

# 市场的问题 要全部交给市场解决吗

丰巢快递柜屏幕上提示着:从4月30日开始,推出会员制收费……内容是因为这几天热议被大家熟知的那些细则和标准。

昨天,钱江晚报评论部在体育场路上的一处快递寄存点对话几家公司的快递小哥。

中通的一位小哥说,这么做,以后会是一件麻烦事,12个小时太短了,很多人肯定会打电话让我们取出来再放进去,投诉我们的电话也会打爆,哎。

圆通的一位小哥说,他自己不考虑放丰巢了。

这次采访,也引发评论部内部的交锋和思考。

## A 快递柜有必要存在吗

李晓鹏:快递柜是必不可少的物联网基础设施。它解决了物流快递业最后一公里的问题。在互联网时代,物流快递业24小时运作,但收货人不可能24小时等着快递上门。快递柜的出现,正好满足了这方面的需要,所以,人们越来越依赖快递柜,快递柜成为小区的标配。

陈江:对于收件人来说,最尴尬的是,快递员电话通知快递到了,可

自己不在家。快递柜的出现解决了这个时间差,既方便又不用担心物品遗失。智能快递柜的出现,是城市生活舒适便捷的见证。

魏英杰:快递柜还是很受人们欢迎的。不过快递柜在逐渐变样,现在不管人在不在家,快递员一律都把包裹放柜里,让你自己去取。有时候,刚上楼又得下楼拿包裹,很不方便。

项向荣:如果快递柜有一天没赚钱,不办了,会出现什么后果?第一个可能,快递小哥会不停地打你电话:大哥,你家里有人吗?或者不分时间甚至午休时敲你家门,把你老爸老妈吵醒,或者把快递扔在保安室,堆积如山,有的会被偷走。

参评:4人

认为有用:4人,100%

认为没用:0人

## B 超时该不该收费

李晓鹏:应该收费。快递柜应市场需求而生,是市场行为,就应当按市场逻辑来运作。初期,为抢占市场,快速铺开,采取免费策略是可以理解的。免费是不可持续的,快递柜建设、维护等等都需要投入。收费意味着市场投入期已结束,运营方期待收获,是可以理解的。

陈江:快递员把物品放快递柜时,不是已经付过一次费了吗?现在要收件人再付一次超时费,不合理。本该是快递公司跟快递柜公司之间的交易,何必把收费转嫁给收件人?有失厚道。

这种不合理的强制收费一旦形成习惯,会加速压迫用户,担心以后收费名头会越来越多。听说丰巢刚刚并购了“速递易”,如果丰巢成了

一家独大的垄断企业,消费者最后连拒绝的权利也没有。

魏英杰:快递柜应该盈利,但不应直接向用户收费。首先,用户购物时支付了快递费或享受包邮,此后投递成本理应由商家承担,否则就成了重复收费。其次,快递柜有很多盈利模式,比如投放广告,比如获取用户信息并加以利用,如果还向用户收费,那么可不可以取消广告或者向用户支付看广告费用?第三,收费应是双方协商的结果,快递柜单方面向收件人收费有强迫之嫌。就问一句:如果收件人不愿付费,快递柜公司难道把包裹扔了?

高路:快递柜经营主体有获取回报的权利。而且快递柜确实提供

了增值服务,方便了居民。亏本经营的事毕竟不长久,花钱买服务是市场通行法则,免费才是特例。

项向荣:该收。有些人认为,快递柜的所有人已经按照大中小三个档次向快递员收取了费用,为什么还要向消费者再收一道费用,这不是双重收费了吗?答案是,超出12小时甚至是几天才去取快递,会导致快递柜成本增加,应该为此收费。

张炳剑:当初免费使用,是一种经营策略,吸引用户。如今收费,也无可厚非,毕竟企业最终目的是盈利。若觉得收费不合理,消费者完全可以用脚投票。

参评:6人

认为该收费:4人,67%

认为不该收:2人,33%

## C 怎么收费才是合理的

李晓鹏:建议快递柜企业、快递公司跟收件人各承担一部分费用。收费多少要合理,做到既能加快快递运转,又能满足收件人需求。除收费外,还可开展多元化增值服务,延长产业链,比如流量变现、大数据服务,这部分收益应该可以超过让利部分。快递公司应把快递柜费用纳入运营成本中,要么自行承担,要么提高客单价,不能转嫁给快递小哥。收件人象征性支付一点,目的在于为服务付费,避免出现占柜不取而造成空间资源浪费现象。

陈江:如果非收不可,要有大部分人能接受的合理方案。对我来

说,满足两个基本点:一是放入快递柜事先征得同意;二是收取滞留费最起码从24小时后算起。

高路:应该把定价权交给市场,快递柜行业门槛并不高,进出自由,到目前为止并没有形成哪家占据垄断地位的市场格局。除了快递柜,还有送货上门,小区驿站、代收点的存在。相信市场的纠偏能力,市场始终是最有效的调节方式。我们只需要盯着市场背后那只手就行了,比如有没有垄断行为?有没有滥用市场支配地位?有没有订立价格攻守同盟等?

项向荣:民与商不应当是对立的关系。让人家赚钱,也是给自己

方便,花钱买服务。当然,这服务费要合理,看看能不能协商到超16小时才收费。

张炳剑:看了很多网上的讨论,大家吐槽较多的在于收费规则的不合理。目前的方案是非会员只有12个小时的免费存储,许多人觉得12个小时太短,是一种变相的强迫交费。企业应该考虑到这一点,不妨设置梯队收费,以24小时为限,每超出一定时间就相应增加“保管费”。

参评:5人

应延长免费时间:3人 60%

应多方分摊费用:1人 20%

由企业自主决定:1人 20%

## D 期待这场争论以多赢收尾

李晓鹏:第一,应该在快递柜的发展上鼓励竞争,避免垄断。第二,建议快递柜纳入新基建的范畴,纳入小区建设规范,老的小区要腾出足够的场地,新建小区要预留空间,政府要做好规划和引导。第三,快递柜本身要朝多元化、科技化、智能化方向发展,能不能有冰鲜柜、果蔬柜、书本柜还有衣物柜这样的划

分?并配套足够的空间和技术,比如无人机、送货机器人等,让快递柜真正成为“打通物流网最后一米”的承载平台。

高路:如果有合理的成本分摊机制,有清晰的赢利模式,相信快递柜行业的增长潜力不容小视。不能只盯着超时费,赢利模式有很多种。

张炳剑:丰巢并购速递易,市

场占有率达到65%,值得关注。如果用户对快递柜的依赖已经形成,而市场又被垄断,那会带来新的问题。所以,未来的发展,就是防止一家独大,不要让用户成为企业收割的“韭菜”。

参评:3人

鼓励竞争避免垄断:2人 67%

创造多种盈利模式:1人 33%



快递柜该不该收超时费  
扫一扫,来说说你的观点