

丰巢快递柜收超时费惹争议

■ 免费保管包裹12小时,超时后每天收费1元
■ 收费消息引发关注,多地多个小区联合抵制

上海、杭州等地多个小区联合抵制丰巢智能快递柜收费的消息引发关注。5月9日晚间,丰巢智能柜发布致用户的一封信。丰巢称,确定免费保管12小时,就是基于派件高峰时段的推算,如果过了这个时候没有取,会影响第二天的正常投递。

丰巢还称,从上线会员功能以来,丰巢12小时内取件比例提升了5个百分点,这意味着每天早上可空出近百万个格口,方便快递员为收件用户提供更多高效服务。丰巢称,将联合快递企业共同鼓励大家尽早取件,顺丰近期将率先推出早取件、赢红包活动,凡顺丰包裹在2小时内被取出的用户都会得到2元红包,4小时内取出将得到1元红包。



1 超时收费0.5元 快递柜“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,格口的确宝贵,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。

2 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据报告》,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,会督促消费者尽早去取包裹,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。”

3 末端派送成行业瓶颈 快递“最后100米”路在何方?

5月5日,杭州东新园小区业委会发布通知称,丰巢收取超时保管费损害了业主的利益,2020年5月7日7时起暂停使用丰巢快递柜。

5月9日,上海媒体称,目前在上海已有多达78个小区抵制丰巢快递柜收费,在梳理需求后将于近日和丰巢进一步沟通协商。

除杭州、上海外,国内还有很多小区联合抵制丰巢智能快递柜收费的消息。

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举权。

如何进一步提升快递“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,并对应差异化的价

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。”

综合新华社 中新网

武汉新增1例重症病例

患者春节后一直未出小区

新华社武汉电 武汉市卫生健康委员会10日通报说,当地报告1例新冠肺炎确诊病例。

患者高某某,男,89岁,住东西湖区长青街三民小区。患者有高血压、脑梗塞和肝囊肿病史,春节后一直未出小区。3月17日出现发热、发冷等症状,在家吃药10天后症状消失,未就医。4月15日患者出现食欲不佳、精神不佳症状。5月6日在社区人员陪同下,全程戴口罩在东西湖区妇幼保健院进行核酸检测,5月7日核酸检测结果显示为阳性,血清抗体显示IgG阳性。5月9日复查抗体结果为阳性,经专家认真讨论,认定为新冠肺炎确诊病例。其密切接触者妻子核酸检测结果为阳性,女儿核酸检测结果为阴性,无不适症状。妻子已作

为无症状感染者上报。

患者居住小区曾有20例确诊病例,经组织专家对各种因素排查分析,其病因应主要来源于既往社区感染。

通报说,有关方面5月7日发现高某某阳性检测结果后,当日即邀请国家、省疾控专家组织专业流调力量,进行流行病学调查,对小区居民进行核酸检测排查,筛查发现无症状感染者5名。省、市、区对这次疫情发生高度重视,迅速采取严密防控措施。一是第一时间对重点人群和密切接触者实行集中隔离和核酸检测,并实行中医药医学干预。二是果断升级小区封控,加大环境治理和消杀力度。三是全力加强救治,将所有无症状感染者全部转入医院进行医学观察,并进行中西医结合治疗。

吉林新增11例本地病例

舒兰市风险等级调整为高风险

新华社长春电 吉林省新冠肺炎疫情防控工作领导小组办公室10日发布关于调整吉林省新冠肺炎疫情防控分区分级情况的通报。通报称,10日,吉林省公布舒兰市(舒兰市隶属于吉林市)新增11例本地确诊病例。按照国家新冠肺炎疫情分区分级标准,将舒兰市风险等级由中风险调整为高风险。

10日,吉林省卫健委报告了

9日0至24时吉林省新增本地确诊病例11例(吉林省11例)。现有本地确诊病例的密切接触者254人,均在指定地点进行隔离医学观察。

根据报告,11例新增确诊病例中,包括8日吉林省通报的舒兰市确诊病例的丈夫、大姐、二姐、三姐、三姐夫,还包括另外2位该确诊病例的密切接触者,以及该确诊病例丈夫的3位密切接触者等。

赵丹丹

武磊新冠病毒检测转阴性

将参加个人训练

新华社北京电 武磊官方微博9日发布公告称,效力于西甲西班牙人俱乐部的中国球员武磊近期两次新冠病毒核酸检测结果均呈阴性,目前身体状况良好,下周起将参加个人训练。

公告称:“根据西甲皇家西班牙人俱乐部安排,武磊分别于4月28号和5月7号接受了新冠病毒核酸检测,两次检测结果均呈阴性,且IgG抗体为阳性。目前

其本人身体状况良好,感谢大家的关心和支持。”

公告同时写道:“下周起,武磊将依球队计划,回到达尼·哈尔克体育城参加个人训练。”

3月21日,中国足协于官网宣布已从西班牙人俱乐部获知武磊确诊感染新冠病毒。武磊随后在个人社交媒体上发布视频,表示自己正在西班牙家中隔离,精神状况非常好,症状基本消失。



上海迪士尼今复工

上海迪士尼乐园定于5月11日重新开放接待游客。目前,上海迪士尼乐园在线售票已启动。图为5月10日拍摄的上海迪士尼乐园入口。 新华