

民生测评报道组

高温天里取个快递都汗流浹背，还要担心生鲜冷冻食品热坏了，快递能够送货上门无疑让人省心不少。然而，受到防控影响，快递进小区“最后 100 米”依然不够通畅。

近日，记者选取静安、杨浦、浦东、宝山 4 个小区走访发现，从本月初开始多数小区已经对快递打开大门，但能否送货上门尺度不一，同时受防控影响还处于变动之中。

进小区 or 到家门口 你家快递送到哪

记者走访发现，本月起多数小区已对快递打开大门，但能否送货上门尺度不一

测评 1

能进小区吗？ 不少小区 7 月起放开

6月中旬，记者走访本市小区快递配送情况时发现，大部分小区受防控影响，均规定快递不能直接进小区。各个小区采用货架、大堂、驿站等多种方式集中接收快递包裹，没有条件的小区甚至直接在门外“摆摊”，时效性和丢件问题严重。

7月迎来连续的高温天气，快递不能进小区带来的困扰更加严峻。不少市民吐槽，这么热的天气，还要下楼去翻找快递，取个件回来衣服全都汗湿了。还有生鲜冷冻食品、外卖饮品雪糕等，等到取回家都热化了。

小区何时才能对快递打开方便之门？记者近期走访发现，从本月初开始，陆续有不少小区开始允许快递员进入小区送货。

在宝山区大华碧云天小区，此前小区在东门大堂设置了货架，根据楼栋号统一接收快递，快递员不能进小区送货，业主需要自行前来货架领取自己的快递。“从 7 月 1 日起，我们就开始允许快递、外卖员进入小区了。”小区居民赵小姐告诉记者，当时物业管家在群内发布了一条通知，明确了所有快递外卖“一律放在各单元 1 楼大堂”，不用再放在小区的货架了，不少居民拍手叫好。

在此之前大半个月，赵小姐和邻居们已经习惯了走进楼栋先两侧张望一下，找找有没有自家的快递，可以顺手带上楼。她告诉记者，快递小哥一般都会通过电话或短信的方式告知快件已经放置在大堂，个别快递微信公众号的通知模式也有更新，例如圆通速递就从 6 月“您的快递已放在物业大厅”，目前升级成了“已放在一楼大厅”，并提醒收件人及时取件。

静安区大宁悦府小区接收快递的方式在月初也发生了改变，此前小区将西门大堂按照楼号划分区域，作为快递外卖的临时存放区，由物业进行统一接收并集中消毒后，业主再自行领取。

从 7 月 4 日起，大宁悦府小区物业通知西门大堂不再提供快递临时放置。快递外卖人员在物业前台进行登记后，凭 72 小时核酸证明及扫码场所码进入小区，进行快递外卖派发。快递能直接进小区也让居民感慨方便多了。

杨浦区殷行路 430 弄金龙新村小区，同样从 7 月份开始允许快递、外卖进小区。

浦东新区东方城市花园二期对快递开放的时间要早一点。居民介绍，6 月小区解封之后，物业在小区的消防通道专门开辟了放置快递的区域，并且按照各家快递企业的名称划好了“领地”，6 月底开始进楼栋配送。记者看到，在该小区的消防通道，韵达、京东、申通、顺丰、EMS 等快递公司的名字都张贴在墙上，各家快递小哥可以将包裹放到指定位置，然后由物业进行集中消杀。消杀半小时后，再由专门负责这一小区的快递小哥逐门栋投递。

测评 2

能送货上门吗？ 各小区管控力度不一

快递进小区之后，能够提供送货上门吗？记者调查发现，目前各小区管控力度不一。

其中，杨浦金龙新村和宝山大华碧云天两个小区，目前只是快递从小区门口“前进”到了楼栋门口，暂时还不能送货上门。大华碧云天小区居民表示，目前收快递大多数都是自己在一楼拿，偶尔也会遇到“惊喜”——快递包裹已经被放在家门口的电梯厅里，大多是隔壁邻居帮忙带上来的，偶尔有小哥送上来。金龙新村的快递也是放在楼栋门口，由居民自取，因为目前小哥和骑手都还不能上楼。“现在只能骑手到楼下，给居民打电话，然后下来拿。一些对食品安全要求较高的生鲜食品，则会提醒骑手注意送餐时间，和居民做好交接。”金龙新村物业工作人员表示。

为何快递还不能直接上门配送呢？上述两家物业均表示，还是出于疫情防控考虑，怕有安全隐患。“是否送上楼一般还是看需求，如果有特殊情况要求快递员送货上门也是可以的。”大华碧云天小区的一位物业人员告诉记者，此前就遇到过有居民提出自己在电梯里遇到了快递小哥，觉得仍存在一定的安全隐患。因此在目前的疫情防控形势下，小区还是建议将快件、外卖放置在各楼栋一楼大堂。

浦东东方城市花园二期目前则可以提供快递送货上门，不过因为物业规定快递要消杀半小时后再配送，再加上一些快递小哥会等到当天的包裹到齐后再统一配送，导致居民对配送的时效性有些意见。不过，该小区也并非所有的快递都通过消杀通道，一些小型快递公司，或者生鲜快递、外卖等，会直接进入小区进行投递。

相比之下，从 7 月 4 日开始，静安区大宁悦府快递送货上门的渠道较为通畅，各家快递小哥在门口扫码测温之后，均可进入小区进行送货上门。只有在业主不在家时，才会放到楼栋的一楼大厅。

然而，像这样坐在家中等快递的日子并没有持续多久。就在 20 日晚上，小区物业突然发布通知，称“因疫情防控要求，明日起快递、外卖将放置于小区西门外，物业进行消杀工作。什么时候开放将另行通知”。21 日一早，所有快递、外卖均已经被放置在门外的货架消毒，小区居民又回到了之前在大堂自取快递的日子。



小区	能否进小区	能否送上门	何时开始
宝山大华碧云天	可以	不能	7月1日
静安大宁悦府	可以	可以不能	7月4日 7月21日
杨浦金龙新村	可以	不能	7月初
浦东东方城市花园	可以	部分可以	6月底

测评 3

由谁决定？ 一般“三驾马车”协商决定

快递能否进小区、能否送货上门，这些规定都是由谁来决定的呢？记者调查发现，实际上并无统一标准，基本都是由各小区根据自身情况自行决定。

关于小区快递如何接收，一些小区会通过发布通知的方式来告知业主，而通知的发布主体都是“物业”。如大华碧云天小区和静安大宁悦府小区，在快递接收方式变化时，都是由物业通过业主群发布的通知，进行的广而告之。

但物业实际上也并不是单独拍板的那一个，因为快递接收涉及到疫情防控，采取何种方式物业大多还要跟居委商量。大华碧云天小区物业就直言：“快递是否能进小区、什么时候能进小区是听居委的，居委说 ok 了，就放行了。”

而在实际操作中，因为快递小哥的服务规范以及居民的需求不同，也导致送货时服务标准不一。在浦东东方城市花园二期，所有快递消杀完成后，小哥们开始集中派送，一些快递被小哥放到了楼栋下的货架上，还有些直接送到了家门口，执行的标准并不统一。一名小哥告诉记者，有时候他们送货上门一些业主还会有些担心，所以他建议居民可以在备注里标注一下是否需要上门。

记者采访了解到，基本上各小区是否允许快递进入，已经是否能够送货上门，大多是小区自行制定的政策。一般是小区居委、物业、业委会三方沟通后作出的决定，物业只是执行方。同时也会考虑业主的意见，如果有业主反对声音特别大，就会考虑缓一缓。

遇到一些特殊情况，则由街道来“发调头”。像大宁悦府小区临时通知所有快递外卖一律不得进小区，则是由所在的大宁路街道向小区发布的“指令”。物业工作人员表示，他们也是临时接到的街道通知，主要目的是为了做好防疫工作，降低小区疫情隐患。

快递能够送货上门确实方便了居民，另一方面，因为开放之后忽略了集中消杀环节，也存在一定隐患。如何兼顾快递的通畅性与安全性，也需要各小区在做好防疫的情况下，优化相关流程。同时，邮政部门也提醒，居民在收取快递时要做好自身防护，做好快件消杀消毒。

制图/特级首席美编 黄欣