



有些小区门口的固定接收点会搭起货架并拉上雨棚遮阳挡雨。有些小区没有固定接收点，快递员只能直接在小区门口“摆地摊”。

/晨报记者 李晓明

四个小区中仅1个允许快递员进入

■多设固定点让居民自取,但点位条件差别大 ■有居民呼吁加强管理提高效率

晨报记者 李晓明

“6·18”到来之际,随着快递物流的全面恢复,市民收到快递包裹的数量也越来越多,但受到疫情防控影响,不少小区的快递无法直送家门口。对此,记者选取了本市4个小区,对疫情之下小区快递接收方式进行了测评。

快递能否送货上门? 无一直接上门

快递能否送货上门,是衡量快递服务的一项重要指标,长期以来也是快递行业的顽疾之一。不过在疫情防控之下,记者调查发现,目前上海不少小区无法实现快递上门服务。

在虹口区凉城路上的一品新筑苑小区门口,一名顺丰小哥正在用记号笔,给一件件包裹标上楼栋号和房号,然后电话通知业主前来领取。他告诉记者,他虽然也想送货上门,但目前小区规定快递员不能直接带着包裹进小区,只能由业主自己出来在小区门口领取。如果业主需要寄快递的话,也是和小哥约好时间,在小区门口进行交接。

车站北路文苑小区,快递小哥同样不

能上门送件,只能将快递放在门口,再通知居民在自取。在小区门口,一名快递小哥正在整理着地上的包裹,并一一电话通知业主出门取件,或者征求业主意见后,将包裹放进旁边的快递柜。他说,因为不能进小区,只能用这样的方式通知取件。

静安区平型关路上的大宁悦府小区,目前快递也不能送货上门,所有快递包括外卖都统一在小区西门接收,然后由快递员或骑手通知业主自取。

也有小区允许快递员上门送件,但也有一定的限制。普陀区武威路上的颐和华城小区,就允许快递员直接进小区送件,但只允许京东和顺丰直接上门送件,其他快递

包括“四通一达”等包裹则要放到驿站,再通知业主到驿站自取,或者由驿站进行派送。

为何快递不能直接送货上门?记者采访上述几家小区物业获悉,快递不直接送货上门主要出于疫情防控考虑,集中接收可以进行消毒和静默处理,避免快递员和包裹直接进出造成病毒传播的风险。

那么,是不是因为所在街道(镇)有中风险区,小区才实行更为严格的政策呢?记者调查发现也并非如此。快递能否送货上门,基本上由小区自己规定,同样的街道,有的小区不能送货上门,也有小区可以直接送货上门,并没有统一标准。

收送可有专门点位? 点位条件参差

如果不能送货上门的话,这些小区又采取了怎样的方式接收快递呢?记者调查发现,情况也各不相同。

在一品新筑苑小区门口,搭了一个四层的货架,上面还拉了雨棚遮阳挡雨。记者看到,货架一侧分别设置了消杀区和清洁区,另一侧则按照楼栋号标注了摆放区域。所有的快递和外卖到达后,先要经过消杀,再静置半小时,然后根据楼栋号摆放在相应的位置,等待居民自取。

大宁悦府小区的快递,则统一配送至小

区西门,由物业保安人员接收,在桌上进行消毒处理后,静置一段时间再放置大堂。大堂的地面上,根据楼栋号划分出了不同的区域,所有快递包裹和外卖按照楼栋号进行放置。居民可以前来自取,也可以以楼栋为单位,将一整栋楼的快递一起取走。

颐和华城小区的快递,除了京东和顺丰可以直接送货上门外,其他快递均由小区驿站接收。

记者了解到,该驿站位于小区内,驿站接收快递后,再由工作人员送货上门,遇到

包裹太多来不及派送,居民也可以凭取件码来驿站自取。

相比之下,文苑小区接收快递的条件略差,既没有设置专门的置物架,也没有固定的场所用来放置快递,在小区的两个大门接收快递,一个门口只是简单在地面放了几个框;另一处门口则是直接摆放在地面上,居民来取件的时候,也只能从地上的一堆包裹中寻找自己的快递。而遇到下雨天或者高温天,也没有遮阳挡雨的地方,一些快递包装容易破损,生鲜快递也容易变质。

快递到手可有保障? 存在丢件现象

记者还发现,尽管小区由此前的送货上门变成小区统一接收,对于一些外卖骑手而言派送效率更高,但是带来的一个普遍问题,就是丢件现象时有发生。

在一品新筑苑和大宁悦府小区,外卖和快递都会由物业统一接收,再放置在货架或者大堂。尤其是对于一些外卖骑手和快递小哥而言,送到后只需电话或短信通知业主,将包裹交给物业即可离开,比起之前一家家上门派送效率要提高许多。

不过,根据快递行业规定,快递无法配送上门必须提前告知,并向消费者明确其他配送方式。因此,对于一些负责的快递小哥而言,反而是多了一道程序,需要耗费更多精力。

比如在大宁悦府小区,记者采访顺丰小哥获悉,他每次来送件,都会在门口“摆

摊”,然后一一打电话通知业主前来自取,再加上近期适逢“6·18”促销单量爆棚,以前一天100多单,现在直接涨到了四五百单,导致原本一天可以送完的件,现在经常要拖到第二天。

最令快递小哥头疼的问题在于,无法送货上门带来的就是丢件问题增多。如果有人取错件或者包裹被别人拿走,快递小哥们还要对收件人进行赔偿,有的一天就要赔偿10多件。

在记者采访的几个小区,都反映丢件现象比较普遍,因为小区虽然进行了统一接收和统一放置,但取件还是业主自己前来,还有居民帮忙代领,物业也无法监管究竟每件快递是谁拿走的,基本还是要居民自觉。在一些没有固定接收点,快递员只能直接在小区门口“摆地摊”的小区,情况更为混乱,居

民取件犹如“捞宝”,如果遇到下雨天,不仅包裹上会有很多水,还会把上面的标签弄模糊,寻找起来尤为不便,丢件频发。

即使是在颐和华城小区,快递由驿站接收,但由于近期单量爆棚,不仅驿站堆满了包裹,驿站门外的广场上包裹也堆成了小山,驿站人手有限,也无力对包裹进行一一派送。居民心急前来自取,也只能在“小山”中翻找自己的包裹,比较混乱。因为贵重物品包裹丢失,还有居民报警。

面对丢件问题,小哥们也很无奈。一名小哥就表示,为了避免因为丢件产生的赔偿纠纷,他们只能尽量做好服务,每一件包裹都会电话通知取件人尽快来自取,如果无法及时自取的话则征得对方同意后,告知放置位置,并拍照留证。“这样会花费更多精力,但也是为了保护我们自己。”

居民建议

统一安置 盘活资源 以提高效率

目前形势下面对快递进小区遭遇的各种困难,该如何进一步克服?

不少居民反映,此前一段时间,小区的快递接收包括团购物资发放,各小区居委和物业等部门都制定了一套自己的管理办法。

然而,自6月1日以来,这套管理机制无以为继,导致问题的产生。有小区居委工作人员表示,现在很多情况已经发生了变化,导致管理难度增加。以快递为例,随着物流的恢复,居民被疫情抑制的购物需求“报复性”反弹,导致单量暴涨;另一方面则是人手紧缺,光靠物业人手也没办法配送。

对此,有居民建议,物业人力紧缺可以理解,但是至少在硬件设施上进行改善,为快递提供统一的安置场所,而不应该是不管不顾,直接丢在门口“摆地摊”;而在配送到户上,小区也可以自行制定一些管理办法,比如通过组织楼栋志愿者,按照楼栋统一领取,提高配送效率的同时降低丢件风险。

更多的居民呼吁,还是希望小区能够开放大门,让快递员能够进小区送货上门。

“快递员现在都是一天一测核酸,快递包裹也是层层消毒,为什么就不能直接进入小区呢?”一名居民表示,对于无疫情的小区,完全可以让快递送货上门。而如果将快递放在地上一大堆,一群人聚在一起找快递,反而是风险更高。而对于一些生鲜外卖,如果放在外面耽误时间长了,也容易腐坏变质。

还有居民指出,不少小区里面都有快递柜,让快递员进来遇到家里没人的话,也可以直接放到快递柜,居民回家自取既方便又安全。“现在小区里的快递柜都闲置无用,希望能够盘活资源,让快递最后100米更顺畅。”

测评一

测评二

测评三