

EXPRESS 中通快递 ZTO 韵达 申通快递 STO 直营寄件点

区区5毛钱 捅了大“蜂巢”

丰巢超时收费,动了谁的奶酪?

“丰巢用5毛钱点起了一把火”,蔓延近半月,仍未停息。

4月28日,丰巢宣布将自4月30日起推行会员制服务。非会员包裹免费保存12小时,超时则需收取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。

此举对丰巢来说可以说是自捅马蜂窝。在新浪发起的一项2000多人参与的网络投票中,超过60%的网友不接受丰巢快递柜收费,接受收费但希望有更好服务和更合理价格的占超过28%,仅约11%的网友表示接受。

杭州东新园小区业主委员会向丰巢收取超时费“打响了第一枪”,该业委会认为,丰巢快递柜超时收费损害小区业主利益,有违当初约定,暂停使用。

“你们不是弱者。”上海中环花苑小区也用一封洋洋洒洒的致丰巢公开信刷屏网络。据媒体报道,在业委会参与者交流平台众蚁社区参与“对丰巢说不”的上海小区已有108个。除此之外,深圳、广州、重庆、苏州、福州等城市也有小区参与抵制丰巢的行动。

多地监管部门纷纷表态,重申快递入柜须征得收件人同意。5月13日,中消协回应丰巢事件指出,应尽快将智能快件箱服务纳入公共消费范畴。而丰巢方面此前的回复是,不会放弃收费战略,否则无法为用户提供服务。部分小区业主、物业尝试批发、自建快递柜,硬核叫板丰巢。

为何看似不贵的费用引发了系列连锁反应?新快报记者在走访中发现,戳中用户痛点的是,许多快递员不经同意就将快递投入丰巢,收费的同时还压缩了本该提供的上门服务,被质疑是“二次收费”。

智能快递柜被认为是方便了快递公司和快递员,向消费者收费依据不足。工作时间“996”的上班族也吐槽,12小时的免费保管时长太短,无异于鸡肋。

丰巢近期与中邮速递易完成重组之后,合计达69%的市占率让丰巢成为快递柜行业的龙头老大。部分人也担忧消费者因此处于弱势地位,失去话语权。

本期聚焦丰巢快递柜收费问题,新快报记者通过多方走访,勾勒出快递柜纷争背后的链条和角力。同时,邀请部分专家对快递柜收费现象进行了深入剖析,把脉行业良好发展之路。而广东省邮管局已明确,未经同意投放快递柜,消费者可追偿产生的费用。

■本版采写:新快报记者 吴晓娟
■本版摄影:新快报记者 李小明

