

丰巢让步 快递“最后一百米”仍未解

近日,“丰巢快递柜开始向用户收取保管费”“杭州、上海等地部分小区停用快递柜”等消息,迅速成为舆论焦点。

针对收费事件,国家邮政局约谈丰巢科技公司主要负责人,要求积极采取措施,主动承担社会责任,着手研究解决方案,调整完善收费机制,回应用户合理诉求。在有关部门“斡旋”之下,一度宣布停用丰巢快递柜的部分小区,重新恢复正常使用。

5月15日,丰巢科技公开表示,免费保管时长由12小时延长至18小时,超时后每12小时收费0.5元,3元封顶,节假日不计费,写字楼周六日不计费。同时,丰巢还将协助快递员征得用户同意后投件入柜,向已付费用户赠送一个月的会员权益等。

丰巢“做出让步”,让激化的矛盾得到暂时缓解,但“快递柜收费是否合理”“快递柜服务是否为用户自主选择”“快递员是否应将快递交给收件人本人”等问题,并不会就此淡化。



丰巢向收件人收费 收件人和快递员都“难以接受”

今年4月,丰巢快递柜悄然上线“快递柜会员服务”。

根据相关公告,自4月30日起,该会员服务以月卡5元和季卡12元两种方式,允许会员在服务期内享受最长7天的免费保管期,而非会员用户,则需要将快递放入柜12小时后支付每12小时0.5元的保管费。该项服务也普遍被认为是“丰巢正式向用户收费”的告知书。“不要放快递柜!不要放快递柜!不要放快递柜!”5月4日,杭州的杨女士在淘宝网选购了一件商品,随后在买家留言备注的地方作出着重强调。

“这几年快递员把快递往丰巢一扔已经成为了习惯,”杨女士抱怨道,“你问快递员为什么不在放快递柜之前征求下意见,他还会反问‘快递放进去,你难道收不到丰巢的取件信息吗?’”

记者在微博搜索发现,不少网民也表达了与杨女士相同的诉求,有网友帖称,其在当天收到的邮政快递上写明了“不要放丰巢”,快递员仍然在没有通知她的情况下将快递放入丰巢。还有一些网民则提出,未经允许将其快递放入快递柜“绝不是用户自愿行为”。

而在快递员一方,他们也有“委屈”。在广州市白云区某小区,中通、申通、韵达等多家快递公司快递员已习惯直接将快递放到丰巢快递柜。中通快递员周华告诉记者,虽然放入快递柜内快递员需要支付每单0.3至0.5元的费用,但快递员仍然愿意放,理由是“每天派送的单量达上百单,如果每一户都要求打电话确认是否需要上门派送,一个下午都派不完”。

而随着快递柜向收件人收取超时保管费,越来越多的人明确要求快递员“送货上门”,“放柜就投诉,不放柜就派不完件”的矛盾越来越突出。

“快递入柜”已经在近年来成为行业潜规则,收费或重塑三方关系。

“我们网购,快递送货上门的过程中,本来就不包含快递柜这一环,快递柜本来就是这些年来派生出‘盈利’的环节。”厦门市思明区某小区业委会主任杨先生表示,“过去没有快递柜,业主一样可以选择暂时寄放在物业或者代收点,快递柜在某种程度上助长了快递员派件的随意性。”

而丰巢此次宣布“向用户收费”,也将延续多年的行业潜规则打破。厦门市民吴女士所在的小区有丰巢、鸟箱和速递易三种快递柜,她告诉记者,除京东、天猫等部分企业的快递员,会征求用户同意再放快递柜外,其他公司基本“不打招呼直接放快递柜”。

“过去快递柜不收费,快递员这么操作我们可以不计较,但是现在快递柜收费了你还要强行放快递柜,我觉得不能接受。”吴女士说,快递柜品牌并不会成为自己选择代收服务的考量因素,“收不收费”才是关键。

不协商就收费 多个小区停用丰巢快递柜

在有关部门“斡旋”之下,杭州东新园小区丰巢柜于5月14日晚12点恢复正常运行。

5月17日起,上海中环花苑也恢复小区内智能快递柜的使用。

解决快递到家“最后一百米”,快递柜是否行得通?

有人认为,快递柜的出现,解决了人不在家但快递需要投递的矛盾。也有人认为,正是因为有了快递柜,“快递上门”变成了“出门取件”,方便的是快递员而不是收件人。在快递柜开始双向收费后,其运营模式也遭到质疑。

——快递柜企业能否向收件人收费?在一份丰巢与某小区签订的入驻协议中记者发现,其中一项条款约定“乙方(丰巢)的经营活动包括快件收发、广告业务等,若收取超时费、寄件费等其他费用的,应采取用户自愿原则,若出现纠纷,由乙方配备客服进行处理。”

福建瀛坤律师事务所律师张翼腾认为,丰巢有权在与业主方面达成合意后,遵循自愿原则收取超时保管费等费用。但他同时认为,根据《智能快件箱寄递服务管理办法》第二十五条的相关规定,智能快件箱运营企业应综合考虑快件数、送件时间、智能快件箱“便民”的使用初衷等因素,合理设置快件保管期限及保管费。

——快递柜企业真的在亏钱吗?在丰巢官网的“新闻资讯”栏目下,丰巢助理CEO李文青曾在去年7月对媒体表示,在一系列举措下,公司已实现“盈亏平衡”。

记者也从上海、广州、杭州、厦门等多个城市的小区业委会处了解到,一组快递柜进入小区每年需缴纳的场地使用和能耗费在3500元至6000元之间。

快递柜不应成为快递“最后一百米”的“拦路虎”

促业主不要长时间占用快递柜,那就应合理设置免费保管时长。”何剑等业主代表认为,在国内一二线城市中,快递员夜间派件是常态,如果快递免费保管时限为12小时,不少业主“一觉睡醒就已经超时了”。

何剑等人建议,有关部门应主动作为、现身说法,积极引导快递员在快递投送前告知并向收件人提供自主选择权。

再者,国家层面在鼓励智能快递柜布局的同时,应出台相应技术标准,利用信息化手段进行统一管理。

今年4月,国家邮政局办公室与商务部办公厅联合下发了《关于深入推进电子商务与快递物流协同发展的通知》,要求进一步落实国务院办公厅《关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》,《意见》指出,各地要明确智能快件箱、快递末端综合服务场所的公共属性,将智能快件箱、快递末端综合服务场所纳入公共服务设施相关规划,提供用地保障、财政补贴等配套措施。

“丰巢一直说自己在亏钱,即使在亏钱,也绝非因为他们口中的‘高场地费’造成,而是因为这些年丰巢一直在野蛮扩张市场。”何剑说。同样是在丰巢公司官网2019年的宣资料上,其声称“公司成立不到三年时间,已覆盖全国100多个城市,拥有15万个智能快递网点,北上广深一线城市市场占有率超过70%”。

——快递柜如何“挣钱”?记者了解到,除向快递员收取每件快递0.3元至0.5元不等的人柜费用和当前实施的向收件人收取的超时保管费用外,快递柜的收入来源还包括自助寄件与快递公司的分成、用户使用物品暂存功能的费用、柜体和显示屏广告投放费用、微信公众号和取件广告费用等。

在一份丰巢广告代理商给出的广告投放价目表中,广告主在北上广深四个城市的柜体广告投放四周的价格为每组柜机7000元至9000元,在杭州、厦门等其他城市的价格为6000元至8000元;在快递柜液晶屏上的取件加载广告费用为每次0.6元;在手机微信端的取件通知广告为每条0.6元至1.2元。

——收件人有没有选择不使用快递柜的权利?广州大学法学院教授欧卫安认为,《快递暂行条例》第25条规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收,且收件人或者代收人有权当面验收。如果快递公司在这个过程中,没有将快递按要求交达到用户手中,而是私自放进快递柜,这就涉嫌剥夺了消费者的知情权和选择权。而目前的难点在于,几乎所有的快递公司都“默认”了“快递入柜”的做法,事实上也违背相关法律法规的要求。

华南理工大学经济与贸易学院物流工程系教授张智勇建议,为充分发挥快递柜的公共服务属性,政府相关部门应尽快将其纳入基础设施配套规划建设中,同时出台相应标准,进一步明确其配置标准及功能,并利用信息化手段及技术进行统一管理。

最后,探索无人值守的智能快递柜与有人值守的快递代收点合作共生的行业生态,差异化解决快递到家“最后一百米”问题。

“家里一直有人收快递不现实,快递总要有个安全可靠的临时‘落脚点’。”有专家认为,目前快递末端的代收服务主要分为智能快递柜和快递代收点,行业应摒弃“零和竞争”思维,为用户提供差异化服务。

资深互联网行业专家马继华建议,一边是快递业务高低端的路线之争,一边是有人与无人的终端落地路线之争,实际上都只符合了部分市场需求,在物流行业,从来没有做“独行侠”就可以成功的案例,互联互通、合作共赢才是解决当前矛盾的最优解。(颜之宏 胡林果)