

较重快递搬运吃力、丢件频发 居民“快递送到家门口”呼声渐高

小区快递何时才能送到家门口?

周到帮办
夏令行动
VOL.8

晨报记者 佟继萍

最近,上海迎来持续高温,一些小区的居民们,尤其是上了年纪、行动不便的老人,对快递送到家的期待水涨船高。

近日,黄浦区茂名坊的居民向“2022周到帮办夏令行动直播间”反映,因为快递不送到家门口导致较重的快递搬运吃力、丢件频发,19天丢了52件快递。在居民们看来,高温天在小区出入口分拣快递存在诸多问题,包括容易堵塞交通、快递易被雨水浸泡、生鲜食品容易变质、与快递员很难做到无接触等等。记者调查发现,类似现象并非个案。这些小区居民们迫切地想知道,快递究竟何时才能送到家门口呢?

反映1: 19天丢失52件快递

家住黄浦区茂名南路169弄“茂名坊”的薛女士向记者反映,小区快递至今放在大门口货架上,非常不方便,丢件情况屡屡发生,找件难上加难。

据小区业主群接龙统计,6月1日至19日,27户居民共计丢件52件,涉及快递和外卖,涵盖了各家快递公司,物品价值从几十元到700元不等。

报警后,民警调查发现,一名马路上的行人半夜路过时顺手牵羊,偷走了快递,于是提议将货架移进小区。6月下旬,货架终于移进小区,摆放在大门内侧通道靠墙位置,但丢件仍时有发生。

居民从货架上取走快递,保安是没办法一一核对的。经过一番商议,为了防止快递再次丢失,居民集资购买了一套视频设备,安装在大门口,正对着两个货架,保安室可以看到画面。视频果然起到一定的震慑作用,丢件相比之前少了。偶尔丢件的,可以打110,然后到保安室调取视频证据。

“安装视频只是权宜之计,解决不了根本问题。”薛女士认为,“为方便居民生活,可以在做好防疫工作的前提下,恢复快递送到户。”

茂名坊的居民向物业、居委、街道、12345和110都反映过,街道的回复是“接上级指示,快递外卖一律不得进入老旧小区”,居民再问“老旧小区”是如何界定的,没有明确答复。

对此,薛女士表示不理解,“茂名坊是1999年建成的商品房小区,怎么也归为‘老旧小区’?”

7月21日下午3时许,记者在茂名坊小区大门口看到,小区大门关闭一半,开放的一半用一根绳子拦住,保安尽职尽责地让每一位进入小区的人员扫描墙上张贴的场所码,确认绿码,解开绳子放行。

小区大门内侧靠墙放着两个白色货架,上面放满了大大小小的快递,不乏整箱的矿泉水、饮料以及洗衣机等大件重物。不远处,一个白色圆形摄像头静静地“观察”着两个货架。

大门口的马路上,中通快递员小吕将满载快递的电动自行车停靠在路边,挨个打电话通知居民,“您的快递到了,尽快来取”。等待

居民出小区取件期间,他告诉记者:“疫情以来,丢件数字记不清了,我已经赔了2000多元。我愿意送到户,累一点没关系,至少不会丢。”

此后,小吕扫码进入小区,将几件快递按楼号放置在白色货架后,骑上电动自行车离去。

小区居民刘先生称:“小区一共26栋楼,700位居民,规模比较小,一开始快递放在小区门外,一直丢件。大件家具现在可以送到家,但其他东西都放门口。小区没有电梯,老人又多,天气太热,取大件物品很不方便。希望尽快恢复快递送上门。”

快递何时能恢复配送到户?记者多次联系瑞金二路街道及茂名居委,截至发稿时,未得到回复。

反映2: 快递一直被放楼栋门外

茂名坊的情况绝非个案,麦克花园70多岁的居民董湘(化名)女士也向记者反映,7月快递就可以送进小区了,但一些快递员将快递放在单元门外,不放快递柜也不送到家门口,既不安全也不卫生还容易丢件,此类投诉在业主群中屡见不鲜。

7月21日下午1时许,记者在石龙路980弄麦克花园小区见到董湘。她患有腰椎间盘突出和股骨头坏死,难受起来,手没办法提东西。她和老伴一起生活,老伴也70多岁,身体不好,两位老人的日常所需,都由董湘从网上采购。

“网上购物很方便,但一些快递公司,比如申通、韵达、圆通等都是放在楼栋门口。”董湘无奈地说,她7月初丢过一本书,圆通快递员将书放在单元门外的地上,没有打电话,只发了一条取件通知短信。等董湘下楼取件时,书已经不见踪影。

“放在楼门口的快递,大多数情况会收到一条短信通知,没有电话提醒。”董湘手机里有一条圆通快递的取件提醒,取件地址是“一楼楼梯口”。

董湘向12345投诉了丢书的事情,最终由卖家承担了书钱,但快递放在楼门口的情况没有丝毫改善。“希望快递公司按照2018年实施的《快递暂行条例》规定投送入户。当然,我们也体谅快递员的辛苦,这么热的天,又要收件又要分拣又要送,很累的,但还是要按照条例来做。”



一些小区快递仍放在门口货架上,其中不乏一些大件物品。

/晨报记者 张佳琪

避免接触 尽量不碰面

一直允许送上楼

已要求整改

应按委托人要求运送

快递放在楼门口的情况,在麦克花园小区并非偶然,距离该小区约800米的石龙路818弄小区,记者看到了一样的情况,快递零散地放在各个单元门口的地上。仔细查看这些快递的外包装,涵盖了申通、韵达和圆通等快递公司。

记者在石龙路818弄小区拦下一名正在派送快递的小哥,他回答了记者的疑问。

记者:什么时候进来送的?
快递员:十多分钟前吧,这是大件。
记者:你是申通公司的吗?还是下面的外包公司?
快递员:申通公司的。

记者:送之前是不是要给客户打电话?
快递员:没有,全都是发的消息。现在

信息都是自动发的。

记者:什么情况会送到楼上?什么情况放在楼门口?

快递员:一般通知送上去就送上去,主要现在疫情有点怕,还是尽量不要碰面。

记者:你们现在还是天天做核酸?

快递员:天天做。

记者:小区门口检查吗?

快递员:检查,每天早晨都要扫码一次。

记者:如果有老人行动不便怎么办?

快递员:我们会特殊照顾的。有些重的会送上去,但不会敲门。无接触,直接放门口,后面有短消息通知过来。以前都是上门,打电话通知,最近都是无接触了。

居委对快递派送有什么最新规定呢?麦克花园和石龙路818弄小区所属的正南居委工作人员告诉记者,6月初,麦克花园小区的快递放在大门口货架上,丢件的现象的确比较多,大件比较重,居民搬运不便,希望快递进小区的呼声高涨。

6月中旬,辖区疫情防控形势好转后,就对快递、外卖放行了,快递员、外卖员用数字哨兵扫码登记好,凭72小时核酸绿码即可进入小区。居民反映的快递不送上

去,应该是个别快递公司和快递员的问题。

该工作人员强调:“居委一直是允许快递员送上楼的。我们说‘无接触’,不是让快递员一定放在楼下,我们是说可以放在(每户)门口,等快递员走后再拿,尽量避免产生接触。没说快递员一定要放单元门口,除非快递员与居民联系好,居民同意放楼栋口,才能放。这一定是快递员与居民提前沟通的结果。”

快递员出于对疫情的担心不派送上门的情况,快递公司怎么看呢?记者联系了申通、韵达、圆通,前两家都表示将立即整改。

申通快递有限公司上海相关负责人表示,已经要求网点对这个情况进行整改,让快递员做到派前电联,送货上门。

上海韵达速递有限公司公关传媒部总监郭鹏程向记者解释,调查下来,是末端快递小哥偷懒,没送上门,今后会改正。他解释,末端快递小哥有一些是外包的,但不论是否外包,都应立即改正。

截至发稿时,记者尚未接到圆通的回复。

北京观韬中茂(上海)律师事务所葛志浩律师认为,一件商品从商家到消费者手中,以快递作为运输方式,大多数情况下是由商家作为委托人、快递公司作为受托人,由快递公司承揽商品运输的形式而实现的。

在这种法律关系之下,快递公司应当按照委托人的要求,将商品运送到委托人指定的地址,方可视为履行了商品运输的义务。通常情况下,商家作为委托人向快递公司所提供的地址又是经消费者所确认的地址,那么,快递公司就应当将商品完整地

运送至消费者的地址。

2018年,我国颁布实施了《快递暂行条例》,快递业务的经营者负有明确的义务,“应当将快递投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收”。

由此可见,单方面将货物“丢放”至其他地点,哪怕该地点距离收件人指定地址只有咫尺之遥,也不能认定快递公司已完成运送商品的义务,若因此导致商品丢失或损坏,快递公司负有不可推卸的责任。