



发声

监管部门：
必须保障用户的知情权
和选择权

丰巢超时收费遭多地小区抵制一事持续发酵，目前已有多地监管部门发声回应。

据不完全统计显示，截至5月9日，至少山东、江苏、浙江、福建等地监管部门已经发声，回应快递柜收费相关话题。

浙江省邮政管理局印发《关于进一步强调末端投递要求的紧急通知》至全省各市局，就寄递末端投递有关要求，做进一步强调。

《通知》明确，对于使用智能快件箱进行投递的快递企业，要督促相关企业在投递前履行告知义务，征得收件人同意后方可放置在智能快件箱中。对于经两次投递后仍不能妥投，需放置在智能快件箱的快件，也需征得收件人同意，收件人不同意的，应予以退件处理。

■相关新闻
快递也要涨？
宁波暂无调价迹象

一边是快递柜要收费，另外一边还传来快递公司要涨价。

5月8日，申通、圆通、百世、韵达、中通在官网宣布，将调整高速免费期间实行的快递服务价格优惠幅度。对于此次上调价格的原因，几家快递企业均表示是由于自2020年5月6日起，全国高速公路恢复收费。

此前，顺丰也表示，目前部分国际航线取消或调整，多个国家发布不同程度的防疫政策，疫情防控期间进出口快件的运力资源获取已受到明显制约。其国际业务将收取/更新高峰资源调节费。

不过记者采访了解到的信息，告知书里所谓的调整只是针对原来的“优惠幅度”而言，而且目前宁波地区的快递费也没有上涨的迹象。

10日下午，记者首先致电了百世快递宁波区负责人彭飞。他告诉记者，目前宁波还没有落地加价政策，后续何时开始执行加价或者加多少，还要看市场的整体情况和其他快递公司的加价幅度。

随后，记者又询问了申通快递和宁波顺丰速运有限公司，相关负责人均表示，目前自家快递没有调价。

顺丰的负责人也表示，他们并没有得到调价的通知，高峰资源调解费也仅在春节有。目前宁波的快递还维持在原来的价格水平，短时间内应该不会变动。

原因

智能快递柜成本太大？

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，在全国拥有18万的快递柜，丰巢日投递单量近1200万单，在快递柜行业中排名老大。

事实上，丰巢的收费计划早就开始了。2019年10月，丰巢尝试推出打赏功能。当包裹存放超时以后，在取货页面上就会出现一个大大的“赞赏”标记，提醒用户“扫码赞赏1元保管费”这个页面误导了大量用户，以为只有扫码付款才能开柜取包裹。这也让丰巢陷入了“误导用户”的舆论风波。

丰巢这些操作的背后，主要因为智能快递柜行业普遍面临着投入成本大，回报周期慢的痛点。根据业内人士消息，目前市场上一台智能快递柜的成本在2-5万元之间不等，此外还要支付7000~10000元之间的场地租赁费用、电费、人力成本等。

而快递柜的收入只依靠快递员支付的租用费。根据柜格大小的区别，快递员将包裹投递到丰巢需要支付不等的费用。一名快递员介绍，小柜3毛5，中柜4毛5，大柜4毛9。此外，收入还包括屏幕上的广告费、用户的寄件费用和打赏费用。

公开数据也显示，丰巢一直以来都处于亏损状态。

公开资料显示，从2016年到2018年，丰巢的总资产从13亿元变成了63.11亿元，负债总额从6.3亿元攀升至17.32亿元，而亏损则已经累计超过了10亿元。丰巢成立于2015年，当时由两通、一达和顺丰共同发起，此后连续进行了4轮融资，共获55.7亿元投资。此后，通达系相继退出丰巢，只剩顺丰一家。

4月23日，顺丰发布一季财报。财报显示一季度顺丰实现营收335.41亿元，同比增长39.59%；然而净利润仅有9.07亿元，同比下降28.16%。增收不增利的顺丰正在面临盈利的瓶颈，已然掏不出更多的钱来支持丰巢。

探讨

收费是最佳时机么？

成本资金压力比较大，但国家政策也在鼓励其发展。疫情期间，“无接触配送”一词成为热点。在疫情期间或结束后，以智能快递柜为主的新型快递末端模式有望继续扩大“无接触式配送”服务的占比。

丰巢此次推出会员制，一方面是提高使用效率，另一方面是加速快递柜渗透率。这背后的逻辑是：会员制是“以关系为纽带”的模式，实质上是从功能服务到“经营用户”，意义在于加强用户粘度。

据介绍，丰巢科技于2020年4月30日上线会员服务，会员权益包括三大部分：1，消费者滞留件享受超长时间保管快件；2，消费者使用丰巢寄件享受额外折扣优惠；3，品牌联合权益，如视频网站、生活服务网站会员超低购买折扣。

新模式的探索本是好事，不过也有专家对此时收费表现出担心。快递专家赵小敏认为，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。如果这两点能达到，再讨论保管时间和收费方式比较合理。

数据显示，2020年中国快递量保守估计将预计达到2亿/天，意味着按照目前智能快递柜投放组数（2019年约为42万组），即使100%的快递柜单日使用率，快递柜服务的占比也仅为20%。这距离上千万组有很大缺口，完全谈不上规模。专家预估，这个数字应该达到3000到5000万组。

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的时机是否到来，值得探讨。此时收费，快递柜企业、快递小哥收到的投诉很大可能会增多，可能反噬行业的发展。