

消费者维权波澜迭起 快递员“苦在心口难开” 快递柜超时收费，你愿买单吗？

近日，丰巢快递柜宣布推出会员服务、快递超时收费，一石激起千层浪，随着杭州小区率先停用、上海众小区联合抵制丰巢收费，掀起了讨论热潮。用快递柜究竟方便了谁？超时收费是否合理？未经消费者允许能不能把快递放入快递柜？在快递已深入千家万户的今天，人人对这个话题心中都有一杆秤，多方诉求博弈之下，智能快递柜又将何去何从？



反应 有人支持有人抵制

70后刘女士对当前部分快递员的“没规矩”感到不满。“现在很少有提前电话询问投递方式的快递员，都是不打招呼直接投放快递柜或驿站，有时候短信看漏了很麻烦”，比起自取，刘阿姨更希望快递员可以送货上门。她表示虽然也能体谅快递员工作的辛苦，但消费者不计较，和快递员是否能做到是两回事，为什么以前可以直接送货上门，现在不但要自取还要被丰巢收费？

经常帮女儿到快递柜取件的陈奶奶则表示，对快递柜超过12小时就要收费的措施感到无所谓。“我每天都在家，所以

一般不会超时。”但她更希望快递可以送货上门，因为小区的快递柜需要爬一小段楼梯，对于上了年纪的人而言，不是很方便。

“快递柜免费保存时间变短，对于经常加班的人来说影响较大”，上班族王佳英认为，晚上加班经常到凌晨，白天投放的快递很容易就超过12小时了，一天时间还不到就要收费有点难以接受。

“现在的人每天都有好几个快递，如果一直不取，确实会影响快递柜的使用率和快递员的投放率”，热衷网购的陈萌对于超时付费没有异议，但她认为12小时收费时限不

适用于每个城市。比如在一线城市，生活节奏较快，加班时间也多，很多人无意拖延却被“误伤”。但对于无锡而言，陈萌认为12小时的时限可以接受，“我们小区路上晚上十一二点就基本没人了，一周偶尔超时一次，付点钱也没什么。”

“对于快递柜收费起始时间变短这件事，我们小区暂时还没有业主反映。”积水裕沁湖畔庭物业相关人员介绍，除了丰巢快递柜，小区内开辟了一块专门的用地作为快递驿站，用来免费存放业主的快递。渐渐地，丰巢快递柜的使用率就越来越低。

调查 快递柜方便了谁

记者从市邮管部门获悉，现阶段，无锡快递柜的快件占全市快件投递量不超过5%。相较于全省15%的数据偏低。

针对这段时间来的热议，江南晚报微信公众号进行了“快递柜超时收费，您接受吗”投票，截至发稿前，认为“能接受，毕竟占用资源，得到服务”的用户有314人，超17%；690人选择了“不接受，12小时内来不及取件”选项，超37%，另有824票投给了“经本人同意可以放快递柜”，占比最高，超44%。投票文章中最高赞留言“花花”认为：“原本快递运费中已经包含了应该免费送货上门的服务，如果不电话联系不沟通，放各种驿

站放快递柜，还要向用户收钱，快递公司吃相未免太难看了些。”

“花花”的留言引起不少消费者共鸣，为什么明明已经支付了快递费，现在不但不送上门还要重复付费？

在无锡西郊做快递配送的刘师傅看来，快递柜“便宜”了快递员的说法挺冤枉。长期以来，刘师傅每天派件量约两三百件，他表示，即便在快递柜和驿站的帮助下，工作量也是饱和的状态，早上七八点开始分拣、派件，一直到晚上七八点，忙的时候直接省略了午饭。“使用快递柜就是花钱买时效，投递费用是由快递员承担的，消费者只

需为超时部分买单”，刘师傅说。

“家里有人的希望快递能按照地址要求送上门，上班族则要求电话询问后再投快递柜，也有上班族不希望被电话打扰接受直接投快递柜，简单来说，就是众口难调”，从业以来，刘师傅接触过形形色色的客户，“现在有不少客户会在订单上备注投放快递柜、驿站，或要求送货上门”。

记者了解到，根据去年出台实施的《智能快件箱寄递服务管理办法》，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，邮政管理部门可依法予以查处。

分析 快递业谋求降本增效

市邮管部门相关负责人分析，快递业务量在过去10年飞速增长，价格却在持续下降。对快递公司来说，快递员人口红利已经逐渐消失，人力成本高企，经营压力巨大。对快递员来说，末端配送效率与收入直接挂钩。智能快递柜的出现，有利于帮助快递公司和快递员降本增效。

对消费者而言，多数消费者在“最后一公里”服务中存在时间空间不对称的问题。传统送货上门模式下，快递员与消

费者交付时间和地点不匹配，导致配送效率受限，重复派送的代价也必然提高，电商包裹的配送成本可能难以支撑。2012年，智能快递柜开始商业化运作。“多对多、不定时”交付模式解决了传统交付长期存在的时空错配难题，大大提升了投递效率；7×24小时自助收取件服务也能更好保护用户隐私，安全、私密、便利。从解决时空错配问题的角度来看，消费者也是受益者。

(晚报记者 陈钰洁 张颖)

链接 快递柜推出会员制引争议

4月27日，丰巢快递柜宣布，将于4月30日推出会员服务，普通用户超过12小时开始收费，每12小时收费0.5元，3元封顶，月卡用户5元/月，季卡用户12元/季，有效期内不限保管次数，最长可存7天。

此举引发热议，消费者纷纷质疑，快递员在使用快递柜时已缴纳了相应费用，为什么还要对用户进行“二次收费”？针对消费者疑问，丰巢方面回应称，超时收费是希望用户尽早把快递取出，提高快递柜流转率。

丰巢方表示，丰巢一半用户可以在6小时以内完成取件，八成以上的用户可以在12小时以内完成取件。目前快递员使用丰巢的投递高峰集中在早

上9点至11点之间，一般10点达到峰值。丰巢设置的免费保管12个小时时限，正是基于派件高峰时段推算。丰巢方认为如果客户晚上没有把包裹领取，将影响第二天快递员的正常投递。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以空出近百万个格口。

此外，对于网友愈演愈烈的“声讨”，丰巢提出用户在首两次超时取件均不收取费用。与此同时，联合快递企业推出了早取件、赢红包的活动，顺丰将率先尝试，消费者在2小时内取出顺丰包裹，可获得2元红包，在4小时内取出将获得1元红包。

声音

近日，@人民日报“人民微评”称：快递入柜需经收件人同意，本是硬性规定，在具体执行中却变了形。而入柜超时收费，则加剧了民众的担心和不满。

消费者的知情权和选择权不容侵犯，有关制度设计的尊严不容挑战。强扭的瓜不甜，民众声音值得倾听。快递“最后100米”难题，亟需各界求解。