

实行超时收费将其推到舆论的风口

# 丰巢昨发致用户书首次回应

昨天零点43分，记者的手机上收到一条来自于丰巢智能柜的致用户书。这份致用户书回应了关于12小时保存期限和鼓励使用者及时取件的举措两个内容。这是自4月30日丰巢开启会员制并实行超时收费政策以来，首次针对此事作出的官方回应。



## 丰巢回应称不会轻易改动政策

在这份《致亲爱的用户一封信》中，丰巢表示，根据后台数据显示，快递员派件高峰集中在9点至11点之间，按12小时保管制度推算，最晚可以为客户保管至晚上11点。同时根据丰巢数据显示，会员制上线以来，丰巢12小时内取件比例提升了5%。从全国来看，每天早上也能空出近百万个格口，服务于新用户。

因为上线会员制，也将丰巢推向了舆论的风口浪尖。记者了解到，目前速递易、富友收件宝等快递柜的免费保管期为24小时，菜鸟驿站快递免费保管期为3天。相比之下，以12小时为限的丰巢，收费规则确实较苛刻。前不久，杭州、上海的多个小区就开始以停用方式抵制丰巢快递柜。

2015年丰巢柜进驻宁波，目前宁波共有4000多组快递柜正在提供快递保管服务。昨天中午，记者采访了丰巢的宁波负责人汪经理。汪经理告诉记者，因为是全国统一部署，所以会员和超时收费政策落地后，不会轻易改动。“我们

也看到了网上关于12小时保管时限等规定的争论，但需要申明的是，我们的最终目的是为了提升快递柜的使用效率，让更多用户可以享受到快递柜的代管服务。”

他也向记者坦承，一组快递柜的运营成本并不低。“例如进到小区或者写字楼，要支付进场费、公共面积使用费、设备电缆铺设费、监控设备费等前期硬件费用。此外，因为要24小时不间断使用电和网络，还有电费、网费支出，更别提后面的损耗运维费。这样的运营成本仅靠收取超时费显然是杯水车薪，设立会员制和超时收费的初衷，是督促用户尽早取件以提高柜机的周转率，而非补贴运营费用。”汪经理说。

根据丰巢的数据显示，在新制度落地的10天中（由于5月1日-5日为国家法定节假日，实际上会产生超时费的为5月6日以后），全国丰巢12小时内取件比例平均提升了5%。汪经理告诉记者，宁波的提升要高于全国平均。从这一层面上来说，超时收费制确实收到了比较好的效果。

## 这样产生的超时费用将退给用户

那么在实际操作过程中，由于快递员并未和收件人联系或达成一致，而将件投入快递柜中，产生的超时费用由谁承担？汪经理明确表示，如果快递员没有在投递之前跟用户有电话或信息的沟通，消费者不认可投柜行为的，只要出示相关证据，丰巢柜会将取件超时产生的费用退还给消费者。

目前，丰巢开通了“亲友代收”功能和前两次超时不收取费用的适应期政策。有消费者也反映说，在操作过程中发现丰巢柜操作界面里，并没有跳过缴费的“我再想想”这一选项。汪经理解释，可能是由于使用者在之前的操作中已经进行了“同意保管”设置，这样柜子就不会再跳出“我再想想”选项。“如果用户在使用过程中遇到这样的情况，也可以拨打客服电话，后台可以帮助查询相关设置的情况。”

记者也采访了快递业主管单位宁波邮政管理局。相关负责人告诉记者，目前管理局的态度很明确，首先要求全行业遵守关于进一步规范末端投递各项要求，严格按照《快递

市场管理办法》第十六条第四款“企业应当将快件（邮件）投递到约定的收件地址和收件人或者收件人指定的代收人”及《快递暂行条例》第二十五条“经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收”，积极履行投递到约定收件地址或指定代收人的法定义务，且根据《快递服务标准第3部分》（GB/T27917.3-2011），需提供不少于两次的免费投递服务。

“近期我们始终在高度关注丰巢相关事件。对于使用丰巢等智能快件箱进行投递的企业，管理局也要求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。同时，要求企业近期重点关注和积极妥善处理末端投递的投诉。”这位负责人说。

记者 黎莉 通讯员 刘晓阳

## 江北税务携手外卖小哥开启政策宣传“加速度”

“您好，这是您的外卖，里面还有定制的宣传资料，请您签收！”慈城外卖小哥小李正在为古县城附近的一家售卖文旅产品的商户介绍一份“加餐”了的外卖。原来，为积极拓展“非接触式”税收宣传，在第29个全国税收宣传月期间，江北区税务局慈城税务所携手外卖小哥，利用外卖

接触广泛和送货上门的优势，开展“税收政策加餐服务”活动，为广大市民带来税收政策“加油包”。

美团外卖慈城站利用自身平台优势，动员站内20名外卖配送员担任税收义务宣传员，将最新税费政策传递到点餐人员手中。

通讯员 左林俊 应陈炳

## 慈溪“网红打卡地”助力宣传“非接触式”办税



近日，国家税务总局慈溪市税务局开展“网红打卡地 城市税宣点”热拍活动，通过在慈溪市各综合型商场布置税收宣传打卡点，吸引市民扫码、留影，进一步推广“码上咨询”“码上解读”“码上办理”的“非接触式”办税方式。

记者 谢舒奕 通讯员 平思佳 摄

文明健康 有你有我 公益广告

# 拒绝嚼喂食 陋习

对宝宝喂食，也许代表了∞的爱  
一旦方向错误，就会变成∞的隐患

浙江省文明办