

小忙  
跑现场

# 路远老人吃不消 包裹成堆找件难

浦东新区上钢新村街道耀华路87弄上南花城多位居民向“新民帮依忙”反映,上海全面恢复生产生活秩序已一个多月,但物业公司仍坚持执行居委会的要求,快递禁止送进小区,导致大量快递堆在小区大门口。大热天,1400户居民肩扛手抬快递,一次次辛苦奔波,距离较远的住户来回一趟甚至要走几公里的路。而面对摆开数百米、堆成小山的“地摊阵”,更是要汗流浹背地“大海捞针”半小时。



由于小区很大,距离最远的住户到达快递摆放点来回要几公里

小区大门口  
的包裹堆积如山  
王军 摄



## 取包裹路程长翻找更累

上南花城小区住有1400户共4000多居民,沿耀华路东至周家渡路,西至长清北路,跨度700余米。小区内道路蜿蜒,距离耀华路87弄大门口较远的住户,取一次快递来回有几公里路程。

“昨天看到两位老人真是可怜,腿脚不好,抱着泡沫箱一瘸一拐,走两步就要歇一歇,大太阳底下浑身都湿透了!”居民张女士说,小区至今都不让快递送到楼栋。对此,业主群里是一片反对之声,大家多次提出:必须尽快恢复快递进小区。但一个多月来,物业似乎还是“寸步不让”,声称:街道、居委会统一要求,要去大门口自行领取快递。

居民邵女士表示,自己白天要上班,快递只能由家里老人去取。为了拿快递,邵女士的妈妈胡阿姨一天要跑上几次,胡阿姨说:“女儿每次关照我要抹好风油精,带把小

扇子。但比走路更折腾的是找快递,多的时候门口的包裹都堆成了山,现场也没人管理。我老眼昏花的,蹲下来一找就是半个小时,每次站起身来是头晕目眩、眼前发黑。”在居民提供的图片上,记者看到,小区门口的快递堆积如山,在长长的“地摊阵”里,居民们苦苦搜寻。

## 居民称助老服务不到位

据了解,早在5月31日举行的市疫情防控新闻发布会上,上海已要求:自6月1日起,快递、家政、走亲访友进小区,只需要提供72小时核酸阴性证明并扫描场所码。除中高风险地区外,上海市住宅小区恢复正常出入。

事隔一个多月,为何上南花城的快递还是“进门难”?为此,记者联系了管理小区的上海锐翔上房物业管理有限公司,相关负责人称,他们没有接到街道和居委会的通知,不能放快递进小区。物业公司也已多次向

居委会反映了居民的迫切需求。而对老人取快递难的问题,物业已经提供送快递上门的服务。

对于这样的说法,居民们并不认同。他们发来了请求物业管家帮忙送快递的聊天截图——

居民求助:“门口架子上有两袋大米,可以找保安送一下吗?”管家回复:“不好意思,现在快递都是自己到门口拿。”

居民求助:“我妈买了几箱水,我家老弱病残的根本没法搬。”管家“失声”没有反馈。

采访中,许多人明确表示,不知道小区物业能为老人送快递上门,从没人通知过他们。

## 亟盼快递能早日进小区

7月1日下午,记者在现场看到,小区大门口两侧摆满了快递货架,而人行道也已被快递包裹堆得满满登登。

一位来拿快递的阿姨是连声抱怨,小区

里有的还不是电梯房,下楼上楼再步行20多分钟,人都跑蒙了。为了拿快递,家里已经买了两辆手推车,大件推小件拉。“依我看,许多东西都堆在这里,寻寻还要半个多钟头,哪能吃得消?!”这时,又有一位居民急匆匆地赶来查找快递。“实在是太乱了!我们打了很多次电话,就是没人来管。业主群里,很多人家反映都丢了快递,虽然不值钱,但实在很糟心!”

记者又向居委会了解情况,社工反馈,确实收到了很多居民“取快递难”的诉求,但这是街道的要求,居委会也只能要求物业公司不能放快递进小区。对此,居民们急切希望,街道、居委会、物业公司应正视居民的日常生活需要,尽快执行“快递可送入小区”的相关规定,不要再在防控管理的“层层加码”中,让他们一次次跑得很辛苦了。

“禁入令”何时能够解除?居民生活何时能恢复如常?本报记者将继续关注。

本报记者 王军

小帮  
民有呼

# 我买的咖啡、烤鸭、咸鸡去哪儿了

### 居民抱怨小区快递架常丢东西,相关各方还互相推责

“我的外卖放在货架上,没多久就失踪了。”家住杨浦区控江路121弄的王先生向“新民帮依忙”反映,最近他购买的一整箱咖啡“不翼而飞”。更让他难以接受的是,小区的快递货架处于监控盲区中,而快递公司和淘宝卖家都不愿意赔偿。那么,究竟谁该为先生的损失负责呢?

## 居民抱怨快递屡失踪

王先生告诉记者,自己在淘宝上购买了一箱咖啡,卖家通过丹鸟快递发货。6月26日下午4时许,王先生接到快递员电话,由于自己不在家,考虑到快递员来回奔波辛苦,于是,王先生同意对方将快递放在货架上。

当晚8时,王先生回到小区,在货架上

寻找自己的快递时,发现一箱咖啡不见了影子。“经过核实,我才知道当天到了两批快递,整箱的乌龙茶还在,但整箱的咖啡却不知道去哪儿了。”王先生说,“快递价值并不大,但自己感到很心塞。”

和王先生有着相同遭遇的,还有小区居民刘先生。他说,几天前,自己通过外卖平台点了烤鸭和咸鸡,在接到外卖员电话后,自己就到小区门口拿外卖,但在货架上找寻时,发现外卖已经不见了。此时,距离刘先生接到外卖员电话仅约10分钟。

## 此处竟然是监控盲区

记者在控江路121弄小区门口看到,快递货架位于小区西北门出入口西侧,但让人郁闷的是,这里的快递货架居然处于监

控盲区。据观察,小区门口共有5只摄像头,其中,3只摄像头对着小区内,2只摄像头对着小区外,但没有摄像头能直接拍摄到快递货架所在区域。

王先生在现场接受记者采访时,对于快递货架处在监控盲区的情况表示很有意见。“快递货架无人看管,又处于监控盲区,让不法人员有可乘之机,让人很没有安全感。快递、外卖丢失,只能自己承担损失。”

## 居民损失究竟谁承担

王先生联系了一位经常服务该小区的快递人员,对方坚称已将货物送到了小区快递堆放点,不存在过错;王先生又联系了淘宝网,淘宝网工作人员表示,只能给予20元

“补偿”,但是,王先生显然无法对这样的处理结果感到满意。

上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌认为,在这个事件中,商家货物没有交付到消费者手中,因此,消费者的损失应当由商家来承担。“如果商家认为是快递小哥把东西弄丢了,那么,由商家再向快递小哥所在企业单位去索赔。”

本报记者  
徐驰

