



包裹是否放快递箱将由收件人说了算

国家邮政局公布管理办法,对快递箱收寄流程进行细化和规范,10月1日起施行

“24小时内凭提取码到快递箱取件,超期收费1元/天。”7月21日,长沙市民周小姐收到快递箱发送的包裹取件短信,忘记及时取出,就得掏“超时费”,“现在买东西都要看看是否包邮,结果快递箱收费了?”

智能快递箱解决了包裹投递“最后100米”痛点,但快递员不招呼就将快递投入快递箱、快递箱由免费寄存转变为超时收费等现象出现,却让快递箱遭到用户诟病。

7月20日,国家邮政局官网公布《智能快件箱寄递服务管理办法》及解读内容。10月1日起,未经收件人同意,快递员随意将包裹放进快递箱属于违规行为。

■记者 黄亚苹 实习生 张雅婷 薛欣好



现象一:快递不招呼投入快递箱送货上门成奢望

今年6.18网购节期间,家住凯乐国际城的邓小姐在淘宝上购买了一组维达卷纸。“快递箱一下发来十几条短信,根本不知道哪个取件码对应什么商品,有时还会出现漏拿的情况。”邓小姐表示。

7月21日,记者就“包裹放入快递箱是否征求同意”发布30份网络调查问卷,有26名受访者表示包裹在投入快递箱或放入第三方代收平台“蓝店”前并不知情。“上个月在网上订购了进口鲜奶,快递员直接将包裹投入快递箱,导致鲜奶变质,让我花费不少精力申请赔付。”受访者赵小姐表示。

新规:未与寄件人约定,生鲜不得入柜

第二十二条明确规定:智能快件箱使用企业使用智能快件箱投递快件,应当征得收件人同意;收件人不同意使用智能快件箱投递快件的,智能快件箱使用企业应当按照快递服务合同约定的名址提供投递服务。

此外,《办法》还明确,外包装明显破损、重量与寄递详情单记载明显不符等情况的,快递公司不能使用智能快件箱投递,寄递详情单上注明了“生鲜产品”、“贵重物品”的,除非与寄件人另有约定,否则也不能“入柜”。

现象二:快递箱免费存放时间不一 用户为超时强制买单

从事新媒体运营的唐小姐是一名网购“剁手党”,最近她发现,小区里的快递箱免费寄存时间从24小时缩短至16小时,因为未注意到时间变更,她刚取出的3个包裹被收取了3元代存服务费。

“每个快递超时只收1元看起来不多,但如果购买的是手机壳、化妆刷等小件就显得有些不划算。”唐小姐认为,16小时免费寄存时间,遇到周末出游,就必定得付超时费。

新规:快递箱应合理设置保管期限

第二十五条规定,智能快件箱运营企业应当合理设置快件保管期限,保管期限内不得向收件人收费。

此外,《办法》还明确了企业在监控设备安装、寄件人身份查验、物品信息登记等方面的主体责任。第十条指出,智能快件箱运营企业应当安装监控设备,监控交寄、收寄、投递、领取等操作的全过程和智能快件箱周围环境。

现象三:网购退货要收运费

7月15日,家住南湖路的周女士通过淘宝直播买了一条328元的连衣裙,收货后发现色差很大,于是赶忙提交了退货申请,由于该笔订单没有购买“退货险”,退回商品需要额外支付15元运费。

“有了新规,商品从快递箱拿出后就立马验货,发现商品有质量问题可立马退货,将省下一笔退货费用。”周女士表示。

新规:快递箱应为验收、拒收提供技术条件

《办法》第九条提出:智能快件箱具备投递快件功能的,智能快件箱运营企业应当为收件人验收、拒收快件提供技术条件。同时,智能快件箱运营企业应当保存交寄、收寄、投递、领取和拒收退件等操作记录。同时,鼓励智能快件箱运营企业设置快件包装回收装置和设施,提供快件包装回收服务。



7月20日,市民在长沙市芙蓉中路上一家智能快递箱前等待取件。

记者 黄亚苹 摄

现状

快递业务量激增 件件入户有点难

国家邮政局发布的《2018年中国快递发展指数报告》显示,截至2018年,中国企业投入智能快件箱27.2万组,箱递率达到8.6%,同比增长1.6%。国家邮政局表示,2019年继续推广智能投递设施,推动箱递率提升到10%。

针对即将实施的快递箱投放新规,阿里旗下菜鸟网络率先回应称,2019年3月,菜鸟驿站智能柜已在业内率先推出自主设置功能,用户不同意存放快件箱,快递员将无法将柜门打开。

快递员小周给记者算了一笔账,送1件快递赚1元,送货上门一次电话沟通成本0.15元;如果客户不在家,二次投递需耗费更多人力成本,“但是放入快递箱,一次3毛钱,省时省力更省钱。”

小周表示,目前每天包裹派送量在80-100件,遇到双11等高峰期,每日送件量将达到200件甚至更多,“如果客户在快递单上注明当面签收,那我会送货上门。每天经手的快递量太大,做不到件件入户,也希望客户多一点理解。”

观察

快递箱如何摆脱亏损困局

从业务量及消费者的反馈看,快递箱是目前解决快递“最后100米”的最佳解决方案,国家邮政局数据显示,2018年全国快件箱数量大约为20万个,预计到2020年,快件入柜率有望达20%,对应快件箱格口需求约为7600万个,市场需求及潜力巨大。

不可忽视的是,快递箱行业正面临不盈利、用户满意度不高的窘境。截至2018年5月,丰巢科技的营业收入为2.88亿元,净利润为-2.49亿元;速递易母公司成都三泰控股2016年净利润为-12.5亿元,同比下降5278.9%;而菜鸟驿站2017年度净亏损达2.90亿元,其2018年一季度净亏损为1.14亿元。

“只有先深耕市场、把业务做精,才利于网点的扩张,即回归业务初心、专注快递行业本身,为行业增效。”相关人士指出,行业整体方兴未艾,智能快递箱的完善和壮大需要一些时间,也更加需要用户的支持和包容。

中国福利彩票 3D 开奖信息

2019年7月20日 第2019194期 开奖号码: 5 5 0

湖南省中奖情况

类别	中奖注数	单注奖金(元)	中奖金额(元)
单选	1836	1340	2460240
组选三	2133	446	951318
组选六	0	223	0

注:开奖信息以湖南省福利彩票发行中心正式公告为准!

中国福利彩票 3D 开奖信息

2019年7月21日 第2019195期 开奖号码: 7 3 4

湖南省中奖情况

类别	中奖注数	单注奖金(元)	中奖金额(元)
单选	1026	1340	1374840
组选三	0	446	0
组选六	2513	223	560399

注:开奖信息以湖南省福利彩票发行中心正式公告为准!

中国福利彩票 双色球 开奖信息

2019年7月21日 第2019084期 开奖号码

红球: 04 27 14 20 08 18 蓝球: 03

奖池累计金额: 892130280 元

奖级	中奖条件	中奖注数(全国)	中奖注数(湖南)	单注奖金(元)
一等奖	○○○○○●	15	0	5979203
二等奖	○○○○○	300	12	61200
三等奖	○○○○●	2549	106	3000
四等奖	○○○○	124314	5112	200
五等奖	○○○●	2086504	79926	10
六等奖	○○●●	9552705	379378	5

注:开奖信息以湖南省福利彩票发行中心正式公告为准!

背景

新规制定过程长达2年

国家邮政局官网提到,该局于2017年5月启动《智能快件箱寄递服务管理办法》制定工作。2019年6月12日,交通运输部部务会议审议通过《智能快件箱寄递服务管理办法(送审稿)》。

记者注意到,《智能快件箱寄递服务管理办法》将于2019年10月1日起施行。《办法》涵盖包容相关企业共同发展,保护快递用户合法权益,规范智能快件箱寄递服务、保障智能快件箱寄递安全等4个方面内容,对快递箱使用企业、运营企业以及收寄人的操作流程进行细化和规范。