

末端派送成行业瓶颈，快递“最后100米”路在何方——

聚焦丰巢快递柜用户超时收费



快件到了，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。

“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。

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，不就成了强制收费了？”

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限用户打招呼就把快件直接放快递柜。”

末端派送成行业瓶颈

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。”快件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。”

据新华社电

据人民网5月10日消息 2020年高校毕业生达874万人，人数组再创新高，就业形势更加严峻。

不少临近毕业的大学生在求职中面临着各种各样的难题。日前，工业和信息化部、教育部联合发文部署，2020年全国中小企业网上百日招聘高校毕业生生活活动于2020年5月11日拉开帷幕。

今年的“百日招聘”活动根据疫情防控需要分为两个阶段：第一阶段为2020年5月11日至6月29日，重点开展线上招聘活动，通过组织网络面试等多种线上形式，进一步加强企业与高校毕业生沟通交流；第二阶段为2020年10月12日至11月30日，

缓缴公积金11.74亿元

江苏为近2万家企业纾困减负

据中国江苏网5月9日消息 记者9日从江苏省住房和城乡建设厅获悉，为确保全省住房公积金工作平稳有序运行，减轻企业和职工缴存压力。根据住房和城乡建设部、江苏省人民政府及《关于加强全省住房公积金系统疫情防控工作的通知》（以下简称《通知》）相关政策要求，截至5月5日，江苏已累计为18370家企业72.44万名职工办理缓缴住房公积金11.74亿元。

《通知》明确，调整住房公积

金还贷、提取政策。对因感染新冠肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的人员，各公积金中心要合理延后还贷、提取期限。因疫情影响未能及时还贷的，相关逾期贷款可以不作逾期记录。

《通知》要求，要积极落实减轻企业负担政策。各公积金中心要继续贯彻落实阶段性降低企业住房公积金缴存比例政策，进一步降低企业成本，切实减轻企业负担。

吉林新增11例本地确诊病例

舒兰市调整为高风险地区

据新华社长春5月10日电 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（舒兰市隶属于吉林省）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（吉林市11例）。



这是昨日拍摄的河北省秦皇岛市北戴河新区海边的沙丘美术馆。美术馆面积930平方米，拥有7个室内展厅及3个户外展厅。透过馆内的各个“洞口”，人们可观赏到美丽的海景。

新华社照片

《纽约时报》统计

美国新冠死亡病例 约三分之一来自老年人护理机构

据新华社华盛顿5月9日电 美国《纽约时报》9日报道说，根据统计，全美养老院等老年人长期护理机构已有至少2.56万名入住者和工作人员死于新冠病毒感染，约占美国新冠死亡病例的三分之一。

报道说，在这些护理机构中，许多老年人生活在封闭的环境中，感染新冠病毒后死亡风险很高。据该报统计，全美约有7500个老年人长期护理机构的14.3万余人感染新冠病毒，确诊病例

约占美国新冠确诊病例的10%，而死亡病例约占全美死亡病例的三分之一。超过10个州的老年人长期护理机构新冠死亡人数占该州新冠死亡人数的一半以上。

《纽约时报》说，这些机构包括疗养院、辅助生活机构、退休者和老年人社区等。因联邦政府和一些州没有提供全面数据，实际死亡人数更高。

据美国约翰斯·霍普金斯大学最新统计数据，美国累计新冠确诊病例超过130万例，死亡病例超过7.8万例。

奥巴马批评特朗普疫情应对工作

“绝对是一场混乱的灾难”

据新华社华盛顿5月9日电 据美国媒体9日报道，美国前总统奥巴马批评现任总统特朗普的新冠疫情应对是“混乱的灾难”。

据报道，奥巴马8日在和约3000名他执政时期政府成员的电话会议中说，在美国人生活中，自私、搞派系、搞分裂以及视他人为敌的风气更盛，这是美国应对疫情危机一直乏力和欠缺的原因之一。当政府以“这对我有什么

好处”和“其他人见鬼去吧”的心态运作，“这（疫情应对）绝对是一场混乱的灾难”。

奥巴马在电话会议中呼吁其支持者支持民主党总统候选人、前副总统拜登，并表示：“我将尽可能多花时间、尽我所能为拜登助选。”

白宫新闻秘书麦克纳尼9日回应说，特朗普的疫情应对“前所未有的”，挽救了美国人的生命。奥巴马办公室对此拒绝置评。

看病预约挂号、旅游预约门票，常态化防控乃至“后疫情”时代——

预约制，会否成为新的生活方式

想理发，提前在理发店预约登记；想旅游，提前在网上预约门票；想看病，提前预约挂号……

疫情期间，凡出门必“预约”已成为很多人的一种习惯。在疫情常态化防控乃至“后疫情”时代，预约制还能继续实行吗？

疫情之下各行各业开启预约模式

今年“五一”假期，旅游市场逐步回暖，众多景区不再“来者不拒”，而是推行预约制，引导游客间隔入园、错峰旅游。

携程网发布的《“五一”假期景区预约报告》显示，今年“五一”假期，通过携程预约景区门票的人数相比清明假期增长268%，已有超过4000家景区可在携程平台上预约门票。

不光旅游要预约，当下日常生活中的很多服务都实行预约制。

广东省立中山图书馆自3月19日有序恢复开馆以来，读者借书需要提前预约进馆，图书馆每天可接待读者600人次。

北京市美发美容行业协会5月1日发布的《关于美发美容行业疫期经营防疫规定执行的公告》提出，“坚持预约服务，店内等待区不能超两人”。

国务院联防联控机制5月8日发布的《关于做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见》提出，“采取预约、限流等方式，开放公园、旅游景区、运动场所，图书馆、博物馆、美术馆等室内场馆，以及影剧院、游艺厅等密闭式娱乐休闲场所”“推广分时段预约诊疗”。

预约制会延续下去吗？

目前，预约制主要是疫情防控形势下采取的非常措施。今后，预约制会延续下去吗？会成为一种新的生活方式吗？

中山大学旅游学院副院长何莽等业内专家认为，预约制可以节约大家的时间，提高办事效率，使资源得到更合理、更均衡的配置，让工作和生活更有节奏，让整个社会更有秩序。即便以后疫情结束了，预约制在很多领域也可能会延续下去，成为一种习惯。

实际上，这次疫情之前，预约制也不是新鲜事物。看病挂号可以在网上预约专家，结婚登记可以预约个好日子，验车可以预约场所、日期，坐高铁可以预约美食……

一些发达国家早就形成了“预约文化”，去银行要预约，去政府机关办事要预约，去高级餐厅吃饭要预约，访亲问友更要预约。”何莽说，“预约不仅能节约人力成本、减少资源浪费，更体现了对双方的尊重。”

广东省博物馆公共服务部副主任聂柯妍表示，目前广东省博物馆实行预约参观，每天限2400人次。“如果是平常，有些没预约的观众可能就是路过顺便进来看一下；现在实行预约参观之后，观众目的性比较强，比如特地为了某个展览过来，很多人会提前在网上查资料、做好准备工作，这样既能让观众有更好的观展体验，也有利于博物馆展厅的管理。”

事实上，2019年国务院办公厅印发的《关于进一步激发文化和旅游消费潜力的意见》就提出，“推广景区门票预约制度，到2022年，5A级国有景区全面实行门票预约制度”。

近期，一些地方也出台措施，将预约制度化、常态化。今年3月，江苏省政府办公厅印发的《关于促进文化和旅游消费若干措施的通

知》提出，推广景区门票预约制度，合理确定并严格执行最高日接待游客人数规模。到2022年，全省高等级热门景区、热门文博场馆全面实行门票预约制度。

让预约更方便、更人性化

“预约制有助于改变粗放式的管理方式，培养市民文明理性的消费习惯。”广州从化温泉旅游协会会长陆卫雄说，应进一步把预约制做好做细，让游客、消费者在预约中获得更好的体验、更多的尊重。

不过，不少商家和专家认为，目前全面推行预约制还面临不少阻碍。例如，预约制一定程度上排斥了文化程度不高、不能方便使用网络的用户。记者就曾在多家医院门口见到过因为不会使用智能手机、无法及时获得健康码而一度难以顺利入院的老人。

广东省餐饮服务行业协会秘书长程钢说，从经营角度来说，很多商家不愿意拒绝未提前预约的自来客人；对讲究翻台率的小餐厅来说，预约制并不十分适用。

多位受访专家认为，推广预约制，要针对不同行业的特点，采用更科学、更灵活的方式，完善相关技术手段和管理措施，分门别类地提出解决方案。

中国人民大学法学院教授刘俊海建议，各类公共服务设施服务主体应让预约变得更方便，让公众更容易找到预约入口；在公共设施入口处提供更为人性化的指导，减少预约制带来的不便。

广州大学法学院教授欧卫安认为，预约制不仅要精准对接需求，同时也要有一定的包容性；尤其是公共服务领域，对一些不方便预约的民众，也要有适当安排。

“在提高城市服务能力和平的过程中，在一些行业推广预约制，既要做到有的放矢、张弛有度，同时也要兼顾各方，让社会治理真正成为有温度的治理。”艾媒咨询集团CEO张毅说。

据新华社广州5月9日电