

从中转停摆 到入驻纠纷 快递配送 遭遇成长烦恼

编者按

快递服务深度融入日常生活，在带来方便的同时，也衍生出新的困扰。配送效率和服务体验直接影响用户满意度，频繁出现的扰民投诉、网点异常关闭、快递积压等问题也折射出行业在高速扩张中所面临的运营与管理挑战。这既是企业发展中的新问题，又是城市治理的必答题。破解难题，需从系统层面推动多方协同与模式创新。企业要加强中转站、网点的合规性与抗风险能力，降低“猝死”风险；推广智能化配送的同时，尽量减少对居民生活的干扰；建立与街道、社区、物业的沟通机制，寻求社区治理与快递服务的平衡点。唯有将快递配送纳入城市公共服务管理视野，推动企业自律、行业规范与社区共治相结合，才能让快递服务真正高效、安静、便捷，在便民的同时，与城市生活和谐共存。

民情面对面

■记者 韩爱青 文/摄

快递驿站又“升级”，500多个智能快递柜装进了武清区天鹅湖壹号小区的单元楼内，引发居民对用电、消防、治安等一系列问题的担忧。记者调查发现，此类现象并非个例，如何平衡便民服务与社区安全，仍需制度层面进一步探索。

市民反映：

民宅内藏多个智能快递柜

“我们这栋居民楼里有人把住宅改成快递驿站，密密麻麻装了好多智能快递柜格，陌生人天天来往往，有安全隐患！”家住武清区天鹅湖壹号小区的刘先生近日向天津日报热线23602777反映，该小区2号楼1层一套130多平方米的住宅被改造成快递自助存取点，居民为此忧心不已。

刘先生介绍，这个特殊的快递驿站于8月1日正式营业，室内不仅安装了智能快递柜用于存放小件包裹，还将各类大件快递堆放在房间角落。同住该楼的王女士对此表示担忧：“这些智能快递柜需要24小时不间断运转，用电负荷大不说，最让人担心的是，楼里住着很多老人和小孩，每天大量陌生人随意进出，让人无法安心。”业主张先生则指出一个更具体的问题，该套房屋紧挨着电梯，由于户型设计原因，大门完全打开时会遮挡住半扇电梯门。“以前作为普通住宅时，一天开关门次数有限，影响不大。但现在改成快递驿站后，大门从早到晚都敞开着，这个问题变得突出，大家乘坐电梯时都得侧身才能进出。”

近日，记者实地探访天鹅湖壹号小区。刚进入楼道，就看到敞开的住宅大门上写着大大的“驿站”二字，而且大门遮挡住一部分电梯门。这是一套三室一厅的住宅，客厅两面墙都装上了智能快递柜，粗略估算有500多个柜格，墙角处堆放着大件快递包裹。一名自称管理员的人正在厨房做饭。

面对居民楼内突然出现这么多智能快递柜，住户们纷纷表示担忧和不满。他

们认为快递服务网点应当设置在户外区域或合规的商业底商内，而不是占用居民住宅空间，这样既存在安全隐患，也影响了居民的正常生活。

各部门说法：

多方介入处理

国网天津市电力公司武清供电公司接到居民举报后进行了核查，发现该房屋实际用于商业经营，却按居民电价结算，存在“高价低接”的违约用电行为。8月6日，电力部门下发送违约用电通知书，并作出追缴与处罚。工作人员说：“根据《供电营业规则》相关规定，我们要求其补交差额电费并承担二倍差额电费的违约使用费。”

小区物业服务企业负责人表示，业主将房屋出租后，承租人将住宅改为经营性用房前未进行报备，且未征得利害关系业主同意，违反了《中华人民共和国民法典》的相关规定。据其介绍，消防人员已到现场进行了检查，要求经营者配备灭火器和更换防火门。“居民楼内的消防设施是按照住宅标准配置的，改为商业用途后，消防要求也需相应提高。”

杨村街道办事处工作人员告诉记者，社区居委会相关负责人已要求经营者尽快征得所有利害关系业主同意，否则不能继续经营。根据《中华人民共和国民法典》第二百七十九条规定，业主将住宅改变为经营性用房的，除遵守法律、法规以及管理规约外，应当经有利害关系的业主一致同意。街道和社区居委会目前正在督促经营者履行这个程序。

延伸调查：

驿站装上智能柜 成本驱动是主因

记者在调查中发现，将智能快递柜直接装入居民楼的现象并非个例。在河北区建昌道中山东里小区，一处设在单元房内的快递驿站也引发了类似问题。

由于智能快递柜格数量多而室内空间狭小，每到取件高峰时段，房间里总是挤满了人。“有时候人多得根本转不开身，取个件要好几分钟才能



民宅内的智能快递柜。

挤出来。”一位正在排队取件的居民抱怨道。

这种“家庭式”快递柜模式的兴起，主要源于经营者的成本考量。一位不愿透露姓名的驿站经营者向记者坦言：“选择在居民楼内设点，最看中的就是租金优势。同样100平方米左右的面积，临街底商月租金6000元，而居民住宅只需要2000元—3000元，相差一倍以上。”他还算了一笔细账，除了租金差价，在居民楼内设点还能节省不少额外开支。首先就是人力成本，快递集中送到后，只需挨个入柜即可，系统会自动给收件人发送取件码，收件人凭码自取快递，无需一直有人值守。快递入柜也整洁，不会有拿错等情况发生，比较好管理。“另外，智能快递柜如果安装在小区户外场地，物业要收取场地占用费，风吹日晒还会产生设备维护费等。选址在居民住宅内，这些钱都能省下来。”

一家快递公司区域负责人也证实了这一说法：目前快递末端网点的利润微薄，每件快递只能赚取0.3元—0.5元的派件费。在激烈的市场竞争下，选择租金更低的居民住宅自然成为许多加盟网点的首选。

观点：
网点设置标准与要求应尽快细化

值得注意的是，记者查阅相关法规发现，当前针对快递末端网点备案的管理规定中，并未对经营场所的房屋属性作出明确规定。《快递末端网点备案登记实施办法》仅要求申请者提交营业执照和场所使用证明，但并未明确规定该场所必须为商业性质用房。

针对这一问题，南开大学中国式现代化发展研究院秘书长翟磊指出，智能快递柜进居民楼的现象折射出城市治理中新兴业态监管面临的普遍挑战。“智能快递柜本是为民服务的设施，但其设立和运营不能以牺牲社区安全和居民权益为代价。应尽快完善相关规章制度，细化快递末端网点的设置标准与管理要求，引导企业在合规的前提下提供便民服务。”翟磊建议，快递末端网点的设置除必须征得利害关系业主同意的同时，还应制定保证消防安全、用电规范等一系列标准。应从城市规划层面提前布局，在社区公共服务设施中预留智能快递柜的安装空间，从而化解便民与扰民之间的矛盾。

酸奶在路上 生鲜在路上 快递在路上

中转站关门 中通快递近半个月没动

送快递的迹象。

这个大门紧闭的中通中转站位于河西区挂甲寺附近，周边的很多居民受到了影响。“我有五六个小时都发的中通，里面有保质期很短的酸奶。”市民刘先生告诉记者，他曾尝试联系快递员，但对方表示已被临时调派至其他站点，无法处理该中转站的快递。记者在现场看到，中转站关着大门，看不到里面的情况。周围居民介

绍，已经有几天没看到中转站工作了。

随后，记者联系中通快递客服，工作人员查询后回复，该网点显示已暂停，具体原因不详，目前正紧急调配周边站点资源进行分流处理。“应该会由附近的网点来接手，派送时间可能会有所延迟，但具体什么时候派送并不能保证。”记者问客服如果是生鲜产品过了保质期或是变质谁来赔付，客服称：“可以联系商家，也可

以联系中通客服协商解决。”

截至发稿，距离中转站停业已有半个月，市民反映，快递仍没有任何动静，网上的物流信息也没有再变更，市民仍在等待中。快递客服称，中转站仍处于暂停的状态，附近网点因忙碌暂时无法派出多余的人手，堆积的快递仍然无法处理。刘先生说：“企业应建立中转站突发停运的应急预案，造成的损失也不能都由老百姓承担。”

一家医院两处药房 取药说明不一致

■记者 赵煜

近日，天津市民王先生在天津市中医药研究院附属医院(以下简称中研院附属医院)就诊时发现，同一楼层的两个中药房代煎药取药时间有差异。

王先生称，颗粒剂药房玻璃上张贴国家中医药管理局文件，注明中药代煎候药时间“不超过8小时”。然而，医院内另一个名叫尚药房的窗口，张贴的须知上标注：上午11点前交处方当日可取药，11点后交处方则需转日11点到17

点30分领取。

记者现场走访发现，尚药房确实按“当日或次日”分时段安排取药，而颗粒剂药房则强调8小时工作时段内的候药标准。

针对患者疑虑，记者联系了中研院附属医院，院方回应称，尚药房的“次日取药”实际未超出“8小时工作时限”。医院每日代煎处方量约2000张，需分批作业以保障质量。次日取药在扣除夜间非工作时段后，实际时间仍控制在8小时内。目前该院药学部正在筹划增加煎药设备和人员，调整班次，优化流程。

敬告用户

尊敬的用户：

我公司将于2025年9月6日至2025年9月12日期间，每日进行相关系统、网络和设备割接升级工作，届时可能会影响部分地区部分用户相关固网业务，IPTV业务、800被叫付费、201业务、校园宽带、光纤宽带、一卡通、移动定位业务、专线业务、4G/5G移动、114及116114业务、960110特服业务、一号通业务、短信、增值业务、网上营业厅及手机营业厅等各类业务的正常办理及使用。由此给您带来不便，敬请谅解，并衷心感谢您对联通的一贯支持。

中国联合网络通信有限公司天津市分公司

分类信息

敬告读者：

本广告仅为刊户提供信息发布平台，所有信息均为刊户自行提供，请认真核实信息提供方相关证件与发布内容的真实性。如涉及押金、保证金、报名费等费用均与本报无关。本栏目不作为承担责任的依据。本栏目不承担因错漏刊出所产生的相关责任及费用。



▲天津市南开区环卫设备修造厂
营业执照正本已遗失，注册号：
120104000147216，特此声明作废。

指定承租人刊登公告

本人张兰英，身份证号码：
120103194903286426，同意死亡后，将
坐落于和平区新华路庆云里25号(计
租面积：独用29.52平方米，伙用4.61
平方米，204厕所/伙4.61平方米，301
居室14.21平方米，302居室15.31平
方米)住宅房屋指定过户给儿子张世
权承租，身份证号码：
120104197301223516。

▲高帅遗失天津市河西区桃江里3门
501—504房屋租赁合同，合同编号
03210008030631d3，声明作废。

▲刘利遗失天津市执法证，证号为
02000114031，执法单位为天津市规划
和自然资源局滨海新区分局，执法区
域为滨海新区，声明遗失。

结婚启事

新郎张鸿浩 新娘荆瑛
情投意合，良缘天定。谨于公历
2025年9月5日，正式登记结为夫妇，
今生相伴，白首不离。特此敬告亲友，
亦作终生之纪念。

资产挂牌转让公告

序号	证载坐落地址	证载土地状况		证载房产状况		参考 价格 (万元)	保证 金 (万元)
		土地 面积	类型	建筑 面积	用途		
1	天津市河 东区八纬 路长城公 寓12-5号	241.7	出 让	350.62	非居 住	685.00	200.00