

《小区门难进“卡”住快递员》追踪:

物流物业对接 业主缺不了

多方提出建议,其中,山大(威海)代收业务做“调和剂”,缓解双方矛盾

□本报记者 冯琳 李孟霏
□实习生 牟健健

27日,本报C04版的《小区门难进“卡”住快递员》的报道受到关注,同为服务行业的物业公司和物流人员之间,如何对接既能让物流人员免去“最后一步”的苦恼,又能在居民和物流人员间架起一座便捷之桥。28日,记者继续跟进,不少市民提出建议,是否能在二者间存在一种形式,化解双方之忧?



▲28日上午,快递员刘凯在跟熟悉的保安沟通后,走进小区送快件。
记者 王震 摄

图说 物流人员、保安都犯难

26岁的刘凯是申通快递的快递员,工作近一年,用他的话说,他常和保安打交道。他告诉记者,“进小区最头疼就是进不了门,常会和保安磨上段时间,有时混得脸熟,他们也没那么多要求了”。尽管如此,刘凯大部分时间还是会被拒之门外,除了这个让他头疼外,保安不代收也让他很郁闷,“不代收就意味着白跑,我们的工

作就是靠时间和劳动力挣钱,进不了门得不偿失。”威海顺丰快递的张勇,说起小区门难进也深有感触,“身份证、出入时间、电话等七、八个明细等你填,如果能有个中转站帮忙衔接下就好了。”

威海申通快递公司的史经理介绍,他们公司有50多名快递员,其中八成人坦言会被挡在封闭小区门外,当他们吃闭门羹时,白跑

的事儿时有发生。史经理说:“物业很少有代收的,即使给他们代收,我们也不放心,一旦出问题还得我们负责。”

小孙是市区一高档小区保安,他说不让物流人员进小区,他也很为难。“是物业公司规定的,得听公司的,严格登记进门,代收货物,我们也担心产生纠纷,一般不会接。”

部门 调解双方 业主当介入

环翠区物业管理办公室孙姓负责人说,目前威海并无明确条例规定物业须禁止或须放行物流人员。保安如何处理与物流人员的关系,物业管理部建议业主介入两者之间,例如,若快递人员进小区受阻,业主可委托保安代签或放行。

孙主任说,物流人员进小区涉及小区安全问题,保安有职责询问外来人员,这是职权范围内的,但保安不能过度行使职权。对此,市民可拨打5220616热线电话投诉。

而保安是否能帮业主代签,避免保安与快递员等产生冲突,较好地完成物流“最后一环”,孙主任

说,“保安不愿代签,主要不想担责,所以,业主需介入,充当保安与快递员之间的调解者。快递员若无法进小区,可委托业主致电物业,物业可安排保安代签或代管。”他说,若快递员直接让保安代签,保安或不帮忙,毕竟这不在他们职责范围内。

他山之石 签协议、风险提前通知

28日上午,记者在山大(威海)了解到,学校有快递代办点十余个。校园内的中国邮政特快专递代办点负责人说,代办点不代签,但可应收件人要求,在送货车离开后代为保管,领取时再签字,由代办点将单据交给快递公司。代办点负责人说,他们可代为保管2至3天,未领取将返给快递公司。

与快递公司合作设立,学校负责安全、学生投诉等监管工作,而收发中心则代理韵达、中通和申通等多家快递业务。收发中心每天10点—12点到快递公司取件,下午5点—6点把当天的寄件和未签收的快件送到快递公司。收发中心负责人颜先生说,收发中心可以应收件人要求,在核查姓名、电话等信息后代签,“我们会提醒收件人,我们只代签,有任

何问题均不负责。外包装有破损的包裹我们绝对不会代签,会提醒收件人前来验货。”关于快递损失的赔偿问题,颜先生明确表示,凡是包裹外包装出现破损等问题,如有损失,快递公司负责赔偿;但如果外包装没有问题,损失由寄件人赔偿。

山大快递收发中心由学校