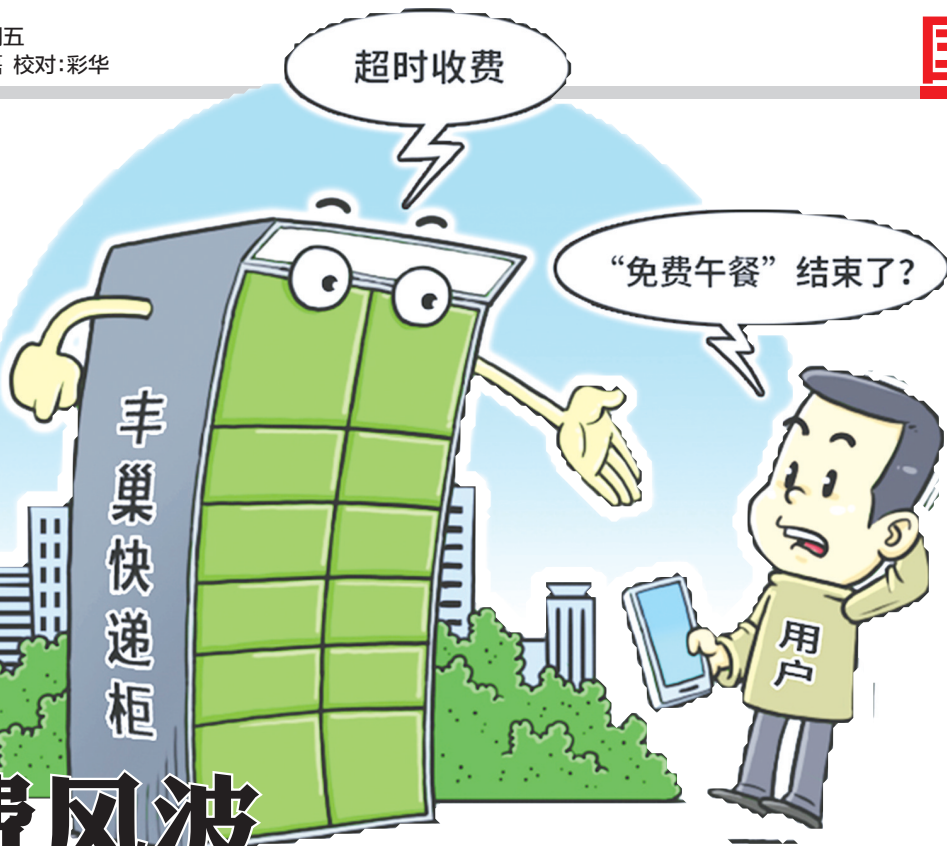


新华社电 快递到了,暂不方便领取,由快递员放入快递柜,已成为很多消费者的习惯,尤其是疫情期间,快递柜因其“非接触”特征更受欢迎。也正因如此,近期丰巢快递柜宣布向用户超时收费引发持续关注。



# 超时收费风波 真不是五毛钱的事儿

## 丰巢收费引争议! 快递“最后100米”路在何方?

### 超时收费0.5元 “免费午餐”结束了

“普通用户12小时内免费保管包裹,超时后每12小时收费0.5元,3元封顶,节假日期间不计费。如果用户开通5元月卡或12元季卡,则可7天免费长时间存放。”“五一”前夕,丰巢科技发布的消息,引起众多网购族关注。

快递柜行业超时收费并非个例,速递易、日日顺乐家等快递柜企业均执行超时收费政策,但丰巢此次引发关注与其“体量”有关。

行业统计显示,2019年丰巢快递柜的市场份额约为44%。5月5日晚间,上市公司顺丰控股发布公告称,顺丰的参股公司丰巢开曼拟与中邮智递科技有限公司进行重组。中邮智递旗下的速递易快递柜原本是丰巢的最大竞争对手之一,市场份额约为25%。两家重组后,丰巢在快递柜市场份额将提升至七成左右,龙头地位更加稳固。

对于超时收费,丰巢客服人员解释,主要是为了节约格口资源,加快快件周转,保证客户使用智能柜时的效率和确定性。

这一说法得到部分快递员的支持,一名中通快递员说,格口的确实贵,每年“6·18”“双11”网络购物节前后,甚至还出现过快递员因争抢快递柜发生纠纷。

不过,在业内人士看来,丰巢超时收费与快递柜行业持续亏损有关。财务数据显示,丰巢2019年亏损7.81亿元,中邮智递2019年亏损5.17亿元,两大行业巨头2019年合计亏损近13亿元。

虽然丰巢的收费具有风向标意义,但也有相关企业选择继续免费。如阿里系的菜鸟驿站就表示,菜鸟在全国100多个城市数万社区设立的站点将继续为消费者提供免费保管服务,不会诱导、强制消费者付费。

### 十个包裹一个放快递柜 收费会引发哪些连锁反应?

根据《2019年中国快递发展指数报告》,2019年我国快递业业务量累计完成635.2亿件,主要城市布设智能快件箱40.6万组,快递行业箱递率超10%,相当于每十个包裹就有一个放快递柜。

从消费者的角度看,免费服务当然是最“香”的。在一个网络社区针对快递柜收费发起的投票中,仅21%的用户认为丰巢收费合理。

上海市民许文惠说,现在快递员普遍不打招呼,直接将包裹放入快递柜,然后由系统发短信通知用户,“这种情况超时收费,不就成强制收费了?”

还有市民认为,快递柜超时收费,会督促消费者早去取包裹,空出柜子

供他人使用,但12小时免费时限过短。“平时工作比较忙,很多快递都是隔天取,如果设置成24小时免费比较合理。”

“我觉得快递柜是一种‘兜底’资源,出差、上班实在没时间或不方便拿时才使用。”上海市民朱先生说,如果快递柜不限时间免费,则会导致过度使用,真正有需要的包裹反而会遭遇快递柜满格等问题。

中通快递员余勇说,现在他每天送快递近300件,约50%都是投快递柜。“原来放快递柜,因为不收费,用户也不反对。现在改成超时收费,用户可能就有意见了。不过,这也正好要求快递员不要不跟用户打招呼就把快件直接放快递柜。”

### 末端派送成行业瓶颈 快递“最后100米”路在何方?

丰巢快递柜收费引发的争议,凸显了一个事实:与快递业务量持续增长、干线运输成本越来越低形成对比,快递末端派送成本一直保持稳定。随着人力成本的增加,末端已成为快递行业效率提升的瓶颈。

就商业模式看,快递柜属于重资产行业,除了购买设备、运营及电费支出,每年还得给入驻小区缴纳一定的场地租金,费用从每年5000元到上万元不

等。“目前国内快递柜企业基本处于亏损状态,这种状态不可持续。”中国物流学会特约研究员杨达卿说。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说,按照《智能快件箱寄递服务管理办法》,快递柜企业在一定期限内免费提供服务,超过期限后提供增值服务,超时收费并不违反相关法律。但包裹是否通过快递柜投递,快递员应尊重消费者的选择权。

### 如何进一步提升 加快“最后100米”服务?

专家提出两方面意见:  
一是加强快递末端服务设施建设,给消费者更多选择权。目前,在快递“最后100米”领域,已逐步形成快递员上门+智能快件箱+服务站/驿站三种业态共存共生的格局。“未来,到家、到柜、到站将适应不同的客户,并对差异化价格。”快递物流咨询网首席顾问徐勇说。

二是将快递柜纳入社区公共服务设施规划,提供用地保障等配套措施。今年疫情期间,国家邮政局表示,推动智能快件箱(信包箱)、公共服务站等纳入城乡公共基础设施建设范畴,

加快规划建设。

“快递柜解决了基本民生需求,但目前存在不合理投建等问题。应该由主管部门引导投建并规范服务,避免多头重建占用过多公共资源。”杨达卿说。

徐勇表示,在日本等国家,很多小区的快递柜是一项物业服务,由物业公司提供场地、购买设备,第三方企业提供技术、运营等服务。“这样一来,快递柜就成了一项社区公共服务。用户使用快递柜包含在物业费里,不会产生超时收费等问题。”

### 延伸阅读

#### 快递柜该不该收费? 福建省消委会这样回应

新华社电 近日,针对舆论关注的“丰巢快递柜收费”一事,福建省消委会发表声明称,需征得收件人同意再存入快递柜实施保管,否则产生的费用应由快递公司自行承担。

4月30日起,丰巢快递柜在全国启动会员制服务:缴纳一定费用的会员不限保管次数,非会员用户免费保管包裹12小时,超时后每12小时收取0.5元,3元封顶,节假日期间不计费。

该消息发布后引发争议。在消费者反对声音中,“未事先通知,就将用户快递擅自放入快递柜”“快递员已经支付过费用,存在两头收费现象”等质疑占据多数。

#### 上海:已指导丰巢上海 区域负责人调整措施

新华社电 丰巢快递柜超时收费一事近日引发多方热议。上海市邮政管理局相关负责人接受记者采访时表示,按照“包容审慎、促进发展”的原则,已指导丰巢上海区域经营负责人,充分考虑公众合理诉求,调整相关措施。同时,协同有关部门继续推进智能快件箱、公共服务站等快递末端设施建设,加大服务规范和监督力度。

丰巢宣布超时收费后,遭到上海多个小区业委会抵制。上海市邮政管理局明确表示,依据相关法规,对未经用户同意擅自将快件投入智能快件箱等不规范行为,用户可以进行投诉或者举报,邮政管理部门将依法予以查处。

对于超时收费的原因,丰巢客服人员表示,此举是为了节约格口资源,加快快件周转。行业人士表示,丰巢的超时收费有两点值得商榷:一是4月27日发布通知,4月30日就开始超时收费,中间没有设置合理的过渡期。二是具体的收费规则与公众沟通不足,如12小时免费时限就遭到不少用户诟病。

长远来看,随着人力成本的上升,快递“最后100米”服务的重要性愈发凸显。

智能快件箱属于重资产行业,前期投入较大,除了硬件成本、运营及电费支出,每年还要向入驻小区缴纳一定的场地租金,多数企业处于亏损状态。部分公共驿站运营状况也不容乐观。

当前,收取快递已成为居民“新开门七件事”之一。上海市邮政管理局相关负责人表示,保障快递末端服务有序进行,需要政府、企业、社会多方合力共同研究,形成合理的价格机制和服务规范,既保持其公共属性,又确保企业可持续发展,根本目的是为广大用户提供稳定而便捷的服务。