

出國一周「包裹管理費」破千元！住戶嘆：我在租倉庫嗎？

CTWANT 周刊王 CTWANT | 吳家瑋 2024 年 4 月 7 日

〔周刊王 CTWANT〕台中一名女子因過年期間人不在家，預先通知物業人員代收 2 個包裹。年後她回到社區收包裹，竟收到過年期間保管費 1000 元的通知，讓她憤而投訴！不過實際詢問物業人員，對方也滿腹委屈表示：「這是管委會及社區規章規定，物業只是執行單位，因社區一天郵務品最高 300 件，盼住戶體諒。」

據《ETtoday 新聞雲》報導，台中一座住戶超過 400 戶、位於精華鬧區的社區，社區規章規定，住戶包裹物件超過 3 天未領，將每日收取 100 元保管費用。一位住戶向媒體投訴，自己因過年期間人不在家，並表示有提早跟物業人員提前告知，卻在年後回到社區收到 2 個包裹，分別為 6 天、4 天共計保管費 1000 元的通知，讓她覺得實在很誇張！

其他住戶也透過通訊軟體發聲：「我們不是買房來住宿舍，包裹給三天期限真的很白痴，以前每個禮拜五回老家禮拜一回到住家，現在因為這個鳥理由還要提早回來。」、「我不是花錢請人家來管我。」

媒體實際求證社區物業管理人員，對方表示社區包裹超過三天收取保管費，是依照管理辦法及社區管委會議執行，物業並無決策權。管理人員也說明，因社區住戶超過 400 戶，最多一天郵務品可以達 300 件，因此多次因包裹郵務，遺失、損壞、過期甚至住戶忘記拿而出現糾紛，最後管委會因此決議管理規章，盼住戶體諒。

台灣物業管理學會理事長、景文物業管理機構董事長郭紀子表示：基本上物業管理公司沒有權力決定是否對社區住戶收費，依此次糾紛，如果住戶對於收費有異議，建議循區分所有權人會議提出，住戶與管委會雙方進行討論，避免引起社區糾紛與矛盾。

不過郭紀子也表示，現在社區確實全面面臨包裹空間與人手不足的問題，尤其是疫情過後生活型態改變，除了郵件外，更有大型傢俱、生鮮物品等各類包裹，保存、管理都是難題。過去社區興建並未規劃大型收發室，對每個既有社區來說都是「災難性的問題」。

就此個案來說，郭紀子認為該社區郵務量最高 300 件，每個包裹多放 3 天就是 900 件的量，對於物管單位來說實在是龐大的工作量，對於包裹保存費用部分，雖然目前在各大社區尚未普及，但實際上確實逐漸增加中。因此郭紀子也提醒，住戶如因出國等可預見長期不在社區，對於郵務最好早出安排，以免被收取費用時不開心。