

# 人不在家 你的快递放哪儿?

有的小区物业代收  
但业主必须先签代收协议,7天内不取要收费



## 烦恼:快递员等了20分钟 见不到业主

说起快递员工作,小杨有爱也有“恨”。如果努力干,跑快点,一个月下来也能挣到5000元左右,可就是辛苦,无论严寒还是酷暑,他们都在路上。

小杨说,自己做这份工作半年了。目前郑州快递公司快递员的工资都是计件的,送一件快递的报酬是0.8元左右,大件要多一点。

小杨负责的片区是丰庆路附近,北环路以南,东风路以北,有十几个小区。干了几个月快递员,小杨也有了经验。“一般来说,送一件快递到二楼,停车,上去下来也就两三分钟的时间。”小杨说,最让小杨头疼的不是在路上奔波,而是到了小区,还要等收件人。“有时候一打电话,收件人在外面,就说马上回来,让等两分钟,可往往都是等10分钟也不见人。要是不等了,遇上不好说话的就要遭投诉。”说到这些,小杨有些生气又无奈。

## 故事:网购狂遭遇要辞职的 快递员

这两年的“双十一”,成了网民们购物的狂欢节。提前一个月,大家都开始在网上选购心仪的商品,只待“双十一”当天入手。随之而来的就是快递配送的巨大压力。

今年的“双十一”期间,张女士共花费3105元,购得商品17件。此后的半个月,几乎每天签收一件快递,最多的一天收了4件快递。

此间有一件快递没收到,张女士按照网上查询的电话打给快递员,电话打了三次,最后一次快递员说:“别打了,我今天就是到半夜也给你送过去,送完今天这一批,我就辞职了。”张女士说:“那几天,好像快递员都十分焦虑,不愿意等待超过5分钟。怕送上门收不到快递,自己去取又麻烦,我那段时间都不出门,也理解了快递员的辛苦,呵呵!”

对此,小杨说,根据快递公司规定,在规定的时间内(各快递公司规定时间不一样,基本上都是三天)如果一直打不通收件人的电话,就要把快递打回公司,作疑难快件处理。当天的快递一般都要送完,以免造成快递积压,增加配送压力。

昨日下午4点多,刚从东风路一小区送快递出来的快递员小杨又折回该小区。刚给该小区的收件人打了电话,收件人不在家,说一会儿就回,让小杨等一会儿,可一等就是十几分钟,看着三轮车上半车厢的包裹,着急的小杨就奔向下一个目的地。刚离开收件人就打来电话说已经在门口等了,无奈之下,小杨只好又折回去。

看着小杨返回来,收件人也有点不好意思,自己是个彻彻底底的“网购狂”,隔两天都有快递,多的时候天天都有快递。有时候在网上查询,如果显示快递已经到达郑州了,没什么事就不敢出门,怕万一出门快递员来了就得赶紧回来。

说到这件事的解决办法,小杨和收件人一致把目光转向了小区门口的物业值班室。郑州晚报记者 徐智慧

## 双赢:聚人气便利店提供代收服务

郑州一般每个小区门口,都有几家便利店。很多便利店店主为聚拢人气,为小区业主免费提供代收快递服务。

在帝湖花园小区门口的一家便利店,店主正忙碌着招呼顾客。一来二去,店主和经常去店里的顾客成了熟人。

“有我的快递帮我收一下啊!”“没问题,说一声就行了!”店主和小区业主之间也形成了彼此间的信任。店主郑女士说,经常来店里买

东西的熟人只要打个电话说清楚名字,她都会帮忙代收,既方便了大家,也能给店里带来人气。

郑州不少小区便利店都有这项服务,很多时候,快递员也和便利店熟悉起来。但是,让快递员担心的是,这只是大家自发形成的一种信任,并没有相关书面协议,也只限于普通的包裹,贵重的大件的包裹便利店都不会代收,一旦发生包裹丢失的情况,麻烦也很大。

## 统计:十几个小区只有一家物业代收

作为小区的“管家”,无论是快递员,还是收件人,都希望物业能代收快递。

“听说在其他一些城市,比如西安等地,很多小区都有快递室,这样一来,对我们来说是一件好事,对收件人来说也是件好事。”快递员张师傅说。但是记者咨询了不少小区,发现代收快递的并不多。小杨负责的十几个小区中,只有一个小区物业代收快递。

位于天明路上的金阳光居易小区物业是为数不多的代收快递的物业之一。该物业工作人员告诉记者,为方便业主,小区开展了代收快递业务,但是业主必须首先和物业签订一份代收协议,如果没有协议,物业不代收。根据协议,物业不代收贵重、大件

的快递。在快递到达物业办公室后,业主必须在7天之内物业上班的时候(早8点~晚上10点半)来取,7天之内都是免费的,超过一天就要收5元钱。“目前代收的快递还挺好的,物业专门做了个货架。”该工作人员介绍说,此前有过没有和业主签订协议,快递公司把快递放到了物业,造成包裹丢失的现象,所以目前业主只有和物业签订协议后物业才会代收。

此外,普罗旺世、明天花园等小区都代收快递。也有物业代收快递,只是程序比较简单,快递把包裹放到物业值班室后,业主拿着身份证前去登记领取就可以了。

从目前来看,郑州绝大部分小区物业都没有代收快递的服务,有代收快递的物业都是免费的。

## 物业:代收可以,但是要免费

在郑州从事物业管理10多年的李先生说,目前小区业主对物业代收快递的呼声很高。但是从物业方面来说,代收个快递并不麻烦,他们担心的更多的是快递丢失以后的问题。“就怕代收了,包裹出现损坏、丢失后业主还要索赔。”李先生说。

随着大家网购的增多,代收快递的物业还要面临快递代收、领取的登记、存放等问题,还要有工作人员。

“从目前趋势来看,物业还是要代收快递。”李先生说,但是要完善相关手续,如和业主签订书面协议,协议中明确责任义务,从物业方面来说,肯定还是希望免费。物业还可以和快递公司合作,解决快递最后一公里的问题。

记者咨询了几家快递公司,他们都有和物业合作的意愿,至于如何合作,除了为物业提供相关的材料,如登记用的纸张、笔等外,还没有明确的内容。

## 他山之石

### 杭州新建小区标配 未来可能建快递服务点

近日,杭州市政府《关于深入推进“电商换市”的实施意见(征求意见稿)》拟规定:已经建成使用的城市住宅区、大专院校要把快递投送服务网点建设作为便民服务的重要内容,制定相应的建设计划予以推进。新建居民社区、大专院校应将投送服务点作为基础设施纳入规划范围。鼓励社区、大专院校、商务楼宇设置快递智能投送设施,支持物业管理提供代收业务。这么多措施,都是为了解决快递“最后一公里”收取难题。

《杭州市电子商务产业发展专项资金管理办法(征求意见稿)》则明确,从2014年起,杭州市财政将每年安排一定资金,建立电子商务产业发展专项资金。有关部门将根据情况对项目奖励或资助,比如建立社区的电子商务网点,为居民解决网络代购、快递接收等服务。

