



今年我市21家快递服务中心累计收件突破90万

让业主网购无担忧 让物业服务更贴心

如今,网购已成为时下最流行的一种购物方式,市民足不出户,只需动动手指,就能买到价格低廉、款式多样的商品,这给快节奏的忙碌生活提供了许多便利。不过与此同时,网购的蓬勃发展也衍生出快件收发、货物破损等问题,给小区快递“最后一公里”制造了难题。

为了减少快递员送件压力,让业主购物无后顾之忧,近年来我市房管局全力打造的智慧物业项目之一——小区快递服务中心,自2013年首次挂牌成立,至今已为扬城市民服务了4年有余,特别是在双11、双12这样的特殊购物节,更是为业主提供不少便利,受到多方好评。

■看数据

小区快递服务中心收件突破90万

据扬州物业网监测,从2017年1月1日至2017年12月25日,我市21家小区快递服务中心收件突破90万,较去年相比有所上涨,成为我市不少小区收件的强大“后盾”。正是因为小区快递服务中心发挥的重要作用,今年,我市中央都会润雅苑、首开水印西堤、雅居乐花园等项目点纷纷开设,在短短时间内就收获极大成效和业主好评。

扬州雅居乐花园负责人表示,“以前业主不方便收件,我们出于情义免费代收,但一旦遇到纠纷又很难说清”,该人员告诉记者,为了厘清权责,规范代收义务,让物业和业主的权益都获利,他们于11月1日正式成立小区快递服务中心,“由于我

们的前期宣传,今年双11、双12,它可发挥了大作用”。该人员介绍道,仅11月,小区快递服务中心就收件多达735件,为此,小区物管处全员加入战斗,奋斗“一线”;而双12,小区快递服务中心持续发力,加班加点,为业主送去不少便利。“刚开始,业主对我们的举措还存有质疑,不过,经过双12的检验,业主不但接受了这一收件形式,还对我们愈发信任。”据了解,在近两个月的时间里,该小区快递服务中心已收件多达2247件,获得不少好口碑,业主直指物业为民办实事。



华鼎星城 物业人员扫描快件信息



锦苑小区快递服务中心

每环节合同、协议作保障

锦苑小区快递服务中心工作人员告诉记者,如果想要为业主提供这项服务,物业公司要先与快递公司签订合作协议,明确双方的权利和义务;而业主想要享受这项服务,则要和物业公司签订快件代收协议,委托其收寄快件;最后快递员送件时必须先在物业处签署一份送件证明,证明快件已送至服务中心。

“我们都备用了小刀、笔等用具,如果是易碎物品,或者外包装有破损的,我们会建议业主当场查看,检查内物是否完好。要是发现内物损坏,我们会联系快递员处理,根据协议,快递员方会做出赔偿。”该人员说道。

快件扫码存电脑 短信通知无遗漏

万鸿城市花园小区快递服

务中心负责人表示,每天快递员送件来时,都会通过扫描枪记录快件个数,并撕下快件上第一张送货单,物业人员随后逐个扫描进电脑存档,并通过短信平台告知业主收件,“业主收件时需要报出楼栋号或者手机号后4位,并且签名”,她强调,如果签的名字与快件上不符,物业人员还会仔细询问拿件者与收件人的关系。到了晚上,快递员会拿着第一张单子与物业人员撕下的第二张单子核对,并拿走业主收件单。

监控无死角 快件纠纷有凭证

“我们在小区快递服务中心内都设置了监控系统,快递员送件、物业人员整理快件、业主收件的过程都发生在监控下,一旦业主快件出现问题,或者因此发生纠纷,我们都能通过调取监控,判定责任方。”名都华庭物业负责人谈及,他们的监控能调取到20天前的影像。

■看举措

创新举措避免压仓带来优质体验

据扬州物业网监测,从11月13日至11月19日,双11购物周期间,市区21家小区快递服务中心共收件44083件,日均收件6298件,较前一周(11月6日—11月12日)17012件收件量相比,环比上涨159.13%。

面对如此巨大的收件压力,我市多家小区快递服务中心创新举措,避免压仓,给业主带来很好的收件体验:

1.增设人手:万鸿城市花园物业负责人介绍,今年小区快递服务中心的收发件人手,由原先的2个增至6个,比平时多达3倍之多。

2.延长工作时间:锦苑物业人员表示,每逢双11,快件呈井喷状态,为了不耽误业主收件,

小区快递服务中心工作时间由原先的上午9点至下午7点,延长至上午8点至晚上9、10点,甚至连双休的时间都放弃了。

3.更新扫码设备:莱茵苑物业人员坦言,今年的快件收发情况从11月12日就出现高潮,日均达700多件。因此,他们提前做好应急预案,灵活组织,加强调度,同时,他们还加装了一套电脑设备,提高快件录入效率。

4.快件跟踪,避免囤积:恒通物业人员则表示,针对多件、大件业主,他们有专人负责通知、跟踪,尽量避免快件囤积,“遇到老人、孩子等不方便拎取的快件,我们物业人员还会主动帮忙,送货上门”。

通讯员 许雅珉 记者 金鑫

■看成效

业主网购无后顾之忧

买了快件无人收,快递员还要多跑腿;物业企业怕代管,快件破损难定责。相信现实生活中,以上情况是“剁手”一族都会遇到的问题,不过在有小区快递服务中心的住宅区内,记者发现,这些难题都迎刃而解。

家里没人,物业帮忙收件

物业代收快件,货物安全有保障。“作为上班族,平时经常不在家”西郡188李女士反映,由于无人签收,快递员有时候要多跑好几次,“既耽误我收货时间,又给快递人员添堵,真是很无奈”!不过,自从小区成立了快递服务中心后,李女士的烦恼终于“解锁”,“现在快件全都由物业代收,下班只要顺路拿一下就行了”李女士笑言,物业人员还充当了“监督员”,会替业主对每件货物把关,一点都不担心快件会有严重破损。

保障安全,防止不法分子进小区

排除不安全因素,业主生活有保障。“现在许多不法分子冒充快递员上门行窃或行凶的新闻太多,平常只有老人和孩子在家,真是不放心”!锦苑世家王先生表示,以前快递员送件时,老人警惕性较强,不愿开门,经常要与自己核实后才收件,“说实话挺耽误我工作的,有时候开会接不到电话,还将快递员晾在一旁”。自从有了小区快递服务中心后,这一情况终于得以改善,“现在都是物业短信告知,老人也放心了,遇到重物、大件,物业人员还直接送上门”。

快递服务中心帮忙邮寄货物

退货就在家门口,时间效率有保障。顾和苑网购达人钱女士表示,自己平时买的,可退的也多,由于附近没有快递公司,以前经常要驱车老远去找地方退货,特别耗时耗力,“有时候虽然和快递员说好,但人家因为路程问题,随时会放你鸽子,太耽误我退货了”。不过,自从有了小区快递服务中心,物业提供的退货服务终于如了钱女士的意愿,“现在只需步行几百米,随时都能退货,既省时又方便”。



恒通物业人员为业主送快件



万鸿城市花园双11收件井然有序

物业服务提质增效

代收快件成特色服务 业主满意率提高

“以前没有小区快递服务中心时,替业主签收快件其实对我们很没有保障”雅居乐物业人员告诉记者,虽然物业本没有义务替业主代收快件,但为了给业主提供便利,体现物业的人文关怀,他们还是会默许快递员将快件放在门岗处,“长此以往,业主很容易将收取快件归为物业管理范畴,甚至在快件破损时将矛头指向我们”。不过,该人员表示,现在,小区快递服务中心将职责明确,成为特色服务,让物业免收背锅之苦,“我们会在快递员送件时仔细检查包裹,有问题的快件直接退回,或者向业主说明,先前因此对我们有嫌隙的业主,如今对我们改观不少”。

架起沟通桥梁 物业费收缴率提高

在小区快递服务中心成立之前,许多业主很少与物业人员交流,多是在收取物业费时才能见上一面,这就造就很多业主对物业人员的工作不了解、不清楚,甚至引发“我的物业费究竟去哪”的质疑。恒通物业人员告诉记者,现在,业主时常与物业人员在收件时聊家常,谈建议,而物业人员的辛苦忙碌也被业主尽收眼底。“今年双12期间,一位孕妇前来收件,由于快件较多,拿取不便,小区保安便主动帮忙,虽然吃力,但依然给业主送上门。”据悉,这位业主被物业人员的服务所打动,加之平时经常收件,将物业的负责看在眼里,出于信任,不但结清了今年的物业费,还预交了明年的物业费。

■看保障

完善的制度和设备让业主放心

如今,为业主代收快件的机构和设备层出不穷,如小区快递柜,但无法保障快件安全;如门口小超市,但需要额外付钱。与此同时,这些机构或设备

往往很难厘清快件纠纷的职责,业主多是投诉无门。而小区快递服务中心与它们相比,又有何“过人”之处,其成功的秘诀到底体现在哪些方面?