

# 业主快递物业该不该代收

主管部门表示,代收快递并非基本的物业服务项目,需双方约定

本报记者 宋立山



▲青年居易小区的物业办公室内堆放着不少快递,每件快递的保管费为0.5元。本报记者 宋立山 摄

“白天要上班,快递到时一般不在家,物业又不给代收,真是闹心啊。”如今,网购正日渐成为白领上班族青睐的购物方式,可由于白天大部分时间都在单位上班,快递到达时他们多不在家,只能委托小区物业代收。但是记者调查发现,由于害怕承担风险,不少物业不愿代收快递。

## 业主烦恼>> 上班不在家,没人收快递

市民高女士是一位年轻白领,家住高新区香格里拉小区。她说,自己平时有网购的习惯,经常买一些衣服、化妆品以及一些其他的生活用品,平均每个月会购买3—4次。网上的商品一般要比实体店更实惠,这让她省下不少钱,但这同时也产生了另一个烦恼:没有时间接收快递。

高女士说,她在一家

国企上班,基本都是朝九晚五,甚至有时候还会加班,早上出门时送快递的还不上班,等下班回家时,送快递的也下班了,根本没有时间接快递。网购的个人物品或者一些大件,又不方便寄到单位。“只能找物业代收,可是物业又不愿意收,我们都交过物业费,为啥不提供代收服务呢?”高女士感到无奈。

市民陈女士也是一位

年轻白领,租住在青年居易的一套公寓内,和高女士一样,她也喜欢经常到网上淘点东西。“我们这个小区收快递也是个难题。”陈女士说,青年居易小区的物业以前一直无偿代收快递,但是从今年11月开始,物业要向快递公司每件收取0.5元的保管费。

陈女士说,不收保管费时,快递员把货送到之后,如果赶上她不在家,就由物

业代收,等她回来再到物业处取货。但是自从收费以后,如果赶上她不在家,快递员又不愿意掏这五毛钱的保管费,便再将货带回公司,最后只能她亲自到快递公司去取货。“我习惯把快递先放到物业那里,一来上班没时间,二来我一个单身女孩,对快递上门有点害怕。但是物业开收保管费,以后怎么收快递还真让人头疼。”陈女士说。

## 物业诉苦>> 风险大又耗时,物业多不愿代收

记者走访了省城部分小区发现,不少物业之所以不愿意帮住户代收快递,多是因为害怕承担风险。

“主要是风险太大,真要是出现物品损坏或者丢失,我们担不起这个责任。”康虹路上一小区的物业经理段先生说,从表面上来讲,物业代收快递是举手之劳,但实际上物业和业主之间存在一种委托与被委托的关系。一般来说快递都是用包装封住的,里面到底装的是什么他们也不清楚,如果物业只按照单子签收了,万一收货的业主打开之后发现物品损坏或者丢失,那可

就麻烦了。“尤其是一些贵重物品,如果真要赔偿,我们这点物业费哪够?”

“代收快递太耗时,物业也忙不过来。”经十路上一小区的物业工作人员郭先生说,一般情况下,都是快递员直接上门,物业不会轻易代收。小区一共有上千户居民,每天到达的快递自然不少。尤其是逢年过节时,网购的人非常多,一天下来进出小区的快递员数不过来,“如果都送到物业,就那么几个人根本忙不过来。”如果向业主收取保管费,又容易造成业主和物业关系紧张,如果不收费,物业的付出又得不到补偿。



网购快递已经成为很多年轻人日常生活的一部分。本报记者 周青先 摄

## 部门说法>> 是否代收快递,需物业和业主协商

对此,记者采访了济南市房管局物业处物业科。一位工作人员说,物业是否有义务为物业使用人代收快递,主要取决于合同约定,如果合同中有要求,那么物业就有义务代收,反之就没有义务。

“有些业主误认为,既然交了物业费,物业就有义务帮忙收快递,其实不是这样的,物业费中并不一定包含代收快递的费用。”这位工作人员进一步解释说,按照现行的物业管理办法,代收快递并不属于基本的

物业服务项目,多数物业合同中也没有对代收快递做出约定。即便在新的物业实施细则中,也只是将代收信件等作为一项可选择的服务项目。

对于部分物业有偿代收快递的行为,这位工

作人员说,物业代收快递就意味着承担了一定的风险,尤其是一些贵重物品,一旦出现损坏或者丢失,就会产生赔偿责任,因此通过协商的方式适当收取一定费用并不违规,这属于平等自愿的市场行为。

## “一周接了四五家保险公司电话”

年底险企电销频扰民,车主最好明确拒绝

本报12月4日讯(记者 王茂林) 临近年底,许多保险公司都到了拼业务的关键时刻,很多车主也频频接到保险公司打来的车险推销电话。对于产品电销,监管部门曾出台专门规定。业内人士则建议,如不想被打扰,最好直接明确拒绝。

“一周内有四五家保险公司给我打电话推销车险,去年也是这个情况。”市民崔先生说,2010年1月他购买了私家车,结果去年和今年都是刚到12月,自己就成了保险推销员追踪的重点目标。“上班时间给我打电话,午休时打电话,挂了电话再给发短信,真是心烦。”

险企电销“扰民”的情况一直为大家诟病,而到了年底拼业务的关键时期,问题可能比平时更严重一些。据省城车险业内人士透露,对于车险行业来说,电销渠道明显有低成本运营的优势,因此各大保险公司纷纷通过电销渠道揽业务。

记者了解到,监管部门对保险公司电销产品的经营有明确的要求和规定,电销业务必须严格遵守中国

保险监督管理委员会《关于规范财产保险公司电话营销专用产品开发和管理的通知》和《关于进一步加强财产保险公司电话营销专用产品管理的通知》;车险电销专用产品应合规经营,禁止电话扰民。

同时,电销业务呼出时间限定为每天8:00至20:00,其他时间不得进行呼出(客户要求的除外);对客户明确表示不投保或拒绝继续接听电话的,电销坐席人员应及时结束通话,并使用技术手段对有关电话号码进行屏蔽,一年内不得对相同客户再次呼出。对于一年内通过同一电话号码呼入或呼出至同一电话号码方式承保车辆在5辆以上的,视为虚假电销业务,监管部门将进行严肃处理。

“一般来说,如果车主不明确表示拒绝的话,业务员是会再打电话努力推销的,他毕竟还是希望争取一个业务的。”省城车险业内人士也给广大车主建议,对于自己没有意向的推销,车主直接明确表示拒绝,这样电销人员一年内也就不再打车主电话。

## 部分滑雪场开始造雪

预计金象山本周六就将开门迎客



3日晚,部分游客在金象山滑雪场赏雪拍照。

本报记者 周青先 摄

本报12月4日讯(见习记者 许建立) 由于南部山区气温达到零度以下,符合造雪所需要的条件,金象山滑雪场于3日夜间开始造雪。

3日晚9点半,记者来到金象山滑雪场。四台造雪机正在对雪道下方一处约400平方米的正方形区域进行喷雾。从机器中喷出的水,在空中50米处迅速凝结成雪粒,撒在地面上,将草皮覆盖住。记者抓起一把雪,感觉手里立刻冰凉了许多,细微的雪粒如同盐粒一样洁白。

在造雪现场,记者手中的温度计显示为零下7度,符合造雪条件。金象山滑雪场从3日下午6点开始,便发动造雪机器。据滑雪场工作人

员介绍,在气温条件允许的情况下,这四台机器可以一直工作到4日上午9点左右。此后的几天晚上,只要条件允许都要进行造雪,直到将整个雪场铺满。

据了解,滑雪场现有四台造雪机同时工作,八名工人轮流值班看守,但若是想移动一台造雪机,则需要八名工人一起。守在造雪机旁边的工作人员周成彬告诉记者,能够滑雪的厚度是30厘米,差不多就是得达到小腿肚的位置,等造雪工作全部完成后,最厚的地方可达到80厘米。记者现场测量了一下,目前雪道上的雪的厚度约10厘米。有关负责人表示,如不出意外的话,滑雪场将在12月8日(本周六)开门迎客。