

丰巢

遭“声讨”，监管部门发声

记者 诸辰 黎莉

反应

核心提示

4月30日丰巢正式推出会员制度，没想到，收费政策持续发酵，引起社会巨大争议。

有人质疑快递柜免费的时间太短；有人提议是不是应该给业主付租金；还有快递小哥表示，收费后很怕被投诉，宁可自己送上楼；也有行业人士表示这可能是丰巢出于自身的经营压力的考虑。

不但网友炸开了锅，甚至在杭州、上海等小区出现了一波抵制潮。5月9日晚间，丰巢发布致用户公开信再度回应，深表不安的同时，解释初衷并推出鼓励尽早取件的红包政策。

网友炸开了锅

近日，丰巢上线会员服务和收费规则：非会员包裹只可免费保存12小时，超过需收取0.5元/12小时的费用，3元封顶；会员用户月卡每月5元，季卡每季12元。

事情一出，网友反应不一。

有说免费时间太短的：

“平时在公司快一点取件没问题，但有时候出差或者一天不在单位，以后就得付款了。”在写字楼里一家文创公司上班的周小姐告诉记者，因为工作性质，她经常出差，所以12小时的限制对她来说有点困难。

hello江忘尘：12小时对于上班的人其实蛮不合理的，快递员早上八点放进去，而因为加班或者通勤时间长晚上八点还回不去，岂不是很悲催。

有说用户应该收广告费的：

你的肿肿：小区里的每一平米公共面积都摊在我购买的房子里，算了钱的，意思是你蜂巢柜子摆放的就是我家的地，租我家的地，在我家地上打广告，最后还要收我保管费。既然这样那把租金结一下吧，这么大大柜子差不多也赶上个小门面了，租金和广告投放费照市价缴纳谢谢。

有说收费搞错对象的：

SJT_T：顾客是付了送到收货地址的快递费的，放快递柜是减少了快递员的工作量，方便了他们，凭什么还要顾客付费？谁不想送到目的地想省事这费用就应该让谁出！

快递小哥也有话说：

一位从事快递业3年的快递小哥接受媒体采访时说，自己所负责的小区，原本有丰巢、日日顺、富友宝这3个品牌的快递柜，除了丰巢，剩下两个品牌此前都是收费的。“没记错的话，当时富友宝超过2小时就要收1块钱。”这位小哥被投诉了一次之后，就再也不使用富友宝了。“不光是我，只要干快递小哥这一行的，大家都很怕投诉。”小哥说，“如果丰巢开始收费，我可以说，宁可自己送上楼。”

包裹2小时内取出得2元红包

面对巨大的争议，丰巢智能柜5月9日在其公众号致信用户表示，推出此项服务是为了更加高效，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。

同时，丰巢表示将联合快递企业共同鼓励大家尽早取件，其中顺丰将会在近期率先推出早取件、赢红包的活动。凡是顺丰包裹在2小时之内被取出的用户都会得到2元红包，在4小时内取出将会得到1元红包。

对于此前未能清楚解释会员服务对于行业服务能力提升的通盘考量，从而引发社会公众关心与讨论深表不安。



发酵

业主组团抵制

5月5日，杭州东新园小区业主委员会在其官方微信公众号上发布一则通知，称小区丰巢快递柜因向业主收取超时保管费，损害了业主的利益，将在5月6日时起（在小区）暂停使用。通知称，丰巢有违进驻杭州东新园小区谈判时的介绍情况，目前业主委员会正在就此事交涉。

对此，丰巢5月9日针对杭州东新园小区回应称，丰巢认为业委会既无契约精神，也缺乏诚恳解决问题的态度。丰巢表示，业委会单方面断电已经构成违约，已对公司造成巨大经济与商誉损失。也给小区业主和快递员带来诸多不便。公司保留追究东新园业委会毁约的责任权利，同时将依据合约追究相关经济和商誉损失。

继杭州这一小区率先暂时停用丰巢后，上海一家小区也加入这波抵制中。

据澎湃新闻5月9日消息，上海中环花苑已经在5月9日宣布开始停用丰巢快递柜。这也上海第一家决定停用丰巢快递柜的小区。

5月10日，上海中环花苑在官方微信上推送了《上海中环花苑小区致丰巢公司的公开信》，信中表示丰巢屡次提到“进驻小区每年支付高昂进场费”并不符合事实。以上海中环花苑小区为例，每台快递柜平均每天的场地租金收入（含电费）就十几元，并不高昂。

信中还提出了两点诉求：1.在快递柜上张贴醒目提示，请快递员必须先行联系客户同意下方可投入丰巢柜；2.免费时长延长到24小时。若上述两点不能满足，中环花苑小区两处丰巢快递柜将无限期停止使用，直到协议期结束。

针对丰巢宣布超时收费，在业委会参与者交流平台众蚁社区上参与“对丰巢说不”调查并表态的上海小区业委会已60多家，还有苏州、滁州、青岛、广州等地外省市的小区业委会参与。

回应