

一大波快递正在向你家赶来 小区收件，一场豪购后的考试

“双11”购物狂欢方才落幕，属于快递行业和末端网点的风暴却刚刚开始。从14日起，大量快递抵锡，比平常激增三倍的快件量带来了大量的车流和人流穿行于大街小巷，快递运输车奔忙于城市间，将包裹送入千家万户，也给社区的治理带来了不小的考验，作为这场狂欢最后的服务者，扎根于社区的菜鸟驿站和社区管理人员将如何为这场狂欢画上句点？



社区快递服务点：

面对快件量暴增 加班还得加“点”

“取快递吗？往里走右转”，家住广益锦苑的张冬生平时喜欢坐在单元口喝茶，但他发现最近单元门口多了不少转悠张望的面生人。原来是单元一楼的房子被经营菜鸟驿站的小朱临时租了下来，从12日开始陆陆续续就有居民前来取件了，直到晚上九点左右，人流才渐渐稀疏，热心肠的老张看到陌生人走过都会问上一句“是否取快递”，大多数时候都会从迷惑的张望着的脸上看到感激的微笑。

为应对“双11”、“双12”和年终庆可能暴增的快递，在广益锦苑小区做菜鸟驿站的小朱从老家请来了帮手，租下这套房子，正是为了让从老家前来帮忙的家人有个歇脚地，只是没想到，双十一期间快件量暴增，远远超过了快递超市的容纳量，这里就成为了临时的快递收发点。

“‘双11’之前去其他快递点取了经，家人配合也比较默契，并没有想象中的手忙脚乱”，小朱认为自己是在不知者无畏的拼劲下经历着这从业以来的第一个“双11”。下午四点到五点是取件高峰，不断有居民前来，有时甚至排起了长队，五点半左右好不容易空下来时，一车新的快递又已到达。没来得及歇脚，小朱带着两个朋友又投入了匆忙的入库工作。天色渐暗，楼道里的光线逐渐微弱，声控灯只能持续几秒的时间，给快件入库标记编码时需要不时跺脚让等灯亮起才能看得清字。

“虽然现在有快递柜，但驿站的工作还是不可或缺的”，工作中小朱发现，快递柜取件虽方便，但这是对大多数年轻人而言，相当一部分老年人目前还无法适应快递柜取件，菜鸟驿站依然承担了小区内绝大部分快递的中转。

前来给小朱帮忙的朋友于先生表示，季节性的购物狂欢面对许多突发状况，需要大量的准备工作，也需要各方共同努力协调，希望大家一起为这场狂欢画上完美的句点。

小区物业：

方便居民 把菜鸟驿站搬至公共区域

脱掉西装革履在包裹间埋头苦干，从酒店行业跨转到寄递行业，多年服务业经验的加持让沈悦的第一个“双11”过得还算游刃有余。“增设三组货架，每组货架增设两个分类，我们能更快、更清晰地找到快件；服务时间从朝九晚九延长到早八晚十一，让居民错峰取件服务更高效”，太湖花园二区经营菜鸟驿站的沈悦介绍，从13日开始大量“双11”快递抵锡，到14日快递量已比平时翻了三倍，三千五百户居民的小区日均快递达三千多件，而这样的情况至少需要持续三天。双十一期间，沈悦菜鸟驿站四十五平的空间里堆满了快递，只留一条狭窄的通道供取件者进出，门外公共区域内，编好号的快件在左边整齐排列着，右边则是各个快递公司刚刚运到的快递，即将进行入库分拣。

“‘双11’快件暴增是意料之中的，但能这样有条不紊地应对，离不开社区和物业的支持”，上个月，沈悦的菜鸟驿站还在居民楼中。“开在居民楼里或多或少地会方便一些居民，但同时也会打扰部分居民”，眼看“双11”即将来临，社区与物业主动与沈悦协调沟通，将菜鸟驿站搬到了小区门口的物业大厅，物业大厅作为小区的标志性建筑，也在居民进出的必经之路上，不少居民表示现在取件更方便了。“周边还有安保人员维护车辆秩序，在物业帮衬下提供的便民服务，整体上提升了小区服务质量”。沈悦说。

“如何顺应时代变化，为业主营造良好的居住空间是我们一直在思考的问题”，太湖花园新祥物业负责人介绍，太湖花园作为老小区没有很多的空间配套设施，原先也尝试过让快递全部放在物业，但随着网购日渐成为人们生活的一部分，远远超过了物业空间的承受范围，菜鸟专业团队入驻和快递柜的出现都让这个问题得到了有效的缓解。近年来，小区内陆续引进过五组快递柜，在不同区域进行布点，让居民少跑腿，双十一前，协调菜鸟驿站搬至公共区域，也是为大家谋方便。“‘双11’确实增加了小区管理的难度，物业能做的就是顺应变化，及时协调，保障居民生活不受影响。”

（晚报记者 陈钰洁）

“双11”狂欢现后遗症 有些地方快递包裹占领人行道

本报讯 随着“双11”电商狂欢节落幕，快递包裹逐渐进入派发的高峰期。近日，滨湖区城管部门在巡查过程中发现，快递公司门口占道分拣包裹现象明显开始增多，人行道普遍被快递公司堆放的包裹占领，部分区域甚至连盲道也被侵占。

11月13日上午，滨湖区蠡湖街道城管中队在蠡鸣路巡查时发现，位于道路附近的一家快递公司门口堆满了快递包裹，由于内部场地较小，不得不挤占门口的公共空间进行临时堆放。在现场城管队员发现，虽然有快递员在现场进行拆袋、扫码和分拣，但是显然跟不上快递包裹的涌入速度，人行道很快被铺天盖地的快递包裹淹没。城管队员要求现场工作人员尽快将占道堆放的包裹清理进仓库。快递工作人员解释，早上刚刚来了快递车，包裹来不及清进仓库，就直接在门口分拣了，分拣完毕后会迅速装车派送出去，由于双十一后快递包裹大量送达，快递站人手不够，虽然已经增加了人手，日夜加班，但是蜂拥而来的快递包裹数量太多，来不及分拣入库。虽然对方表示会尽快清场，但城管队员现场看到，快递站门口已经被各种包裹占领，市民基本无法通行，只能从马路上绕行，而从现场的人手配置和包裹数量来看，短时间内很难清理完毕。

在滴翠路南侧的道路上，蠡园街道城管中队发现一家快递公司为了堆放包裹，几乎将半条马路占为己有，并且在马路上搭建了多个简易棚存放包裹，现场的快递车辆乱停乱放，让附近的车辆、行人出行变得十分困难。在现场看到，该快递公司为了省力，直接将马路变成了快递分拣场，所有的快递包裹在送达快递站后直接在马路上进行分拣。对于快递公司占道堆积包裹的行为，城管队员现场对快递公司加强宣传教育，同时建议快递公司临时租赁空置商铺进行分拣作业，减少在路面实施包裹分拣的时间，提高快递投送的速度，避免占道扰民。现场城管部门提醒，如果继续占用城市道路，根据《江苏省城市市容和环境卫生管理条例》的规定，城管部门将对其进行100元以上1000元以下处罚。

据城管工作人员介绍，根据以往的经验，快递包裹一般在双十一后的两天内开始激增，因此近期城管部门一直都在紧盯各快递公司门前占道情况，由于事前进行过宣传引导，快递公司占道情况与往年相比有所好转，但清晨快递车送达期间包裹占道情况仍然比较严重，公共空间普遍成为了快递包裹的临时仓库。不过对于快递占道现象，城管部门主要以督促劝导为主，难以对占道包裹采取强制措施，毕竟快递内很多物品都是买家的个人物品，其中部分价值较高，甚至还有保质期，直接暂扣很可能造成市民无法及时收取包裹，甚至造成损失。虽然无法对快递包裹采取强制措施，但如果快递公司持续长期占道，拒绝整改，城管部门将按照法律法规的规定，对快递公司的占道行为予以处罚。

（张颖）