丰巢变“封巢”，快递柜超时收费该不该

有人认为“时限太短”，有人认为“吃相难看” 省消委：应保障选择权，研究合理保管期限

消费调查

丰巢强制性的收费主张，打破了快递员和消费者之间的微妙平衡。

“快递请放入菜鸟驿站、中邮速递易、富友收件宝，拒绝丰巢快递柜，否则差评。”5月14日，网购达人周小姐修改了淘宝默认收货地址后的备注信息，“现在买个八九块钱的手机壳都包邮，快递柜竟然要双向收保管费。”

从“花式”求打赏到超时强制收费，行业龙头丰巢毫不避讳地探索盈利之法，网友直指其“吃相难看”。在长沙，开始有小区业主群讨论如何“抵制”快递柜不合理收费。用户（快递小哥和消费者）意见如何，行业普遍做法又是怎样的，记者就此进行了走访调查。

■记者 黄亚苹 实习生 王玉琼

5月14日，市民刘女士在长沙市荷花池巷内一个丰巢快递柜旁取件。 记者 黄亚苹 摄

变化

网购达人修改收件备注

为了提升快递柜使用率，获得更多收入，4月末，深圳市丰巢科技有限公司上线会员服务，即使用丰巢快递柜的普通用户，包裹免费保管时长为12小时，超时后收费0.5元/12小时，3元封顶；付费会员则享受有效期内不限制保管次数、7天长时存放等服务。

5毛钱掀起千层浪。丰巢快递柜从向用户免费转向超时收费后，5月5日，杭州市东新园小区业委会率先停用丰巢快递柜至今。在业委会参与者交流平台“众蚁社区”上，全国联名抵制丰巢不合理收费行为的小区已达116个，这一数字仍在逐日增长。

据三湘都市报记者不完全统计，在长沙，凯乐国际城、永宏佳园、科大佳园北苑等小区业主群内也在讨论丰巢快递柜收费行为，但该品牌快递柜仍在正常使用中。

网购达人周小姐认为，12个小时的免费保管时间不符合她的用户需求，“不能接受快递员未经同意便将快递放入丰巢。”她还因此修改了淘宝默认收件备注，“拒绝丰巢快递柜，否则差评”。

而记者走访发现，为避免客户投诉，荷园小区快递员选择将包裹统一寄放在不限保管时长的菜鸟驿站内。中通快递兴汉门分部快递员张先生介绍，若取件人无明确要求，根据收件地址默认按就近原则投放，“比起小区里免费的开放式货架，包裹放入代收点或快递柜可减少丢失率和投诉率。”

看法

不集体抵制，时限或更短

快递柜作为快递业寄递服务“最后一公里”组成部分，消费者早已习惯快递柜提供的暂存服务。丰巢科技收费消息一出，不少网友认为其“双向收费，吃相难看”；也有人认为，收超时费合理，但12小时时限太短。对此，你怎么看？

看法一：可适当收费，但12小时太短

“天下没有免费的午餐，快递柜提供方便后适当收取保管费，理所当然。”在长沙高新区某互联网公司担任产品经理一职的袁女士表示，相比每日固定营业时间的菜鸟驿站，可24小时取件的智能快递柜更符合她的使用习惯。

尽管愿意为服务买单，但袁女士依旧认为，对比中邮速递易、富友收件宝18–24小时快递免费保管时限，丰巢设置的12小时不足以覆盖上班族全部生活场景，“遇上通宵加班、临时出差，这保管费就不得不出。如果丰巢不调整时长，以后只能要求包裹放入菜鸟驿站。”

看法二：由免费转向收费，是温水煮青蛙

“咦，昨晚下班后才收到取件提醒，取件时显示已超时3小时47分钟，要付0.5元。不免费以后就抵制。”5月14日10时，在长沙市荷花池巷内丰巢快递柜旁的刘女士小声嘀咕后，按下屏幕右下角“我再想想”选项，并在跳转页面中选择了“不同意后续超时付费”，箱格随即自动弹开。

“现在是12小时，如果不集体抵制，以后可能就是6小时、4小时甚至1小时，坚决反对温水煮青蛙式的用户习惯培育手段。”

国信证券研报中提到，以一线城市为例，快递柜租金成本约5000–8000元，以每个柜子80个格口、使用寿命10年计算，快递柜的广告收入、电商渠道销售收入已完全能覆盖租金及其他电、网、维护成本。

看法三：快递柜提高配送效率和投递安全

一名负责长沙市开福区泊富写字楼片区包裹投递的快递员小杨透露，每成功投递1票快递，快递员获得1.2元计提费；丰巢快递柜收费0.3–0.35元不等，“送货上门一次电话沟通成本0.15元，如果客户不在家，二次投递意味着占用派送车空间及耗费更多时间成本。”

小杨表示，“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，也希望客户能理解。”

行业

超时收费现象普遍存在

自快递柜进入末端市场以来，就凭借灵活性、安全性和便捷性等优点，获得了大量消费者的认可，前期企业为了吸引客户推出了大量优惠政策，使得快递柜长期以来一直处于免费使用状态。但近两年，快递柜也开始探索盈利模式，逐渐由免费走向收费。

5月14日，三湘都市报记者统计发现，在长沙各小区及写字楼内，中邮速递易快件免费保管时间为24小时，超时保管费为每24小时1元；富友收件宝免费存放20小时，超时保管费为每20小时1元；蓝店、菜鸟驿站则提供免费保管、丢失包赔等快递服务。

建议

应研究明确智能快件箱的合理保管期限

“智能快件箱作为快递业服务环节的细化和延伸，一定程度上满足了消费者对快递服务的多样化、个性化的消费需求，具有积极意义。”省消费者委员会秘书长吴卫认为，在保障消费者选择权、知情权等合法权益的前提下，智能快件箱仍有发展前景。

她提到，快递末端寄递作为“点对点”服务，快递员在使用智能快件箱前，应通过电话、短信等方式征得消费者同意；同时，智能快件箱企业也应明示免费保管期限和收费标准，“若消费者认可收费标准和免费保管期限，应该为企业提供的保管服务付费；若快递被擅自放入智能快递箱，消费者可向邮政管理部门或消费者组织进行投诉。”

吴卫表示，随着网购的发展，有关部门应当将智能快件箱纳入公共设施建设规划，新建小区可考虑压缩信报箱数量，新建智能快件箱等小区公共服务设施，或在物业用房区域提供公共快递架；邮政管理部门应根据当地快递领取速度、快件员派件频次、快件箱周转率等情况，牵头组织研究明确智能快件箱的合理保管期限，省消委作为维护消费者合法权益的公益性社会组织，愿意代表消费者，参与制定满足多方利益主体需要的智能快件箱管理相关规定。

连线

上海邮政管理局：已指导丰巢调整相关措施

丰巢快递柜超时收费一事近日引发多方热议。上海市邮政管理局相关负责人接受记者独家采访时表示，按照“包容审慎、促进发展”的原则，已指导丰巢上海区域经营负责人，充分考虑公众合理诉求，调整相关措施。同时，协同有关部门继续推进智能快件箱、公共服务站等快递末端设施建设，加大服务规范和监督力度。

丰巢宣布超时收费后，遭到上海多个小区业委会抵制。上海市邮政管理局明确表示，依据相关法规，对未经用户同意擅自将快件投入智能快件箱等不规范行为，用户可以进行投诉或者举报，邮政管理部门将依法予以查处。

对于超时收费的原因，丰巢客服人员表示，此举是为了节约格口资源，加快快件周转。行业人士表示，丰巢的超时收费有两点值得商榷：一是4月27日发布通知，4月30日就开始超时收费，中间没有设置合理的过渡期。二是具体的收费规则与公众沟通不足，如12小时免费时限就遭到不少用户诟病。 ■据新华社

郴州彩民运气爆棚 收获千万元大奖

最近，湖南彩民相当给力，接连5期收获双色球一等奖，省中心的兑奖室也是相当热闹。

福彩双色球第2020030期一等奖的得主杨先生，是一位有着20年彩龄的资深彩民，多年前中过5注双色球四等奖，五、六等奖更是中过不少。说起此次购彩的经历，也是颇有意思。杨先生最开始是自己选了几组号码，采用了复式的方式，一共花费48元，购买完之后看见自己手里还有零钱，想着凑个好彩头，就又机选了10元的双色球彩票，凑成58元，谐音“我发”。不曾想，正是这张机选的10元票，让杨先生成为了2020030期双色球全国唯一一注一等奖得主，奖金1000万元。 ■钟琪

>>>相关新闻

2020“福泽潇湘·彩润莲城”活动报名进行中

为认真贯彻落实习近平总书记近期关于做好“六稳”“六保”决战决胜脱贫攻坚的重要讲话精神，结合因受疫情影响对大学生造成的就业形势不容乐观的情况，助推疫情下的湘潭大学生就业工作，进一步引领高素质人才加入福彩销售队伍，体现“责任福彩、公益福彩”的责任担当，湘潭市福彩中心正式启动“福泽潇湘·彩润莲城”——助力大学生就业计划，面向高校应届毕业生招募福彩投注站点业主。

本次“福泽潇湘·彩润莲城”助力大学生就业计划将面向湘潭高校招募10名应届毕业生，招募时间为2020年5月6日至7月31日，凡符合招募要求且立志从事福彩公益事业，欲申请设立福彩投注站点进行就业尝试的大学应届毕业生将享受市中心免费培训、持续指导及资金补助。此举系今年湘潭福彩中心的战略性举措。咨询电话：0731–55579009。

■颜佩 经济信息