

12小时内免费,超过后每12小时收0.5元

丰巢快递柜收费,你愿意买单吗



记者来到城西某小区,这里一共有包括丰巢、格格、速递易三个品牌的快递柜,集中放在一个区域。

公开资料显示,目前丰巢已经为全国110余城市、超过2亿的用户提供无接触的交付服务。在这个小区,无论是从柜门数还是使用频次,丰巢显然都是生意最好的那个。

此前,格格和速递易就已开始对超过24小时的

12小时内免费保管 超过每12小时收0.5元

快递收取每天1元的保管费。而丰巢的情况是,会跳出一个赞赏的二维码,但点击下方的按键可以跳过。

现在,记者在这个丰巢柜上看到,屏幕上写着丰巢将于4月30日推出会员服务,具体的收费如下:普通用户可以免费保管用户包裹12小时,超时后,每12小时收取0.5元,3元封顶,节假日期间不计费;会员用户,月卡每月5元,季卡每季12元,有效期内不限保管次数,7天长时存放,有效时长30天;季卡会员,不限保管次数,7天长时存放,90天有效。

刚刚取好快递的一位小姐姐凑过来,还有点懵:“要收费了?不是可以跳过赞赏的吗?”

为什么突然收费了?

记者联系了位于深圳的丰巢科技公司,市场部相关工作人员证实了这则通知:丰巢科技将于4月30日上线会员服务。该工作人员还告诉记者,基础设置的高效率使用将有效降低配送公司配送成本。这个举动是为了保证用户使用智能柜的效率以及确定性,给广大用户提供更好的服务。

该工作人员表示,去年年底,丰巢科技向用户发出使用无接触服务意愿征询,超过8000万的消费者针对是否愿意使用智能柜代收、入柜的时间选择、代收的快递公司选择等做出线上调研反馈。截止4月13日,累计同意使用丰巢代收用户数超8200万人,占比总询问人数的98.5%,可见用户对于使用无接触服务意愿度高。

“会员用户将以5元/月的价格享受滞留包裹保管7天,并获得5元的丰巢寄件优惠券以及视频网站7折购买折扣券。”看来,作为丰巢,也是花了一点心思让用户接受现实的。

A

B

本报记者 陈婕

“以后如果加班,必须要跑步回家才能免费取快递?”昨天晚上9点半,小林加完班回到小区,正准备在丰巢快递柜里取快递,却被屏幕上告示吸引了,上面写着:普通会员12小时内免费保管包裹,超时后每12小时0.5元,节假日期间不计费……

智能快递柜已经越来越多地出现在各个小区和写字楼附近。同时,不少快递柜品牌悄悄开始收费了。去年4月,本报记者曾报道,杭州江南丽锦小区王女士因快件超过一定时限,不得不支付打赏金,才能打开柜门,后经查证是丰巢系统故障。

一年过去,这最后一个免费保管的快递柜也要开始收钱了,你怎么看?快递末端额外收费,又折射出整个行业怎样的状况?

网友吵翻天:反对的人说,12小时太少,快递员未经允许放的支持的人说,占着资源不拿,收费是应该的

最后一个免费的快递柜也要收费了,消费者是否买账?记者做了一番随机采访调查。

祝女士告诉记者,虽然只收5毛钱,但感觉这对常年加班人的另一种伤害。“早上八九点投件,晚上加个班回家就超过12小时。有次我半夜12点回家,小区里还有2个人在拿快递。”她说12小时太少了。

“快递员投递时已经向丰巢付费了,不应该再向客户收取,如果这样子,是否寄快递时寄件人付快递费,到货物快递再向收件人收呢?吃相太难看吧。”赵超很不解,两头收费,一菜两吃,算是什么操作。

“放可以,但是打电话说一声啊。”剁手党Amy不爽的点在于快递公司,有时家里有人也不配送,直接放快递柜,事后也没有电话提醒一下。

“新规定出来之后,肯定会刺激我积极取快递的。”自称“拖延症患者”的婧向记者坦言,自己经常会“忘记”取快递,放着超过48小时也有过,有时是因为忙,有时是因为懒,想着反正放着也不收费。

“天下没有免费的午餐,12小时免费已经很不错了,很多人动不动就两三天不取。”调查中,也有用户明确给收费点了赞。

一位业内人士告诉记者,从行业角度看,收费的出发点在于提升周转率,让更多有需要的用户使用,但入柜要征求用户同意并予以说明收费情况。

自2019年10月1日起施行的《智能快件箱寄递服务管理办法》,明确了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。不过,其对于约定保管期并没有限定。

办法同时明确,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地址提供投递服务。

一位快递企业负责人告诉记者,并未征得用户本人同意,产生了超时费,这种情况下用户可以联系快递员或快递公司,要求快递员重新投递。

C

专家:将来用户会接受快递柜但此时收费有挑战

“疫情之下,用户逐步接受快递柜,但现在这个时机开始收费,我们认为有点挑战。”快递专家赵小敏告诉钱江晚报记者。

核心问题不在于收费,而在于快递柜企业应尽快扩大规模,提高用户体验。这两点最关键,如果这两点能达到,再讨论保管时间,收费方式比较合理。“如果单纯是为了想要缓解成本压力,更首先扩大规模,才能找到盈利空间。”

赵小敏解释,统计数据 displays,目前全国只有60万组快递柜,距离上千万组有很大缺口,完全谈不上规

模。如果放眼中长期,根据现在人口结构和产业规划,我们认为,这个数字应该达到3000到5000万组。”

在专家看来,当前,快递柜的铺设量和用户使用习惯都在一个关键节点上,把压力转嫁到消费者时机还没到来。此时收费,可能各方都难以接受,快递柜企业、快递小哥收到的投诉会增多。

“上门、快递柜、社区门店自提、移动化等,未来的快递末端服务将是综合性发展路径,未来的快递柜也会升级换代,除了常温,冷运的生鲜肉类等都能放。”赵小敏表示。



扫一扫
了解身边
财经大小事