



副中心460多个小区物业为残疾外卖员朋友
骑车进入小区送餐送物开绿灯——

开禁之举赢得人心

本报记者 李博文

听证会上的“碰撞”与“破壁”

没有急于立案,也没有简单找物业谈话了事。通州区检察院决定把问题“晒”在阳光下。

2025年5月22日,一场关于“残疾外卖员能不能骑车进小区”的公开听证会,在检察院听证室举行。长条桌两侧,坐着由人大代表、政协委员、人民监督员、区残联业务专家组成的听证员席,以及物业企业代表、居民代表、残疾外卖员代表和相关行政机关负责人。记者受邀旁听了整个过程。

最先发言的是一名残疾骑手代表,他有些紧张,但话很实在:“我知道保安大哥有制度,可我是真的没法走。我让顾客下楼拿,人家投诉我;我走进去,后面的单子全超时。”

物业代表也倒出了苦水:“我们最怕的是安全问题。小区里老人孩子多,骑手为了抢时间,车速飞快。万一出个事故,物业要担责。另外,确实有人用假残疾证,一线保安辨别能力有限。”

交锋逐渐升温。一位听证员突然提高声调:“残疾人本身就承受更多,现在他们只想靠双手吃饭,我们因为管理上存在困难,就直接‘一刀切’吗?”这句话,让会场安静了几秒。

听证评议环节,有法律专业人士进一步指出,物业的管理权并非没有边界。当一项管理措施针对特定职业人群,且客观上对残疾人等弱势群体造成不成比例的阻碍,又无法提供任何替代方案时,就可能构成法律意义上的“差别对待”。这不是苛责物业,而是要求管理的颗粒度必须细化。《就业促进法》明确规定,政府要采取特别扶助措施促进残疾人就业,小区的管理方式,应当和这个精神同向而行。

经过充分评议,全体听证员一致认为:小区物业采取自主管理方式,尊重业主意愿是应有之义,但是自主管理必须严格遵守国家法律法规,不能与法律法规相抵触。他们作出关键认定:禁止肢体残疾外卖员骑车进入小区,为其带来一系列不便,这一行为与《残疾人保障法》中“保障残疾人平等地充分参与社会生活”的规定相违背,亦违反了《就业促进法》的相关要求,损害了残疾外卖员的劳动权益。

同日,通州区检察院就残疾外卖员劳动权益受到侵害问题以行政公益诉讼立案。“这不是要追究哪个物业公司的责任,而是要推动制度性解决。”

在“安全”与“权益”间寻找共解方程式

立案只是开始。真正的难题,在于如何在保障残疾人通行权的同时,化解物业和居民的合理安全顾虑。

区检察院联合区委建委,多次召开专题磋商会,逐步搭建起一个多方接受的解决框架。2025年6月20日,一场关键的磋商会召开。会议特邀北京物业管理行业协会物业管理专家、部分小区物业代表参加。磋商的核心议题十分具体:如何快速准确甄别残疾证真伪?物业是否可要求骑手签署安全承诺?平台方该承担什么责任?

共识在一点一滴凝聚——伪造证件的法律责任由行为人自负,但不能因此剥夺所有真正残疾人的合法权益;住建部门督促物业公司完善管理,而非取消管理;平台方需强化骑手安全培训,并将交通违法记录纳入内部管理,建立违规骑手“黑名单”。各方最终就在“最小化影响小区管理秩序和居民安全的前提下,允许残疾外卖员驾驶电动自行车进入小区送餐”达成共识,并制定了“部分小区试点先行,后全面推广”的工作方案。

“我们找到了‘最大公约数’。”一位参与磋商的建委工作人员告诉记者,“大家一开始有点情绪,但谈着谈着发现,目标其实一致:既要让残疾人方便送达,也要让小区居民安心。”

很快,全区选取了三个小区展开试点,并免费加装了NFC智能门禁系统。残疾外卖员使用手机NFC功能触碰门禁,即可完成订单信息、注册手机号、平台认证身份信息的三重核验,并自动记录出入时间。这一技术手段实现了残疾外卖员身份信息和送餐地址的快速登记,便于物业对送餐秩序进行精准管理,彻底解决了传统纸质登记效率低、信息准确性无法核实的难题。试点期间,未发生一起因骑手引发的安全事故。

与此同时,区检察院向主管外卖行业的通州区商务局发函,商请提示辖区所有外卖平台,要求残疾外卖员主动出示残疾人证并配合信息登记后可骑车进入小区,同时通过教育培训、安全告知等方式提醒骑手规范骑行。次日,通州区商务局即向辖区所有外卖平台发出行业倡议书,明确了相关要求。

从三个小区到全区460余家物业

试点的平稳推进,给了各方信心。2025年6月30日,区委建委组织全区物业管理公司召开行政指导会,研究部署全面推行具体措施,并向全区460余家物业管理公司制发正式通知,要求为残疾外卖员创造便捷的劳动环境,在进行信息登记、限速提示后允许其驾驶电动自行车进入小区送餐,不得无故阻拦。

2025年7月,区检察院组织人大代表、政协委员、“益心为公”志愿者、区残联业务专家、残疾外卖员代表等,实地走访评估整改效果。经现场演示、查看相关工作日志,确认辖区全部小区已实现残疾外卖员驾驶电动自行车进入小区送餐,并通过NFC智能门禁技术实现送餐记录的实时登记。

然而,制度的落地并非一劳永逸。今年4月,通州区检察院召开跟进监督会,通过再次梳理12345投诉工单发现,仍有四个小区存在执行反复。原因在于:保安或经理人员流动频繁,新来的员工不知道这项特殊政策,同时这些物业未能将政策纳入日常培训管理。针对这一问题,检察院督促相关小区立即整改,并将这项政策正式纳入物业的常态化培训体系。同时,住建部门也在其“每月一提”的物业行业管理培训会上,加入了对这项政策的定期宣讲,形成了长效机制。

至此,这场历时一年多的“破壁”行动,覆盖了整个通州区。

法治观察

这道门,为谁而开?

更深一层看,这个案件的本质,是“效率”与“安全”的价值冲突。物业禁止外卖员骑车进入,表面源于业主授权,背后则是部分骑手超速骑行、乱停乱放所带来的安全隐患。而当残疾人等特殊群体权益出现时,检察机关立足于社会公共利益最大化,协同行政机关寻求了最具包容性、影响最小的解决方案。

一份“友好社区”建设的基层法治样本

采访行将结束时,通州区人民检察院相关负责人向记者提到了一份新近出台的重要文件。

2024年至2025年间,中央社会工作部等八部门联合印发《关于加强快递员、网约配送员服务管理的若干措施》及相关意见,明确提出要推进友好场景建设,重点解决快递员、网约配送员进门、停车等实际困难,推动政府、平台、物业、社区等多方主体协商,平衡社区安全与配送效率。

“我们办理这个案子的时候,八部门意见正好出台。可以说,我们的基层实践,与中央‘建设骑手友好社区’的要求高度契合。”这位负责人表示,“公益诉讼在这个过程中,起到了一个激活多方协商机制的作用。它不是检察院单方面下命令,而是把物业、平台、行政机关、骑手代表拉到一张桌子前,让大家把顾虑摊开、把责任分清、把方案定实。”

谈及未来,这位负责人透露,区检察院将持续关注新业态形态劳动者权益保障领域。“最近,我们看到一些地方在推‘一码通’、智能门禁等技术手段,实现骑手身份快速核验。技术的进步为‘友好社区’建设提供了新可能。”

“为残疾骑手推开这道门,是一次法治示范。”他说,“它告诉大家,良法善治并非宏大的条文,而是在每个普通人的烟火生活中。每一段颠簸前行的人生路,都应以法治温柔照亮。”

高峰时段的“光速”与“老向们的笑容

制度的温度,最终要落在人的身上。

前几天,记者再次跟随向国全体验了一次午高峰送餐。早上11点午高峰,系统同时派来三单。老向快速规划路线,第一站就是曾经将他拒之门外的某大型小区。

“以前一看到这个小区的牌子就头疼,时间全耗在走路上了。”他一边说,一边驶近岗哨。保安抬头看了一眼他的残疾证,挥手放行,并叮嘱“慢点骑”。电动车平稳地穿过小区步道,在单元门前停稳。老向拎起餐品,拐拐走了不到十米,按下门铃。这一单,从进小区到交付,耗时仅2分40秒。

与一年前对比,同一个小区,同一段路,通行效率提升了近5倍。

“现在送餐基本上再没因为进小区难过。”老向的声音透着明显的轻快,“这个事儿,没想到真的能解决了。之前因超时和差评,月收入一度跌到4000元,如今恢复到6000元以上。我又能挺直腰杆说,我可以自食其力了。”

记者记

法治的温度,藏在最窄的缝隙里

外卖小哥常说,他们是在“赶时间”。可对于残疾骑手,不仅要和时间赛跑,还要和自身及管理惯性赛跑。这“最后一百米”,装载的不仅是餐食,更是他们平等参与社会、用劳动赢得尊严的渴望。

通州区检察院此次公益诉讼,没有制造“赢家”与“输家”,而是通过公开听证、磋商试点、建章立制,将一场对立转化为一次城市治理的精进。它告诉我们:小区门禁不应当是权利的终点,管理秩序和弱势群体权益之间,永远可以找到一扇温暖的平衡点。

在整个采访中,我反复听到一个词——“自食其力”。这是“向国全们”的朴素信仰,也是公益诉讼最终要守护的价值。他们不需要怜悯,只需要一扇可以通行的门,一段不必再拄拐蹒跚的小路。

如今,在通州区,这道门已经推开。而比开门更重要的,是人们开始意识到:一座城市的文明,恰恰藏在它对“赶时间的人”所给予的那一点体谅和制度善意里。

正如办案检察官所说:“良法善治并非宏大的条文,而是在每个普通人的烟火生活中。公益诉讼的职责,就是在技术赋能治理的过程中,确保没有任何一个群体被遗忘在制度的缝隙里。每一段颠簸前行的人生路,都应以法治温柔照亮。我们推开的,是一扇具体的门,更是一扇法治的门。它通向一个更友好、更包容的城市未来。”

被“一刀切”拦住的“电动双腿”

据通州区检察院不完全统计,截至2025年初,仅北京地区两大主流外卖平台注册的持证残疾骑手就有478人,其中肢体残疾人员占比超过四分之一。而到了2026年,仅美团一个平台的北京地区残疾骑手已超过600名,两家平台合计超过800人。对他们而言,电动自行车就是“腿”,是不能舍弃的代步工具。没有它,送餐效率骤降,收入大幅缩水,更面临超时罚款的风险。

“一刀切”的小区门禁,恰恰“切”在了这个要害上。出于安全管理,部分小区明令禁止外卖电动车入内。物业方的担忧并非毫无道理——骑手赶时间车速快,容易发生剐蹭,且难以区分身份。

但这道“禁令”的法律依据是什么?办案检察官向记者透露了调查的关键发现:经向多部门核实,全市并无统一要求禁止外卖电动车进小区的规范性文件。涉案小区“禁止外卖电动车入内”的规定,均属物业公司自行制定。而这种“自治”,其依据是《北京市物业管理条例》第三十四条——物业服务方式由业主大会决定。“问题不在于物业有没有管理权,而在于管理权的边界在哪里。”办案检察官向记者剖析,“可以自治,但自治的内容必须合理、合规、合法,不能与国家的法律法规相冲突。未给残疾人等特殊群体留出任何替代方案和必要通道,这就触碰了法律的红线。”

检察官所指的底线,是一系列法律的原则性规定:《中华人民共和国残疾人保障法》(2018年修正)第四条明确要求“保障残疾人平等地充分参与社会生活”;《中华人民共和国无障碍环境建设法》第二条规定“为残疾人通行道路、出入建筑物、获得社会服务等提供便利”;《中华人民共和国就业促进法》(2015年修正)第二十九条则要求“各级人民政府采取特别扶助措施,促进残疾人就业”。此外,《残疾人就业条例》第二十一条也对此作出细化要求。物业“一刀切”的禁令规定,在客观上对肢体残疾骑手构成了不成比例的阻碍,剥夺了他们依靠必要代步工具完成工作的权利。

这个案件的起点,源于一个灵敏的线索发现机制。2025年4月,区检察院依托与区城市管理指挥中心建立的“12309检察服务热线+12345市民热线”联动机制,在常态化筛查中锁定了线索。“我们公益诉讼有14+N个办案领域,残疾人权益保护是其中之一。”承办检察官向记者介绍,“2025年4月,我在检索数据时发现十几个残疾外卖员反复投诉‘进小区难’的问题。这就是案件的起点。”

线索显示,部分小区的“禁令”已经严重影响这些骑手的正常接单和生活。“当时提炼出的核心争议是:小区公共管理秩序,是否必然优先于残疾人的劳动就业权益?”承办检察官回忆,“我们意识到,这可能不是一个简单的投诉,而是涉及不特定多数残疾人合法权益的公益损害问题。”

通州区检察院供图

本版编辑 陈书松
校对 彭师德 刘一
鲍丽洋 绘制