

一个码,破解外卖进门难

300多小区写字楼改规则,骑手与保安不用再吵架

8月23日,中午,正是外卖送餐高峰,汉阳滨江晴川府小区4号楼栋门前,前来送餐的外卖骑手往来不断,却并未出现常见的骑手排队登记等候进入的长队。

上午11时25分,一名脸庞晒得黝黑的美团骑手把电动车一停,拎着两袋外卖快步走进楼栋。等记者追至楼栋门厅,他已通过门禁,消失在电梯间。在闸口显眼处贴着一个二维码,家住30楼的李阿姨告诉记者,外卖骑手扫这个二维码就能快速进出小区。

据了解,扫二维码进小区的场景在武汉并非个例。2025年4月至今,武汉公安在300多个小区、写字楼试点“扫码进门”,骑手完成首次线上实名核验后就能扫码秒进,此前令人头痛的外卖骑手与小区保安的“进门纠纷”,随之下降60%。



陆晨骑车来到万科唐樾小区门口。

记者陈勇 摄

以前要登记,现在“嘀”一下就进门

下午4时许,记者来到试点小区之一——江汉区万科唐樾小区,在小区门口遇到了前来送单的美团外卖骑手陆晨。他掏出手机熟练刷码,随着“嘀”的一声,便快速骑车通过闸口进入小区。

送单出来后他接受了采访,他一边熟练演示通行码的操作流程一边向记者讲解:扫码进入小程序,登记注册,两分钟就能完成认证,之后凭这个码就能直接进入小区,再也不用到门岗排队填信息浪费时间。

说起此前“进门难”的经历,陆晨印象深刻。2021年夏季的一天中午,他冒雨连送3单,眼看第4单就要超时,赶到小区门口时想跟门卫通融直接进入——上午他来这里送单时已经做过登记,结果得到了“进门就必须重新登记”的冰冷答复。一番折腾下来,订单最终超时。

他至今仍记得第一次扫码进小区时的轻松心情。

陆晨说,2025年6月,他转岗到美团外卖汉口火车站片区工作。第一次到万科唐樾送单,他像往常一样到门口直接找门岗登记,谁知门卫师傅却告诉他,小区可以扫码注册直接进入,“在他的指导下,我迅速扫码完成注册,此后进小区秒过,再也没有因为‘进门难’误事”。

美团外卖汉口区域安全员杨进高说,在武汉,仅江汉区就有13个小

区启用了这种通行码,骑手反馈相当不错。

警情频发倒逼破局“进门难”

这项试点始于一次警情研判的延伸拓展。

2025年3月,武汉市公安局治安支队11大队在统计分析全市110警情时发现,因外卖配送“进门难”引发的矛盾纠纷明显上升。其中既有骑手报警称遭保安粗暴阻拦,也有保安报警称被骑手辱骂推搡。

11大队大队长赵奇志介绍,近年来,外卖配送产业作为新业态发展迅猛,但由于从业者流动性强,行业管理此前一直处于摸索阶段。

骑手送单拼时效,小区保安要守好一方平安,一方想快速进入,一方需细致核查,双方诉求碰到一起,难免产生矛盾。

2025年4月,武汉公安启动专项调研:一路走访美团、淘宝、京东三大配送平台,梳理出300余处骑手反映集中的“进门难”点位;另一路下沉社区、高校、企事业单位、写字楼,摸清不同场景下的堵点成因,联合社区、物业、业委会共同研究解决方案。

很快,在小区、写字楼试点推广外卖骑手“扫码进门”,作为兼顾双方需求的最优方案被正式提上日程。

此前,武汉已有部分小区启用访客自助通行二维码,外卖骑手也能使用,但每次进出都需要重新注册扫码,操作烦琐,骑手接受度不高。

延长通行码的有效使用期限,问

题不就迎刃而解?在公安等部门的协调下,武汉联合美团等外卖平台,以及万科等具备成熟管理体系的物业小区,正式试点外卖骑手“扫码进门”模式:小区物业管理系统与外卖平台实现信息共享,外卖骑手首次扫码注册后,小区物业通过共享信息快速完成审核,即可为骑手提供长期通行权限,逐步替代传统的人工手写登记模式。

后续将推出外卖骑手全市“一码通”

记者在走访中了解到,目前各试点小区对“通行码”的使用规则各有不同。

在晴川府小区,门厅值班人员陈旭林告诉记者,为了方便外卖骑手快速通行,小区为他们提供两种通行选择:扫码进门,或者由门卫查看订单后直接放行。

在万科唐樾小区,项目总监席贝贝告诉记者,小区为外卖骑手提供的“通行码”有效期为7至30天不等,“考虑到外卖骑手流动性较大,我们在方便骑手进出的同时,根据骑手最新信息,随时调整通行期限,确保小区安全”。

目前,全市已建立市委社工部、公安等多部门正着手打破部门壁垒,推出全市各小区通用的外卖骑手通行码,让更多骑手、业主享受到这项便民举措的红利。

记者陈勇 通讯员郑成波 傅翔 郝传奇



骑手进入万科唐樾小区。

记者陈勇 摄