

**本报互动平台**  
 拨打24新闻热线: 96706 6982110  
 搜索网址: <http://taian.qwb.com.cn/>  
 @齐鲁晚报·今日泰山  
<http://t.qq.com/jinritaisan>  
 欢迎通过以上方式联系我们

# 多个小区物业拒绝代收快递

## 业主觉得这是举手之劳,物业不想多事惹麻烦

22日,市民杨女士一商品快递到小区后物业拒绝代收,只能请假回家取快递。记者调查得知,城区不少小区物业拒绝代收。物业称,曾有业主丢件、拿错,把责任推到物业身上。律师表示,物业管理条例并无规定物业必须代收。

文/片 本报记者 赵兴起

### 急件送到物业不签收 住户只得请假回家

前几天,家住灵山大街中段一小区的杨女士,上班时接到快递员电话,让她接快递。杨女士脱不开身,让快递员暂时放到物业,而物业工作人员拒绝代收。

“快递员就让物业帮忙代管一个多小时,我下班回家就取走了,怎么就是那么难?我们小区属于三星级物业,按一平方1.35元收取,就连这点小事都不帮忙。”杨女士说,快递员送货到楼下时已经10点半,她不到12点就下班回家。平时很少往家里寄快递。杨女士拨通快递员电话,让快递员把电话交给物业保安,说清了楼号和业主姓名,可保安一口回绝“公司有规定,不能代收,我们也没办法”。杨女士只能从公司请假一个小时,开车半个小时回到小区,在相邻另一个小区找到正在派件的快递员拿回包裹。

一边是业主被物业拒绝代收快递带来的麻烦所困扰,另一边是物业为业主代收快递惹上麻烦而委屈。在东岳大街体育场附近一小区,物业工作人员告诉记者,一周前1号楼张女士的快递,被2号楼同姓的张女士取走,回到家拆开才发现不是她的快

递,又送回了传达室。1号楼张女士还急得团团转,看到包裹被拆说物业失职。

### 人少事多惹麻烦 多个小区拒代收快递

24日,记者走访泰城部分小区,拒绝代收快递的小区物业不在少数,业主们对此意见很大。

24日上午,在长城路圣山帝景小区门口,传达室玻璃上正对大门的位置,张贴了一张“谢绝寄存任何物件”的告知。工作人员告诉记者,物业不为业主代收快递等物品,不管出于什么理由都有规定不能代收。在中心国际小区,物业工作人员直接表明,不为业主代收快递。

一位从事快递6年的老快递员张先生坦言,在平时派件的众多小区里,能给业主代收快递的只是少数。“快递派送一般不能确定时间,一车快递几百件,等一位业主5分钟,一天就得多等三四个小时,快递员确实等不了,物业代收就简单多了。”张先生说。

而对于拒绝为业主代收快递,多个小区物业也给出了解释。圣山帝景小区物业工作人员说,之前有业主把快递暂时放在传达室,出现过错拿等情



▲长城路一小区明确打出了不代收快递的告示。

►五月份,一小区物业收2600件快递。



况,还把责任推到物业身上。泰山大街荣军医院附近一小区物业刘经理认为,“物业代收快递是自讨苦吃”,一旦出现问题,快递员不承认责任,业主就找物业的毛病,物业是哑巴吃黄连。

有的物业做法相对稳妥,要求快递员当面给业主打通电话,物业工作人员确认得到委托后才签收。相比于直接拒绝代收,这一做法也得到多数市民的认同,但并未被更多物业公司采纳。一位不愿透露姓名的大型物业公司经理告诉记者,特别是小高层新建小区,住户多快递多,一旦放开代收的口子,可能面临

需要单独设立一个管理代收快递工作的岗位,又会多出一份工资,而这项成本只能由物业自己解决,是赔本买卖。

### 没有事先约定 物业有权“说不”

物业该不该代收快递,成为业主们争论的焦点问题。部分业主认为,物业收取物业费,就应该为业主着想代收快递。而根据物业管理相关法规,并无强制规定物业需代收快递。律师表示,物业代收快递形成保管关系,需要承担责任。

对物业不帮忙代收快递,不

同业主形成了两类不同的态度。“我们每个月都交物业费,收费标准还是三星级,为什么不能代收快递?”市民高女士的说法代表了一部分业主的心理,这部分业主认为,物业费不少一分,物业就该代收快递。而有的业主也对物业表示理解,认为物业费与代收快递没有直接关系,但物业直接拒绝也有些不妥,毕竟物业和业主每天都要打交道,关系千丝万缕。

在新城国际小区,物业工作人员张言同在监控室和快递寄存室来回跑,一天签收快递超过两百件,5月份签收达到高峰2600多件。张言同说,每个月签收的记录本一般要用两大本,光笔就得用四五支。

为了避免快递不能签收的麻烦,小区周边超市、商铺有偿代收就成为目前一大趋势。快递公司向这些商铺支付每件快递5毛钱左右的费用,由商铺代为签收保管。快递员周先生说,这也是权宜之计,快递员派一件快递的利润是1元,一半给了代收点,大多数快递员心里也不痛快。

山东泰润律师事务所杨永涛律师认为,物业是否应该提供代收快递服务,主要由物业合同来约束。如果合同没有约定物业又这项服务,物业有权不予代收。业主可以与物业采用委托的形式,和物业协商代收事宜。这种书面委托可以约定物业代收的相关责任义务,也能避免物业所担忧的因代收带来的麻烦。按照《泰安市住宅物业服务收费管理办法》,也没有相关条款规定物业应当为业主代收快递,物业、业主和快递三方互相理解才能妥善解决代收快递的难题。