

# 海量包裹 快递“最后100米”



代收点替附近小区住户接收包裹。



沁水丽庭小区物业替住户代收包裹。

□记者 徐文燕 史娓超 实习生 兰颖颖/文 许天长/摄

小到一袋方便面、一提卫生纸，大到一辆汽车、一套房产，网购已经从各个触角融入我们的生活，而网购也催生了繁荣的快递业务。

随着快递数量爆炸式增长，快递末端派送不畅的问题随之突显，“最后100米”正成为制约快递发展的“瓶颈”。据宁波市市场监管局统计数据显示，今年上半年该局12315中心共接到消费者关于快递的投诉44件，同比增长25%，因为没有很好的接收途径而造成包裹的丢失、损坏、延误，是引发快递投诉的原因之一。

小区物业免费代收快件是最常见的快件接收方式，然而，随着海量的快件涌来，物业代收的快件丢失、破损等事情时有发生，物业“帮忙反倒成了一种负担”，一时间，宁波众多小区物业公司陷入了快件代收尴尬。

## 镜头一： 小区物业每天代收两百多个快件

7月30日中午11点，鄞州区金地国际花园3号楼大堂，此时是一天中快递公司包裹投递比较集中的时候，记者看到，前台后方已经堆放了20多个大小不同的快递件，其中最大的一个足足有3米长，旁边还有一些冰冻的水产品。一个快递员刚把快件放好，又一个快递员拿着大包小包进来了。每代收一份快件，大堂工作人员刘小姐都会一一登记代收的时间，收件人姓名、地址等，平均一天，经她代收的快件就在60个左右。

这只是一个大堂的快件接收量。小区物业客户部负责人余涛告诉记者，金地花园共有851个住户，有3个大堂，负责给业主代收快件，他曾连续3天去统计三个大堂的快件接收量，结果发现，平均每天都替业主接收240个快件，一年下来就有8万个左右快件。

海量的快递件涌来，没有柜子堆放，更多的包裹不得不堆放在地上。

## 镜头二： 老小区快件直接放门卫

与一般由物业免费代收快件不同，老小区的居民在接收快件时则要麻烦不少。小冯家住江东区紫鹃社区，这里是典型的老式小区，物业没有免费代收快件，要是自己不在家，快递员一般会电话告知一下，然后直接将物件放在小区门卫室，到时候自行去取。

门卫是个只有三四平方米的小房间，放着一张桌子，两把椅子。7月31日，小冯到小区门卫取快件的时候，管门卫的大伯不在，地上的各种大小包裹已经堆成一个小山，为了找到自己的包裹，她把所有公司投放的包裹逐个看一遍，整整花了5分钟才找到自己的。“这还是好的，要是遇到快递不给打电话直接扔在门卫的情况，就惨了。”小冯抱怨说，“像我们这种老小区的住户，快件投递时没有人代收，领取时也不用任何凭证，本来就不容易丢失，快递员到件时还不电话通知，包裹就更容易丢失了。”

## 问题

### 丢件、误领问题时有发生

事实上，海量包裹的到来，已经暴露出不少问题。

一些小区受到人员、空间等的限制，代收服务跟不上；物业工作人员出去吃饭、上厕所，代收的包裹处于无人看管；小区那么多业主包括租户，对于前来认领包裹的业主，物业人员无法做到对每个人进行辨认；在没有电话通知的情况下，一些老小区的快件随意扔在门卫，种种原因导致快件丢失或者误领、损坏。

家住华泰剑桥小区的马女士就遭遇了丢件。去年，她从美国海淘了一件价值1400多元的毛衣，之后，快递公司电话通知说快件已经放在小区门卫。但是，几天后，马女士去门卫取快件时，始终没有找到自己的包裹。物业翻看了视频监控也没有寻到快件的去向。

高新区蓝海花园李主管就处理过一个挺“憋屈”的纠纷。一年以前，一位业主在网上购买了一套几十元的组合瓷杯，快递送货上门时，刘先生不在家，物业照平时一样代收了快递，并保管到刘先生过来领取。本来以为这只是很普通的一次快递代收，没想到第二天，业主来到物业管理处，称包裹拆开发现杯子已经碎了，打电话到快递公司，对方表示已经被物业签收，损坏责任不在快递公司。业主表示自己没有让物业代收快递，既然快件有损坏，那就是物业的责任。李主管认为，物业也有些委屈，平时也是这么收快递的，没想到这次惹出了麻烦。

### 物业代收快件陷入尴尬

据记者调查宁波稍具规模的小区，每年的快递件都有几万个，快件丢失、损害等问题时有发生，这让宁波众多小区物业公司陷入了代收尴尬，不堪重负。代收吧，怕担责；不收吧，居民意见大。

金地物业余涛还向记者讲述了好几个让他哭笑不得的事。他说，有一次，业主拿着手机短信到我们这来取包裹，可怎么找也找不到，以为是快件弄丢了，还在给业主赔不是，没想到，第二天，快递员把这个包裹送过来了。“这种情况很普遍，快件还没送到目的地放，一些快递员已经把接收的信息发出去了。”

作为一名快递派件员，中通快递陈师傅感触颇深，他说一般每天派送量都在几百个左右，如果遇到“双十一”等相关节日的话，快件数量就更多。像他负责的江东白鹤附近片区，这里基本上都是老式小区，没有规范的保管室，只能放在小区的门卫，如果数量一多，不但门卫有意见，还常常会发生丢件、误领，这往往就是快递员的责任，要是物品贵重一些的话，一赔偿一天快递就白送了，“有时候我们也很无奈，也希望这种快件的接收机制能有所改善。”

