

近日,丰巢快递柜宣布针对存放超12小时包裹进行收费风波持续发酵,并引发连锁反应。国内多地均出现部分小区选择停用丰巢快递柜的现象,山东、江苏、浙江、福建等地监管部门陆续发声,回应快递柜收费相关话题。5月13日,中消协也对丰巢快件箱超时收费问题进行回应,智能快件箱服务合理保管期限内不应单独收取服务费用,超期限可收费,但具公共属性。

其实,快递柜收费,丰巢并非第一家,早在丰巢之前,格格、云柜、速递易等也都是超时收费,但为何丰巢此次收费会引起群体性“不舒适”及大面积发酵呢?究竟快递柜该收费吗?怎么收?向谁收才合理呢?

民生 12小时免费时段太短

4月30日,丰巢开始推出会员制计划,尝试向用户收费。根据丰巢的方案,普通用户可以为其免费保管包裹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;会员用户月卡每月5元,季卡每月12元,有效期内不限保管次数。

从免费保管到超时收费,丰巢的这一做法可谓一石激起千层浪。

5月5日,第一波抵制浪起,杭州东新园小区业委会一纸通知宣告丰巢快递柜停用。之后上海、北京、青岛等地陆续有小区宣布停用丰巢快递柜。

近日,深圳宝安一小区也发出“拒绝”的声音,该小区物业管理方称“12小时的免费存放时间实在太短”,丰巢快递柜超时收费的行为侵害业主相关权益,如果快递公司在限期内不恢复之前免费服务,将撤除小区内三组丰巢快递柜。

其实,大部分市民反对的并不是收费本身,而是丰巢免费保管的时间太短。

市民梁女士表示,“真不是舍不得五毛一块,快递柜超时收费是可以理解的,但人家快递柜都可以免费24小时左右,丰巢只给12个小时,时间太短了!”梁女士说,上班族加班加点,工作加路上时间,达到12小时是常事,拖着疲惫回来,快递额外收费,钱再少心里也不是滋味!

根据一项丰巢收费相关调查问卷结果显示,64%的受访者表示免费保管12小时的时间太短了,33%受访者认为时间合理,还有3%

左右认为无所谓。可见,延长免费保管时间是消费者普遍的诉求,多数市民都建议免费存放的时间延迟到24个小时,并且认为24小时就应该是免费的“标配”。

市民孟小姐是个网购达人,“快递员很少会送到家,顺丰、京东的快递员有时候会打电话问我是否放快递柜,其他家的快递员就是直接放快递柜。我看到信息后,不会立刻去取,等到想起来的时候就往往超过12个小时了。还有的时候,快递员晚上才把快件放入柜子,等到第二天上午我去拿的时候就超时了。云柜20个小时都嫌短,这下丰巢更夸张了。”

据调查问卷结果显示,网友能否接受丰巢快递柜超时收费,取决于快递是否是经同意后入柜,72%的受访者表示:“经我同意入柜的快递,超时才愿意付费”,还有23%受访者表示“无论如何都不愿意付费。”

“他们现在双向收费,不仅住户不欢迎,我们也不欢迎呀!”一位快递员李师傅也是一肚子的苦水,据他反映,自从丰巢12小时收费的消息出来以后,住户要求不再投递到丰巢的大为增加。李师傅表示,超过百分之九十的快递都会选择放在其他快递柜,只有实在放不下才放丰巢。“12小时免费时间过短,客户一旦被收费就可能要投诉我,一旦被正式投诉,我就要被扣高达180元。”不少快递员表示,之前自己一个月也会因客户超时被收费而投诉两三次,如果丰巢只有12小时,自己被投诉的可能更会增加。



快递柜超时收费,底气何来?

争议 收费是否合理合法?

“所谓的超时收费,事实上就是强制收费。”在抵制收费的人群中,不少人提出了这样的疑问:快递柜是否属于递送过程的一部分?

“快递柜本身就是快递公司投资成立的一项服务,用户在递送物品时已经缴纳了快递费用,如今快递不送到家只放在丰巢已经属于减少服务,怎么还可以双向收费?”杭州市民王先生认为,这一操作并不合理。

据丰巢科技介绍,截至2019年年

底,丰巢智能柜覆盖全国100多个重点城市,实现18余万网点布局。面对消费者的质疑,丰巢科技首席营销官李文青表示,目前很多快递柜的包裹存在滞留现象,快递员的使用需求无法得到有效释放。这次推出的收

费会员计划,事实上是提供无限次超时保管的特权。会员用户在使用智能柜寄快递时,也将享受额外的折扣。

对于饱受质疑的“12小时”时限,李文青解释,每天快递员派件高峰集中在早上9点至11点之间,一般在10点到达峰值。“正是基于这个派件高峰时段的测算,用户最晚到晚上11点仍可免费取件。如果过了这个时间没有取,很可能会影响次日派件高峰时快递员正常投递。”

然而,在丰巢提出“超时收费”之后,有多地的小区加入了这场业主权益的保卫战。多位消费者更是表示,在丰巢实施“超时收费”后,快递员派送末端环节中,仍有不少快递未经消费者允许就直接投递入柜。

事实上,丰巢已经不是第一次因为收费问题站到风口浪尖。近两年,丰巢曾经因为诱导用户打赏被多次投诉。

当时有用户投诉称,当包裹在丰巢快递柜中放置超过一定时间,取货页面上就会出现“赞赏”标记,提示

用户“扫码赞赏1元保管费”。

2019年6月20日,交通运输部发布了《智能快件箱寄递服务管理办法》,其中规定,快递员使用智能快件箱投递快件,应征收件人同意。法律专家蔡湘南表示,快递员未征得用户同意就投到快递柜属违法行为,用户可向快递企业投诉。

对此,丰巢科技方面表示,用户在前两次超时取件均不收取费用,在两次超时的过程中,用户可自主在手机上设置被代收的时间段和快递公司,如完全不同意使用丰巢,可取消所有勾选选项即可。“这也是丰巢给到消费者自己去选择的权利。”李文青说。

浙江省社会学会会长杨建华认为,快递应该本着契约精神。收费合理的途径是,在用户充分知情、有更多选择的情况下,由用户来决定。

5月13日,中消协回应丰巢事件称,设立在小区内为消费者提供的智能快件箱服务,应当纳入小区物业服务业务范围,合理保管期限内不应单独收取服务费用,并妥善做好保管期外的服务衔接。对于确有需要超期限使用智能快件箱服务的,其收费标准的确宜参照公共服务价格管理方式确定,而不能简单通过市场化机制解决。



思考 末端配送服务如何健康发展?

丰巢诞生于5年前的2015年6月。

当时,顺丰、申通、中通、韵达、普洛斯五家物流公司联合公告,共同投资创建深圳市丰巢科技有限公司,研发运营面向所有快递公司、电商物流使用的24小时自助开放平台——丰巢智能快递柜,以解决快递末端难的问题。

这也在当时被认为是几大快递公司从竞争转向合作的信号,联手攻克快递“最后一公里”的共同难点。

“快递柜看似方便了用户,方便了快递员,同时为小区物业提供了增值服务,但始终没有得到社会的认可与理解。”杭州一名快递网点负责人说,“智能快递柜与小区物业尚未完全建立好利润分配机制,无益于产品的市场推广。”

不过,尽管由丰巢收费引发的风

波还在继续,但不能否认,快递柜在我国仍有广阔的发展空间,根据国家邮政局此前发布的数据,截至2019年末,我国智能快递柜的投放量为40.6万组,较2018年增长了约50%。

今年4月,商务部办公厅与国家邮政局办公室联合下发了通知,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》,通知指出,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。

专家表示,从近期出台的政策来看,全国在末端配送环节,其基础设施、资源配套等方面将会得到进一步推进。

如何改进各大快递公司末端配送服务操作流程?圆通、中通等快

递企业相关工作人员表示,由于丰巢快递柜收费导致部分客户不满意,投诉增加,集团下各网点已提醒快递员在使用丰巢快递柜前,要尽量给客户电联确认,并告之尽快取件,避免超时收费引发客户投诉,提升服务质量。

而对于智能快递柜企业普遍面临的收费难题,中国社科院工业经济研究所副研究员赵剑波建议推广增值服务。在智能快递柜初具规模、拥有庞大的用户入口之初,可适当提供一些增值服务,如投放广告等来分摊成本。

在优化物流末端体验方面,行业专家则建议行业间建立数据互通共享平台,加速快递柜运营企业与电商和物流企业数据有效共享,协同多方共同创新,确保用户信息安全和物流末端作业效率同步得到有效提升。

本文综合自新华社、中国新闻网、经济日报、南京晨报等媒体报道



莫让丰巢封了心

□ 张妮

丰巢,最近确实是火了。此次丰巢事件引发如此大争议,也暴露出快递“最后一公里”的顽疾。收费、收多少费并不是大家最关心的,真正恼人的在于快递员的“不告而投”和物流末端运营方的“两头收费”。

众所周知,快递柜本为方便投递的“最后一公里”而设,许多人曾因此受益。而此次关于快递柜超时收费的争议,无疑给快递“最后一公里”的服务质量打了折。公众的不满与不安之处在于,用户购买商品时已经缴纳了快递费,如今快递不送到家只放在丰巢,需用户自取,怎么还能再收费?更有甚者连电话都不知会一声,便直接将快递入柜了之,无疑是一种错误的“打开方式”,深深地戳痛了用户的心。事实

上,在这场快递“最后一公里”的博弈中,用户在花钱取货,快递员在掏钱存货,快递柜在找钱“续命”,如此尴尬的境地,可谓没有赢家。

当前,快节奏的生活方式、快递数量呈几何式增长、疫情带火的“零接触”服务,让“最后一公里”的每一米,都变得十分可贵。快递“最后一公里”难题,亦亟需各界求解。但无论如何不可忘记,“快递入柜”原就是一件方便用户的暖心事,要想发展的长远,根本在于让用户用得舒心放心,底线是确保用户的知情权和选择权,提高用户的认同感。须知,快递行业只有进一步增强服务意识,拿出精细手段,真正打开用户的心门,才能在迈向“物流强国”的道路上阔步前行。

海宁打造水运经济“金名片”

(上接第1版)去年12月,京杭运河二通道海宁段首座桥梁世纪大桥桥正式开工,该桥连接杭州、海宁两地,将极大地方便附近居民来往杭海两地。作为国家级重点水运项目以及杭嘉一体化合作先行区建设中的重要一环,京杭运河二通道海宁段计划总投资25.43亿元,按限制性Ⅲ级航道标准建设,航道主线沿海宁与杭州余杭边界由北向南依次穿越杭海城际铁路、沪杭高铁、沪杭高速公路和G525国道,土方开挖199.9万方,新增水利设施6项、服务区1处,新建护岸8.13千米,新建桥梁7座。目前,整个工程项目正有序推进,计划在杭州亚运会前通航,届时,将充分发挥海宁融杭桥头堡的作用,加速海宁全面融入长三角一体化进程。

“创新驱动”点燃发展引擎

随着杭平申线、京杭运河二通道等一批重点水运项目的建设,海宁市的航道网络格局为水运发展带来新的契机,近年来海宁市人大代表、政协委员要求加大水运建设的呼声不断。为更好地服务地方发展,海宁港航部门站在助推全市经济发展的高度,积极谋划,对跨尖线航道提出分期养护提升的规划。同时,地方上对水运事业的投资热情,也得到了上级港航部门的高度肯定。作为海宁历史上航道养护投资最大的项目,工程由浙江省港航部门和海宁市地方财政拼盘投资建设。

根据规划,海宁市计划投入1.2亿

元,对跨尖线航道分三段进行养护提升,其中第一段尖山码头—远景桥和第三段吴家新桥—中分桥段计划分两阶段实施(2020—2021年),其中一阶段正在施工建设当中,工程内容包括加固、修复护岸约5.98千米,疏浚土方约9.35万方,新建应急标志标牌4块。待整个工程全部完成后,航道通航能力将从300吨级直接提升到1000吨级,极大地缓解该航段的航道压力。

辛江塘是一条贯穿海宁东西向的水上通道,定为六级航道,近年来,随着海宁市水运经济的不断发展,已远远不能满足当前需求。2018年开始,海宁启动辛江塘提升改造方案研究,编制出台《杭平申复线(海宁辛江塘提升改造)方案研究》报告,计划投入上百亿资金,重点对沿线70余座桥梁进行规划改造提升。同年,海宁港航部门在了解钱江通道

北接线将要实施后,主动与上级进行对接,经过多次协商,将钱江通道北接线跨辛江塘大桥通航标准从六级提高到准三级,主跨变更为100米,通航净高变更为5.5米,工程因此增加造价约5000万元,这一部分则由海宁财政自己“买单”。

据悉,今年3月出台的《浙江省内河航道与港口布局规划(征求意见稿)》已将杭平申复线(辛江塘)列入省级重要支线航道,同时纳入海宁“十四五”规划纲要,民主桥等沿线农村桥梁已经按准三级通航标准进行改建。钱江通道北接线跨辛江塘大桥作为沿线第一座准三级航道标准桥梁,将为辛江塘后续桥梁改造提升起到良好的示范引导作用。

“筑巢引凤”共绘发展蓝图

在位于海宁市区北部的经济开发区(海昌街道),海宁首个集装箱专用码头——海宁国际集装箱港区海昌作业区正加快推进。作为海宁港区“五区十四码头”规划中的一个重要水运枢纽,这里将新建8个500吨级集装箱专用泊位,其中待泊泊位2个,设计年通过能力300万吨,其中集装箱20万TEU/年。作业区包含口岸联检、冷链仓库、海关查验区等配套设施,计划年内进行开港作业。

近年来,海宁港航部门重点围绕制定多式联运发展规划,大力宣传水运优势,培育特色沿河产业。引进了中粮、万凯等一批明星水运企业,与宝隆、海丰等一批本土企业,在辖区构建起了“一环、三带、三区、多特色”的沿河产业总体布局。目前,海宁港区已形成了以粮食产业为主的长山河产业带,以新能源产业为主的硖尖线产业带,以煤炭、建材等大宗物资为主的杭海线产业带。未来,还将打造以集装箱进出口

产业为主的杭平申线产业带。

与此同时,海宁通过引入国内首家“互联网+智慧水运”专业物流服务平台“新船帮”,以长江流域、京杭运河流域大宗货物集聚地为中心辐射至全国,将传统的航运物流、港口码头、公路短驳与互联网相结合,广泛连接水运物流企业、港口码头、船主、车主等行业资源。截至目前,新船帮系统平台共有注册认证船舶42761艘,总载重吨位约5868.9万吨,船主用户共计44398人,货主用户13313人,码头用户5219人,开辟航线2487条,覆盖21个省区,117个市平台,发货总量达到5900万吨。

“围绕交通强省战略,海宁将依托规模化现代化的港口码头,把深化服务创新作为水运转型升级的突破口,打造成全省一流的海河联运枢纽,使水运经济真正成为海宁社会经济的一张‘金名片’。”范建祥说。



◎平生一笑:我们购买的快递服务到底是门到门的还是门到柜的?可以让有需求的人租用,付多少钱我不关心,我要的是门到门的服务。

◎默默大夜猫:超时付费是合理的,但是必须延长取件时效,24—48小时比较OK。另外需要取件人同意,不能自己放进去。

◎_Sheldon_:快递柜本质是服务快递业务,帮快递公司节省上门的时间,快递员已付费,这项服务本质是快递公司收益。客户需要的快递服务是送货到手,并当面验收,签收,完成整个快递流程。加入快递柜服务必须经过客户同意,且不可作为默认选项,而是可选服务!