑手送点、专车转运、入户送达。

记者在长沙市开福区北辰三角洲E3区看到,此处“外卖接力站”8名转运员(外卖平台安排)事先经过身份核验,在物业备案,按住宅、公寓、商铺分区负责,很快把餐点送到订户手中,实现了“骑手不进小区、外卖准点入户”,破解末端配送与小区管理矛盾。

推广这一解决方案,需要多方协同共治。湖南师范大学社会学系王欣副教授认为,外卖平台应当承担起更主要的安全与管理责任,通过优化配送算法、加强骑手培训,提升职业素养、完善保障措施,从源头缓解因时间压力所带来的安全隐患与行为失范;物业公司也应完善管理方案,加强保安人员服务意识与沟通技巧培训。“彼此换位思考,多一些相互理解,外卖小哥和保安人员都值得被有温度地对待。”王欣说。

随着智慧门禁、共建共治等模式在更多小区试点推广,通过制度创新、科技赋能与多方协同、人文关怀,完全有可能找到安全与效率的平衡点。



漫画/傅汝萍

民生调查

足不出户,打开手机外卖App,动动手指,餐食、日用品、药品等很快就送到家门口,真可谓“方便到家”。但随着外卖行业的迅猛发展,因电动车横冲直撞、乱停乱放、损坏门禁电梯等问题,外卖配送员屡屡与小区保安发生冲突。外卖配送的“最后100米”问题正成为城市治理的热点、难点。

一道门禁,两种期待:一方想给用户提供免费快捷的服务,一方想维持安全有序的小区环境。到底该不该让外卖员、快递员进小区?记者对此在长沙市进行走访调查。

进门难题:

骑手、业主、物业三方困境

在日常配送工作中,外卖小哥常常遭遇不同的“进门待遇”。记者采访发现,长沙各小区对外卖配送员进入的管理措施不一:有的对外卖员进入小区完全不加过问;有的允许外卖员步行进入,但禁止其骑行电动车进入小区;还有的则严格限制或禁止外卖员进入小区。

2025年12月26日,记者来到西岸润泽府、科大景园等小区走访,发现外卖员出入小区畅通无阻。在西岸润泽府,正值中午时分,不少外卖员径自进入小区送餐。据业主介绍,外卖员可以骑电动车进该小区,也不需要核验,年轻人喜欢这样的快捷服务。而在上置绿洲雅宾丽、上都花园城、盛世荷园等小区,外卖员可步行进入,但电动车不能进入。长沙麓阳和景雅苑小区门卫则不让外卖配送员进入小区。小区物管人员告诉记者,“中老年人担心安全问题,要求我们加强管理”。

记者走访多个小区后发现,禁入原因不外乎有两点:一是外卖员在小区内骑行速度过快、逆行,有安全风险;二是人员素质参差不齐,为抢抓时间,有些外卖员或随意停放车辆,或故意破坏门禁安防设施、电梯设备。

不吐不快

警惕私域直播间沦为“骗老”新阵地

振亚

“进群领红包,看直播得福利”,这类看似天上掉馅饼的好事,实则是针对老年人的精准“围猎”。近期有群众反映,家中老人被诱导加入保健品店私域直播群,在小恩小惠的裹挟下沉迷直播购物,花费数万元购买了实际效用甚微的保健品,不仅耗尽了积蓄,还激化了家庭矛盾。

与公域直播不同,私域直播依托社交群聊定向传播,通过自建小程序或社交平台链接直达用户,具有极强的隐蔽性。这种封闭性传播场景,不仅容易规避监管视线,更便于商家开展洗脑式宣传营销。剖析其“骗老”套路,通常是:先以小额红包、免费礼品为诱饵,吸引老年人入群并逐步养成观看习惯;再通过所谓的持续互动关怀构建情感依赖,慢慢消解老年人的警惕心理;最终以“专家讲解”“限时秒杀”“亲情营销”等话术,诱导老年人陷入非理性消费陷阱。

私域直播是数字经济发展催生的新业态,但绝不能异化为“骗老”工具。为此,应多方精准发力、协同共治。具体而言,监管部门应建立私域直播备案制度,对运营者的营销内容进行备查、审查,从源头压缩违法违规空间。平台方须压实主体责任,完善审核机制,对高频向老年用户发起邀约的账号进行风险标注,强化动态监测。社区可定期开展科普宣传活动,讲解私域直播“骗老”的常见套路,提升老年人的防范意识。子女应多抽出时间陪伴老人,主动普及相关防骗知识,帮助老人提升信息辨别能力。惟其如此,才能遏制私域直播“骗老”乱象,切实守护好老年群体的“钱袋子”。

记者行动

道县上关街道东源村村民近日向湖南日报反映,该村有段长约3公里的干道十多年未修缮,路面泥泞坑洼,不仅村民出行十分不便,还影响农产品对外运输。

2025年12月22日,记者赴该村走访。两天后,从道县县委宣传部传来好消息:该县上关街道办事处主任刘志武带队,与道路施工方到现场测量相关数据,并从东源村选择3位村民监督质量,目前道路建设已进入设计阶段,预计春节前就能完成硬化通车。

村组道路硬化,村民苦等十多年

“这条路,我从60岁等到快80岁,孙子都21岁了,还没看到水泥路!”见到记者,村民们纷纷围拢上来,倾诉多年来的出行之苦。在村民的指引下,记者来到东源村牌坊处。村民们吐槽,水泥马路仅修至牌坊处,往里走,还住着40多户约500名村民。这些村民回家,或将车辆停放在牌坊外停车场,步行进村,或绕行一条泥泞土路。

这条土路本就坑洼不平,一到雨天更是积水成潭,行人一脚踏下去满脚泥泞,稍不注意就会滑倒,车辆行驶极易陷打滑。果不其然,当日下午,

三公里村干道十多年未修缮,多方反映后有了回音——春节前,坑洼村道有望硬化通车

湖南日报全媒体记者 罗霞 龚雅丽

天下起雨来,就有村民车辆陷入泥坑,无法前行。

“我们村以务农为生,有百亩水田,山上还有茶树,所有运输都依赖这条土路。”一位村民无奈地说,“可路这么烂,总是硬化不了,买卖进出都不方便,收入都受影响。”

“救护车都进不来!”村民痛心回忆,此前有位老人突发疾病,救护车只能停在牌坊外,待家人徒步将老人背出村时已错过最佳救治时机。

村民们还告诉记者,他们多年来一直向村委会、街道办事处及县里反映,求助,相关部门也曾来村里实地核查情况,但答复始终停留在“等待审批”“等待资金”上,问题迟迟得不到解决。

记者实地走访,村道硬化现曙光

事实上,当地政府此前曾有两次动议出资修路,村民也主动集资,但这段路却始终未见修缮。尤其让村民不解的是,2020年3月,省交通运输厅印发《推动农村通组道路全覆盖工作方案》,明确要求25户及100人以上自然村水泥(沥青)路“组组通”当年全部完成,可东源村

这条道路依旧没能纳入修缮范围。

据记者了解,该路段总长约3公里,其中1.5公里属于机耕道,剩余1.5公里属于村内道路。东源村常住人口符合政策标准,为何没能享受到政策红利?对此,东源村党支部书记解释,问题由来已久,近几年村里多次书面向上级反映修路请求,也得到了明确回复。上关街道办事处主任刘志武也印证了这一说法。刘志武称,县里其实也很重视,已组织相关部门现场调研,主要困难在于资金筹措,将持续跟进落实。

而县交通运输局给出的说法是,根据湖南省农村公路“十三五”建设规划,东源村村委会所在地及东源自然村道路均已硬化且宽度达标,村民所反映的未修道路属于村内巷道、机耕道,不在政策支持范围内,建议通过“一事一议”财政奖补政策,由村级组织和村民自主筹措资金进行建设。

记者离开东源村不久,有消息传来:县里决定加快推进该路段修缮工作,已开始着手设计、测量。这次,东源村数百村民终于有了盼头,相信“春节前通车”的承诺不会再落空。

谈心室

孩子自伤是在寻求帮助

老师:

我是一名高中女生的家长。最近,我注意到女儿手臂上有划痕,她似乎故意划伤自己,虽然不算严重,但很让人担心,尝试询问她有什么心事,她总是沉默不语。我该如何帮助孩子?

小刘爸爸

小刘爸爸:

孩子的行为属于自伤,青春期的孩子面对身体和心理的快速成长,学业负担、人际关系、亲子矛盾等压力的增加,常常会因认知能力有限,难于应对而产生负面情绪,为缓解压力很可能采取非适应性应对方式,比如自伤行为。孩子的沉默和拒绝沟通并非他们不愿获得帮助,而是对亲子关系的不信任和对抗表达。可见,自伤行为是孩子内心极度痛苦的信号,他们其实是在寻求帮助。建议孩子父母做好这四步:

第一步:保持冷静,优先安全。发现孩子有这种行为时,家长不要过度反应,可表达关心,而非控制,哭泣、愤怒或指责会让孩子感到羞耻、害怕或更加孤立,反而可能促使他们隐藏得更深或伤害得更重。处理好伤口后,先征求意见再移除孩子容易接触到的刀片或尖锐物品,切不可强行搜查房间或没收东西,这可能被视为

侵犯隐私和缺乏信任,激化矛盾。

第二步:建立开放、不评判沟通。避免在孩子情绪激动时交谈,那样容易变成没有效果的争吵,造成二次伤害,等您和孩子都相对平静后再交流。沟通的目的是表达无条件的爱与关心,需要更多共情表达。沟通的要点是不评判、不指责、不轻视,千万不要说:“你怎么能做这种傻事?”“你就是想博取关注。”“你这样对得起我吗?”如果孩子不愿意告诉您具体细节,那就耐心等待;如果孩子开始表达了,这时候您要耐心倾听,而不是教育、批评或立即解决问题;要允许沉默,接纳他们的感受,承认他们的感受是真实的、有效的。

第三步:寻求专业帮助和家庭支持。在获得孩子认可的前提下,可寻找青少年心理健康咨询师或临床心理学家、精神科医生为孩子提供专业的帮助,和孩子一起探索当痛苦情绪来袭时怎么办,鼓励孩子采用可能的替代方法:如握冰袋、用皮筋弹手腕,剧烈运动(跑步、跳舞、打枕头),写日记、画画、捏陶土、撕废纸,听强烈情绪音乐或听舒缓音乐,练习深呼吸、正念冥想,联系信任的朋友、家人或拨打危机热线,洗个冷水(热水)澡等。注意,这些方法不是万能的,需要不断尝试,目标是找到对孩子有效的、更安全的情绪出口。

尝试识别可能导致孩子产生冲动行为的

触发因素,如特定压力事件、人际冲突、强烈负面情绪、麻木感、自责想法等,并共同制定计划,当触发因素出现时知道如何应对;努力减少情绪剧烈波动。尝试营造更包容、理解、低压力的家庭环境,安排固定的、轻松的亲子时光,如一起散步、做饭、看电影等,重建情感连接。

第四步:家长要管理好自己的情绪。对孩子的自伤行为,父母感到恐惧、愤怒、内疚、无助是正常的,但家长也要寻求自己的支持,比如找信任的朋友、家人倾诉,加入家长支持团体等。只有自己状态稳定,才能更好地帮助孩子。这时候,夫妻间的合作也很重要,与伴侣保持沟通,共同面对,避免在孩子面前争吵或互相指责。

注意,自伤行为不是“寻求关注”,其背后是深刻的痛苦,忽视或指责只会加深伤害。只有关注行为背后的情绪,解决了情绪问题,行为问题才能根本改善。康复会有反复,继续提供稳定的支持并坚持治疗,不要因此灰心丧气。每一次倾听,每一次陪伴,每一次温柔的支持,都在无声地告诉孩子:“我看到了你的痛苦,你值得被爱,我们终将一起走出这片阴霾。”在爱与理解面前,最深的伤口也能找到愈合的勇气。

湖南省高校心理健康服务团队 | 马晓虹(中南大学) 龚勋(长沙理工大学)

党报帮你办

投诉热线: 18670055661



你有投诉求助,我们帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱: xw777111@163.com)

居民擅自新建七层楼

编辑同志:

湘乡市望春门街道办事处马家坪106号、108号新建房屋,在未经合法审批并取得建设工程规划许可证、施工许可证的情况下,擅自建设七层楼,属于典型的未批先建、超建违法行为,希望有关部门查处。

一居民

记者追踪:

2025年12月17日,湘乡市望春门街道办事处回复:该居民所反映的情况已向湘乡市城市管理和综合执法局报告,市城管局将向市自然资源局发函申请对该违建房屋进行性质认定,街道将根据市自然资源局的认定情况再依法依规进行处理。

湖南日报全媒体记者 田燕

临澧一餐馆乱排致油渍遍地

编辑同志:

临澧县安福镇四季红社区安福新村小区因餐馆排油烟设备简陋,油渍污水遍地,严重污染周边环境。多次投诉,问题一直没能解决。

一居民

记者追踪:

近日,临澧县城市管理和综合执法局回复:已派城管执法人员到现场核查处理,对久久红餐馆和小晴天餐馆依法下达整改通知书,要求餐馆安装并正常使用油烟净化器,并在一周内完成整改。后续将加强巡查监管,防止问题复发。

湖南日报全媒体记者 田燕

娄底两处公交站没有站台

编辑同志:

娄底市建设街“豪莱雅舍”站点及吉星南路“株山国际”站点均无正式公交站台,老人、孩子只能站在机动车道上候车,有安全隐患。

一市民

记者追踪:

近日,娄底市公共交通有限公司回复称,上述两个站点均为临时公交站点。正式站台属公共交通基础设施建设,需政府立项,经交通、交警、规划等部门现场勘察后,确定地点和站台规格,由设计院规划站台图纸,我司依图纸建设。对此,市民表示希望政府抓紧规划设计,早日建好这两处公交站。

湖南日报全媒体记者 田燕

交房延期 盼职能部门督促

编辑同志:

郴州市北湖区九龙湾小区三期5号楼交房一再延期,希望有关职能部门出面督促。

一居民

记者追踪:

2025年12月26日,北湖区郴江街道办事处回应:经核实,该小区三期5号楼房屋延期未交付情况属实。目前,该项目已成立区级工作专班,并督促郴州平海房地产开发有限公司及施工方加快工程进度,力争尽早交付。工作专班将继续督促相关责任人抓紧筹资、承建施工方保质赶进度。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

公交站私家车违停 影响市民乘车

编辑同志:

益阳市益阳大道万达广场公交站禁停区域,因私家车长时间停放,导致公交车无法进站,乘客需跨越隔离栏杆乘车。

一市民

记者追踪:

2025年12月29日,益阳交警机动勤务二大队回应:益阳大道万达广场公交站私家车违停一事已收悉,我大队立即进行核查,已对违停行为处罚。我大队将加强该路段巡查管控,严处违停行为,保障公共交通正常运营和市民出行安全顺畅。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽