

# 丰巢收超时费后 南京快递小哥“头都大了”

怕被投诉,有些件超时了顾客不愿取,只好自己取了再投

4月30日,丰巢快递柜开始向用户收超时保管费,5月7日,杭州一小区“不干了”,暂停使用丰巢快递柜。丰巢超时收费后,南京的消费者反应如何?现代快报记者探访发现,有人觉得无所谓,有人选择其他取件方式。而快递小哥叫苦,怕被投诉忙着跟顾客解释,有些件超时了顾客不愿意取,只好自己取了再投。

现代快报+/ZAKER南京记者 潘荣 赵丹丹 文/摄

探访

## 市民: 有人无所谓 有人选择其他取件方式

现代快报记者在探访中随机采访了几位市民,家住江宁区的小李表示,网上购物经常要付6到8元快递费,快递柜超时付的钱才0.5元或者1元,这也不算什么。小李说,“我们自己超时不取,不仅占用了快递柜,还影响其他快递的正常投递,所以超时付费挺合理的。”

而上班族小朱认为,快递柜收费令她很头疼。小朱的单位离家比较远,还常常需要加班,下班回到家已经很晚了。“快递员早晨投递,我晚上到家再去取快递,很可能已经超12小时了。”对此,小朱表示很无奈,身边同事也有同样的烦恼。

在玄武区进香河路附近的小区,秦女士刚在丰巢快递柜取完快递。她说,小区内除了丰巢,还有菜鸟等的快递柜,此外,小区外面有快递点,进大门还有快递货架,“丰巢收费,我还有其他选择啊。”

## 快递员: 不希望收超时保管费 忙着叮嘱客户快点去取

在新街口附近一丰巢快递柜旁,快递小哥小王忙着把包裹放到快递柜内。小王告诉现代快报记者,他不希望丰巢快递柜收超时保管费。

小王说,他每投递一件包裹,需要支付0.35元、0.4元等不同费用,每个月光是这笔费用就要1000元左右。顾客忘记取快递超时后,会打电话投诉他,他还要把快递取出来,再次付费投递。这不仅让他多花钱,还加大了工作量。

更让他不满的是,丰巢快递柜的系统偶尔会出问题,无法正常发送取件码。这种情况下,他也需要再次投递。在采访中,记者了解到,多名快递员遇到过这样的情况。快递员小史说,他当天就遇到了3名顾客收不到取件码。

快递小哥李师傅表示,以前投件只要问一下客户,快件放丰巢柜可以吗?因为丰巢超时收费,最近投件他更“啰嗦”了,要叮嘱客户快点去取。“怕没有告知清楚,自己被投诉。”

## 质疑声中 丰巢会不会调整收费措施?

南京快递行业一位业内人士表示,之前丰巢快递柜对消费者长期免费,如今突然收费,加上部分快递员经常未经用户允许就把包裹放入快递柜,部分用户会出现抵触情绪。

他认为,丰巢快递柜不是消费者取件的唯一渠道,不排除部分消费者因为收费转向菜鸟驿站或要求送上门。长期下来,丰巢可能会流失一部分用户。“市场竞争环境下,如果丰巢失去市场的一部分蛋糕,也有可能调整措施,比如延长保管时间等。”

此外,对于快递员未经用户允许就将快件投快递柜,业内人士也建议,快递企业应该按照用户具体需求,推出更精细的投递服务。



丰巢超时收费规定



视觉中国供图

## 规划 南京将推智能快件箱

### 两年后,30%快件用快件箱送达

现代快报记者了解到,近日南京市发改委、住房保障和房产局、市商务局、市邮政管理局共同印发了《关于优化智能快件箱发展的实施方案》的通知。

方案中明确,到2022年,南京市智能快件箱基本完成社区、楼宇、校园、机关全覆盖,新增智能快件箱2000组,智能快件箱覆盖率达95%以上,电子商务快递包裹末端配送的智能化、集约化和规范化在国内处于领先水平。利用智能快件箱送达的快件占全部快件的比重提高到30%以上。

具体实施步骤:2020年,加快推动空白小区智能快件箱补盲,全市新增智能快件箱800组、新增格口8万个。2021年,全市智能快件箱密度和覆盖率进一步扩大,新增智能快件箱700组、新增格口7万个。2022年,全市智能快件箱基本完成全覆盖,新增智能快件箱500组、新增格口5万个,累计智能快件箱1.1万组、格口100万个。

### 鼓励新建小区预留智能快件箱接口

如何推动智能快件箱的落地?方案中提到要新建、改扩建住宅小区快件服务用房或智能快件箱等自助服务设备,推动空白小区补盲工程布局。鼓励新建小区在规划建设快件用房时同步预留接口采用智能快件箱+两面箱。按照“室内摆放优先”原则,研究制定智能快件箱进楼宇、校园、机关等公共空间建设方案,确保网络全覆盖、无盲区,小件投递实现“零接触”。

同时,将智能快件箱建设纳入公共服务设施规划,实行“无障碍”进入计划,加大智能快件箱推广力度。鼓励智能快件箱运营企业在城市空白小区、偏远地区和乡村增设智能快件箱,拓展市场覆盖面。鼓励智能快件箱拓展服务功能,由单一的存取件功能逐步向生鲜配送、再生资源回收等功能延伸,加大资源整合力度,在升级或更新智能快件箱时优先采用智能快件箱+信报箱、智能快件箱+充电桩、智能快件箱+可回收箱等集成化智能快件箱。

江苏省邮政管理局相关负责人表示,目前,原先的信报箱使用率较低,江苏也在鼓励老旧小区改造时,将原有信报箱改为智能快件箱。盐城、高邮等地已经在推进此事。

### 快递业务量低的小区设快件箱有补贴

为了给智能快递箱企业减负,方案中提出,要降低企业开办成本,进一步规范社区物业收取入驻费标准,为智能快件箱运营企业在用电、场地使用等方面提供保障。

此外,智能快件箱运营企业在交通条件差、距离主城区远、快递业务量较低的空白小区增设智能快件箱,对在空白小区新增智能快件箱按投放数量给予适当补助。积极鼓励智能快件箱集成信报箱、充电桩等更多便民功能,对多元化功能的智能快件箱按投放数量给予适当奖补。

### 快件箱将更智慧 还能给市民卡充值

未来的快件箱还很智能化,支持智能快件箱运用人脸识别、大数据、语音识别、刷脸支付等现代信息和支付技术,提升智能快件箱安全性、个性化、便利化水平。鼓励智能快件箱与互联网电商合作,通过智能快件箱实现专属定制、线上购物一体化服务。鼓励有条件的小区与智能快件箱企业共同搭建居民互助平台,为小区居民提供便民工具箱、共享雨伞、应急医疗包等便民服务。

此外,推动智能快件箱应用5G通讯技术,对接智慧南京公共服务平台,实现“我的南京”在智能快件箱应用,提供空气质量、公交出行、汽车租赁等城市公共信息查询服务和市民卡充值服务,成为“便民服务情报站”。以后在“我的南京”还能查询快件。

关注