

如今,快递柜基本覆盖了南京的每个小区。快递柜方便了快递员,也避免了收件人不在家的麻烦。但最近,快递柜悄然收费的消息引发人们热议。收件人取件时需扫码支付一定费用才能将快递取出。网友们吐槽,“买东西都要看看是不是免邮,结果快递柜收费了?”

现代快报/ZAKER南京记者 陈彦琳 王静 文/摄



扫码看视频

# 快递柜收费惹怒“剁手族”:凭啥掏钱?

业内人士表示,收件人遭遇强制消费可投诉



快递员正在将快件放入快递柜

## 吐槽

### 快递员把东西放快递柜,却要我交费?

“有的快递柜24小时没取,得交一块钱才能取件。”南京市民吉女士经常网购,平日上班忙,很多快递员都将她的快递放在快递柜。她说,有时忘了及时将快递取出,就得掏“超时费”。“理性上我可以接受超时费,毕竟占着格子就占着资源。但感性上又有点接受不了,觉得不应该让消费者承担快递柜费用。”

无独有偶,市民李先生也碰上过这事。

李先生小区楼下有一个格格快递,原本,格格快递是不收费的。前一段时间,李先生突然收到快递超期的短信提示。“格格快递存放超过一天,就要收1块钱。”

李先生还提到,丰巢快递柜虽然不收取费用,但超时取件,就要关注公众号,绑定手机,进行一系列操作之后才能免费取件。“超时就会跳出来一个打赏一块钱的画面,虽然可以跳过,

但是不知道的人可能会默认支付,花了冤枉钱。另外,为什么取件还要绑定手机号,关注你的公众号呢?”

很多市民表示,他们并不愿意快递员将快递放到快递柜里,但快递员未征求过他们的同意就将快递“一扔了之”。“除了顺丰、天猫、京东等,其他的快递很少会送货上门。有的东西重,还得自己去扛回来。快递员为什么不事先问问我在不在家呢?”

## 调查

### 各家快递柜,超时收费标准不一

那么,是不是所有品牌的快递柜都收费?现代快报记者咨询了丰巢快递、格格快递、速递易、江苏云柜、易邮柜,对于超时快递,各家快递柜收费标准不一。

**丰巢快递:**超24小时,不收超时费。但取件会出现“打赏1元”的界面,可以点赞后,免费取件。关注公众号,绑定手机也可免费取件。

**格格快递:**超24小时,1元/天,不足一天按一天计算,超过48小时快递员会取出。

**速递易:**每个网点情况不同。有的超8小时收费1元,有的超12小时收费1元,有的是超24小时收费1元。客服称,超时费标准按网点运营、使用情况而定,但封顶不超过4.5元。

**江苏云柜:**收费标准根据地段,地区,使用率而不同。超时费用一般在0.5元或者1元。

**中国邮政易邮柜:**超时不收费。

## “快递小哥:

### 快件放快递柜至少交三毛钱

一位中通快递员小吴介绍,在快递柜寄放快递,快递员必须自己付费。以丰巢为例,以格子大小不同,收费0.3-0.5元。“我送一个件就赚1块钱,如果都放快递柜,我一个件只能赚五毛。”

虽然如今快递柜已经遍布各个小区,但对于快递员来说,他们投递并不是都倾向于快递柜。“放在快递柜得一件件扫,而且格子有限,一个快递公司就能把快递柜塞满了,都放在快递柜并不实际。”小吴说,他更倾向于把快递都放在小区的菜鸟驿站。“可以把一天所有的件都扔在那,让驿站的人处理通知收件人取件,大大增加效率。”

另一位韵达快递的快递员小李,他负责的区域在珠江路区域,小街小巷并没有快递柜和菜鸟驿站,都是送货上门。小李说,菜鸟驿站的收费也十分昂贵,若是没有公司合作,一个件快递员就得掏一元钱,这样虽然增加了派送量,但是每天送件的提成也少了。

## 疑问

### 1 快递柜超时费用为何由消费者买单?

对于快递柜的收费行为,江苏云柜的客服人员解释称,他们提供了快件的存放功能,收取费用是合理的。“一个使用产品肯定是要收费的。我们只是提供这个方式,产生的费用是面向使用者,具体是收件人还是快递员,这是物流过程中的协商,我们这边无权决定。”

但在现实中,快递员却很少与消费者协商超时费用

是由谁来付,而是默认了由消费者买单。快递员小吴算了一笔账,一单快递赚1元,投放快递柜要付0.3-0.5元,若是再支付超时费用,“根本就是贴钱了”。

江苏圣典律师事务所律师严国亚表示,若收件人没同意将快递放到快递柜,所产生的超时费,从法律角度看,是违背当事人意愿的“强制消费”,是没有道理的。

### 2 快递丢在快递柜或快递点合理吗?

今年5月1日起施行的《快递暂行条例》规定,在快递投递上,要求快递员必须先打招呼,再放快递柜或是代收点。如果消费者不同意,就应该兑现“快递送到家”的承诺,否则属于违规。

对此,快递员有点无奈。他们认为送快递时客户一般不在家,把快递送到快递点、

快递柜就是为送快递、取快递节省时间。“如果每一个都要打电话询问,一天就得打两三百个电话。”

一位圆通快递员小李说,“以前一个快递公司才几百票件,现在一个快递员就几百票了,一个个送上门或者都放到快递柜,不现实。时间耽误不起,送不完还会被扣钱。”

### 3 碰到快递柜收费纠纷怎么办?

南京快递协会一位相关人士表示,快递柜收费是市场经营行为,在情理之中。但是快递柜的收费容易引发“无法当面签收”“通知延时被收费”等问题,也就引发了与消费者之间的纠纷。

南京市邮政管理局相关人士表示,目前根据法律规定快递员先电话通知再放快递柜,但各企业做得良莠不

齐,在检查中他们会督促各快递企业,严格落实相关服务要求,切实保护消费者的合法权益。

企业违反相关要求,消费者可以进行投诉,除了各快递企业有投诉电话,邮管局也有申诉热线025-12305。对于严重损害用户利益的行为,将对相关企业进行处罚。

## 分析

### 快递柜收费或为弥补亏损 开电商平台尝试流量变现

在走访中,现代快报记者发现,在不少快递柜柜身和液晶屏,都有很多广告。丰巢快递、格格快递等快递柜还通过引导用户关注公众号的方式让用户成为自己的流量,并在公众号中嵌入电商平台,向用户推产品。

快递柜解决了最后100米的配送难题。截至2017年底,国内已投放智能快递柜20.6万组。有机构预计,2020年全国智能快递柜组数将达75万。然而,看上去前景无限的快递柜,却处于长期亏损状态。目前,国内快递柜市场规模最大的是速递易和丰巢。虽然是头部玩家,但两家公司的快递柜业务依旧亏损严重。

需求旺盛的快递柜业务为何会亏损严重?中国电子商务研究中心主任曹磊告诉现代快报记者,快递柜作为硬件需要巨额投入。除了运营成本高,快递柜的盈利模式不清晰也导致了亏损的出现。于是,对用户免费的快递柜开始尝试收取一定条件的使用费。与此同时,快递柜公司还在尝试广告和开展电商的形式,让流量变现,增加盈利方式。

对此,曹磊认为,快递柜广告变现有限,流量变现的前景尚未得到证实。“快递柜的本质是物流服务体验,其次才是流量,本质应该是通过其物流属性提升消费者的体验,这是根本。”

