

中国物业管理协会

中物协函〔2024〕67号

关于共同畅通配送服务“最后一百米”的倡议书

为促进物业管理和外卖服务的工作协同，畅通配送服务“最后一百米”，建设更加和谐的友好社区，以务实行动不断满足人民美好生活需要，中国物业管理协会联合美团公司向物业服务企业、外卖平台、广大物业服务从业人员和网约配送员发出如下倡议：

一是提高政治站位，不忘服务初心。坚持党建引领，真真切切地回归服务初心，把满足人民美好生活需要作为共同的奋斗目标，秉持良好的服务态度和诚信合作的精神，互相尊重、理解、包容，为相互的工作提供便利和支持，在提高服务能力上办实事，在提升服务水平上求实效，团结一致、齐心协力，共同把工作完成好、把居民服务好、把秩序维护好、把社区建设好。

二是积极融入基层治理，建立常态化沟通协商机制。积极参与社区党建联建和协调共建机制，建立社区、业主、物业服务、网约配送员等多方代表定期沟通协调机制，共同探索兼顾社区秩序、业主体验、网约配送员便利的综合治理方案；鼓励物业企业员工、网约配送员主

动参与社区秩序维护、平安建设、文明创建等相关工作，共建共治共享美好家园；物业服务企业与外卖平台建立紧急情况快速响应机制，确保在突发事件发生时，能够迅速有效地处理，并为物业企业员工和网约配送员提供必要的协助和支持。

三是明确工作行为准则，加强从业人员培训。外卖平台和物业服务企业各自在规则和制度上进行人性化、便捷化的合理调整，加强对双方从业人员的培训，增强安全意识、服务意识、法律意识；网约配送员遵守社区管理要求，安全驾驶、文明礼让、有序停车；物业企业员工注意工作方式，不差别化阻拦，主动为网约配送员等新就业群体提供力所能及的指引和帮助。

四是应用创新技术和产品，提高服务效率和水平。鼓励外卖平台联合物业服务企业共同创新技术手段，采取合理措施优化网约配送员进小区流程，比如使用“进门码”“小哥码”等小程序产品，对到物业服务处主动报备的网约配送员开通出入权限等；对以业主集体决议的形式明确要求禁止配送员进入社区的，物业服务企业要明确末端配送规则。

五是鼓励有条件的小区为末端配送提供便利条件。物业服务企业确保小区内门牌标识或指引信息清晰、完善；积极协助街道社区设置专属停车区，安装隔离栏、引导标识等设施，保证车辆有序停放，共建社区休息驿站等公共设施，营造和谐友爱的社区氛围；鼓励有条件的小区在充分听取和尊重业主意见的基础上，按照物业服务合同或业主公约的约定，通过外卖平台的取餐柜、配送机器人等设备完成末端配送。

让我们行动起来，相互多一些理解与尊重，共同畅通配送服务“最后一百米”，全心全意为人民群众做好服务，建设好房子、好小区、好社区、好城区，以实际行动不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，为中国式现代化建设贡献我们的力量。

2024 年 9 月 11 日