

## 增添群众笑容

# 打通快递服务“最后一米”，鑫马物业创新服务—— 自营驿站 快递到家

□记者 祁克宁 樊慧敏 文图

快递送到小区后无序堆放，导致业主取件费时费力；快递取件无人管理，丢失情况时有发生；部分业主行动不便，难以自取快递……这些与业主密切相关的问题，小区物业应该如何应对？

中心城区鑫马·央玺小区物业服务中给了令业主满意的答案：通过创新物业服务，在小区自营快递驿站的基础上，推出免费配送上门的延伸服务，彻底打通快递服务“最后一米”。

该小区的快递从无序存放有序管理经历了怎样的波折？自营快递驿站如何实现为业主配送上门？4月11日，记者走进该小区快递驿站进行了探访。

室内面积35平方米的快递驿站，位于该小区东门南侧。驿站门口醒目地张贴有“快递驿站”的标识，还配备了呼叫门铃等。进入驿站内，整个驿站井然有序：左右两侧是按楼栋单元号设立的快递货架，物业人员正将快递按照收件人信息分类准确摆放入库，旁边空地上放着几辆派送快递的小推车。

为更好地进行快递管理，该小区快递驿站与中通等快递公司合作，利用其平台信息实现快递全流程跟踪管理。“业主主要是有时间或者急用，可以选择来驿站自取，不方便自取的，可以通过电话或微信群预约上门配送。对于部分有独立存放条件的楼栋，我们会在每天上午进行配送，其余的快递会在每天下午4时到晚9时期间集中为业主们上门配送。”现场物业服务中心的工作人员说。

看着如今已经迈上正轨的快递驿站，该小区物业经理李和平感慨良多：“小区快递管理的规范化和秩序化是一个循序渐进、逐步探索的过程。由于没有可借鉴的先例，我们只能摸着石头过河，在此期间也积累了不少经验。”

小区开始运行时，业主的快递送来全放在售楼部的空地上，不仅不美观，还会给业主造成麻烦。后来，物业把快递存放点改到物业服务中心，又面临着工作人员一下班关门，业主就不能取快递的问题。为此，小区物业决定进行服务创新，自营快递驿站，并为业主免费配送上门。

在小区快递驿站走访时，两名物业工作人员正在货架前进行快递出库工作，准备为1号楼业主配送快递。一名工



▲物管人员将快递分类入库



▲扫码出库



▲入户配送



▲快递到家

作人员负责从货架上取快递，并用手机扫描出库；另外一名工作人员则负责将完成出库的快递依次放入小推车。装好车后，负责配送的工作人员便推着小推车逐户进行配送。

无论包裹大小、楼层高低，只要业主提前预约，工作人员都会尽快为其配送上门。若是碰到业主恰好在家，工作人员会将快递当面转交；若是碰上业主有事外出，工作人员会将快递放在其家门口，再用手机拍照并输入相关位置信息，确保业主能顺利收到快递。此外，快递驿站还专门针对独居老人、孕妇、残障人士等特殊群体开辟“优先配送通道”，并为其提供拆箱等附加服务。

“自从快递驿站开始运营后，小区里的快递不再是之前混乱无人管理的状态了。”“小区物业无偿帮我们把快递送到家，这样的服务很细致、很贴心。”“外出回来看到送过来的快递，工作人员辛苦啦！”……在该小区物业微信群里，经常能看到业主点赞和感谢的话语。

该小区3号楼业主蔚春生告诉记者，他住过4个小区了，像鑫马·央玺

小区物业自营快递驿站并免费上门配送的属于第一家。这种快递配送服务很贴心，大大方便了业主。

李和平表示，快递免费配送上门只是该小区优化物业服务的一个开始。这项服务推出一年多以来，该小区物业累计为业主配送快递20万余件，得到了业主的高度认可。后续，该小区物业还将引进智能化配送服务，进一步探索快件寄存、生鲜配送等服务，全力为业主提供便捷、暖心的物业服务，让业主笑容更多、生活更幸福。

## 城事心声

走进中心城区鑫马·央玺小区快递驿站，记者深刻感受到物业服务带来的巨大改变。从最初快递的无序堆放、管理混乱，到如今的井然有序与免费配送上门，这背后是物业不断探索的努力。

物业工作人员送的是快递，暖的是人心。业主微信群里那些真挚的感谢与点赞，便是物业工作最好的认可。相信未来我市各小区物业将进一步提升服务水平，推出更多多元、便民、暖心的物业服务，市民将因此享受更多便利，收获更多幸福。

记者 樊慧敏



## 大风天气来袭 中心城区园林部门及时上街清除断枝

运城晚报讯（记者 祁克宁）4月12日上午，经过一夜大风天气后，市城市管理局园林绿化服务中心组织一线人员深入中心城区河东街、红旗街、人民路等主次干道上，对受大风影响受损的树枝进行清除（左图）。

当天上午，记者在河东东街看到，该中心园林工人利用专业的剪刀，对街道两侧被大风刮断的树枝进行清理，消除安全隐患，确保城市安全有序运行。

该中心相关负责人表示，收到大风预警后，根据市城市管理局的安排

部署，中心迅速组织人员开展隐患排查，第一时间对树木、撑杆等进行检查，提前清理易断易折枝。同时，在大风过境后，迅速组织人员上街巡查清理断枝。经巡查，中心城区主次干道的大树基本没有倒伏情况。

据了解，该中心的日常精细化养护管理也给大风天气防范工作打好了基础。一是大树修剪，给树木整形“减负”，自从去年冬季到今年开春前，该中心就持续开展大树修剪工作，根据树木的生长特性，对生长过盛枝条进行适当回缩，改善树冠内部的通风透

光条件，保证树木健康生长，避免大风天气树木倒伏。二是给新栽或移栽树木做好撑杆，让它们站得更稳、长得更好，还能有效防止树木倒伏。三是树池修整，一方面园林工人会定期或不定期修整大树树池，另一方面协同相关部门对部分道路的树池进行硬化加固处理，保护了树木根系，美化了道路景观。

该中心相关负责人表示，下一步，中心将持续关注天气情况，加强动态巡检，及时清理大风天气造成的树木断枝、残枝，保持道路绿化干净整洁。

