

## 智能快递柜

入柜不问、故障频出、缩短免费时长……

双11来了,  
智能快递柜恐难以“解忧”

10月1日《智能快递箱寄递服务管理办法》(下称《办法》)开始实施,对快递员投放行为、收件人验收、设备故障处理等方面做出进一步规定。但快递配送末端的消费乱象仍频频出现。快递员未经询问直接将快件放置快递柜成常态,有用户发现几家快递柜缩短免费保管时长变相收费,有多种选择的情况下快递被放进需收费的快递柜,处理各种意外情况的重担也悄然落到了消费者肩上。

双11大战来临,快递柜的服务质量却令人担忧。有快递员表示,现有的智能快递柜远远满足不了快递旺季的存放需求,且设备迟钝、出差错的情况时有发生,双11配送末端可能迎来一轮混乱和爆仓。智能快递柜如何能真正便捷双方用户,各方还需进一步探索。

■廖木兴/图

■新快报记者 郑栩彤

## 现状

## 多方抢占快递柜市场 服务却没跟上

据艾瑞咨询预测,2020年全国智能快递柜将达到77.2万组,快递入柜率也将由2017年的7%提升到2020年的15%。

为抢占这片蓝海,顺丰、申通等5家物流企业于2015年成立深圳市丰巢科技有限公司,现由顺丰总裁王卫持有62.87%股权。2017年中邮资本入股速递易,现持股50%。去年由阿里巴巴控

股、有通达系(圆通、申通、中通、百世汇通、韵达)背景的菜鸟网络推出快递柜业务。11月8日,阿里巴巴以233亿元增持菜鸟股权至63%。此外,电商系的京东、苏宁易购自提柜和第三方企业的云柜、富友和格格等也都已入局。

公开资料显示,业务扩张成为快递柜行业的主旋律,一些公司甚至不惜亏

本运营,但服务质量却被忽略。记者从新浪旗下黑猫投诉平台看到,关于自提柜/快递柜的投诉超过800条,其中快递柜故障、快递丢失、发错信息、快递员未经询问将快递放至柜中是主要的投诉问题。一名用户投诉,他本人周末在家,快递员却未将快递送上门,快递柜公司的解决办法就是直接将用户号码设置为不能入柜。

而且,智能快递柜向快递员收取的存放费用也令不少快递员大呼亏本。记者了解到,中通、圆通等主流快递公司均未对快递员给予专项补贴。快递员每派一个件收入0.7元-0.9元,而投放一个件入快递柜需支付0.3元-0.4元。

集、储存、处理、运输等正常运行。但以上频出故障的快递柜公司的客服表示,由网络问题导致取件短信收不到,收件人未知悉或因为各种原因拿不到快递的情况均应联系快递员解决。

在双11、春节旺季临时将免费存放时长缩短至个位数。

新出台的《办法》规定,智能快递箱运营企业应当合理设置快件保管期限,保管期限内不得向收件人收费。然而,对于保管期限何为“合理”,期限过后如何收费,《办法》未做更多阐释。

柜内存放2-3天,逾时将通知快递员取出重新投递或再次放入续费。快递员反映,由于不想承担多一笔存放费,会在将逾期时再次提醒客户取件。此外,未经约定快件便被投入快递柜时,收件人也可联系快递员重新投递。

## 观察

专家:  
盈利模式  
与服务体验均需改善

丰巢CMO李文青表示,是否向收件人收费是由公司运营策略决定的,并非必须。就目前看,广告、电商、向快递柜用户收费是快递柜企业的几个主要收入组成。有专家认为,对用户收取一定的使用费是快递柜运营成本高、盈利模式不清晰情况下的尝试。

记者了解到,目前一个快递柜进入广州的小区需缴纳“入场费”零至几千元,入场费由快递柜企业和物业协商确定,业主也可向物业反馈意向。虽然各大快递企业背后存在快递系和电商系的竞争对手,但快递员可注册使用市面上任一款快递柜,快递员挑选快递柜主要依据服务质量及费用高低。随着小区向更多快递柜敞开大门,用户可以选择使用服务质量更好、收费更合理的快递柜。

中国物流学会特约研究员、中国交通运输协会新技术促进分会专家委员解筱文表示,目前来看,快递柜企业向收件人收取超时费用属于企业 and 市场行为。快递员征得用户同意后将快件放至快递柜,产生的超时费用应由用户负责。

但智能快递柜行业要良好发展,解筱文认为还需进一步协调企业和消费群体,解决公益服务和市场经营之间的矛盾。目前,快递柜企业需要培养消费者的使用习惯,提升智能化服务水平,探索被各方接受的盈利模式。如近期有智能快递柜企业创设的柜体广告投放模式便是一种商业模式创新。

智能快递柜企业也应在收件人和快递员之间搭建起更好的沟通桥梁。有用户在投诉网站上建议,快递柜公司其实可以在手机应用或微信公众号上设置快递是否放进柜内的询问功能,并及时反馈给快递员,减少信息沟通不畅。

## 问题

## 1 快递入柜不询问,快递员也不得以?

对于用户关注的“快递员未经同意便将快递放入快递柜”的问题,《办法》明确,智能快件箱使用企业使用智能快箱投寄快件,应征得快件人同意。未经同意应按照快递服务合同约定的名址提供投递服务,寄件人交寄物品时指定智能快件箱作为投递地址

的除外。

但在实际操作中,多个快递员表示,除备注孕妇、老人、生鲜或指定送货上门的客户外,其余快递基本不经询问便放进快递柜。旺季期间广州主流快递在市区的每个网点一天的派送量上万,快递员更难以腾出时间询问收件人。

## 2 快递柜问题频出,快递员背锅?

一名快递员表示,不同品牌的快递柜或多或少都存在网络不好或故障的情况。出现网络问题时,快递员必须在线上或回到快递柜所在地重新发送短信。该快递员每天要给快递柜公司打好几个投

诉电话。部分快递柜反应迟钝、出现故障甚至发送错信息也在增加快递员派件时间、透支收件人信任。

虽然《办法》规定,智能快件箱运营企业应当采取有效技术措施维护数据采

## 3 免费存放时间不一,多长时间才合理?

有用户发现小区楼下的快递柜悄然缩短了免费存放时长。洪先生前天晚间收到通知快件到达快递柜,第二天下午下班回家路上收到快递超时收费通知,他才发现格格货栈的免费存放时长由24小时调整到了20小时。经客服确认,格格货栈6月起在全国统一调整了免费存放时长。

住在番禺区的王女士发现,近日小区的中邮速递易快递柜通知取件时才开始标明免费存放时长为18小时。记者询问该快递柜公司客服得知,投放点的免费存放时长不一致,主要是根据快递柜使用率和成本调整,目前最长的免费存放时长为24小时。据悉,该快递柜还曾

## 办法

## 向快递公司反馈或要求快递员重新配送

消费者遇到快递柜投递方面的问题,向快递柜公司反馈是一种可行方案。中邮速递易客服表示,消费时产生问题可以向其提供快递单号,由企业 with 消费者协商处理。

2016年3月开始施行的《智能快件

箱投递服务管理规定(暂行)》规定,使用智能快件箱进行首次投递,收件人未能及时提取的,经营快递业务的企业应当将快件取出,联系收件人再次提供投递服务。

实际中,快递柜一般规定快件可在