

“丰巢超时收费风波”吵翻天，广州情况怎么样？

收费的是丰巢 心烦的是用户

过去半个月，围绕丰巢快递柜收超时费的争论、拉锯战令观者眼花缭乱。

4月28日，深圳市丰巢科技有限公司宣布于4月30日启动“超时收费”，即非会员用户滞留快递件超过12小时后将按0.5元/12小时的标准收费。同时，丰巢还推出快递柜会员服务，月卡会员5元，季卡会员12元，可享受7天长时存放，免收保管费。

5月13日，中消协就丰巢事件发声回应，称应尽快将智能快件箱服务纳入公共消费范畴。中消协认为，合理保管期限内不应单独收取服务费用，对于确有需要超期限使用智能快件箱服务的，不能简单通过市场化机制解决。

用户历数丰巢多宗“罪”

收取超时费之前就诱导“打赏”

“如果不能做到24小时免费，18小时也是可以的，对上班族比较友好。”

“一个快递柜两头吃！”这是不少网友对此次丰巢超时收费感到愤怒的一个原因。在新快报记者的采访中，也有多名快递员表示：“丰巢一方面向我们收钱，另一方面向客户收，两头收钱，这怎么行？”

“又让丰巢收了钱。”刚取完快递的广州白领彭小姐见到记者，忿忿说道，快递一般是早上投递，自己加班回来肯定会超时，丰巢12小时的免费保管时限非常不合理，“如果不能做到24小时免费，18小时也是可以的，对上班族比较友好。”

家住广州棠悦花园的陈先生坦言，此前丰巢免费使用，突然收费，用户抵制声音大也可以理解，“丰巢要

是提前告知，或者先小范围尝试，可能接受度比现在好。”

“丰巢收个五毛一块的，钱也不多，没什么问题，放到小区小卖部，不单要给钱还得看脸色，体验很糟糕。”市民蔡先生对丰巢收费倒是不反对，他反感的是快递员经常把件放到快递柜里，电话、短信通知都没有，自己看了软件里的提醒才发现，有时还会漏了取件，这种情况下他就会给差评。现在如果因为快递员擅自将快件投入柜中，导致自己漏取而被收超时费，那就更加不能接受了。

也有市民表示，尽管对快递员擅自投递入柜的行为不满，但由于快递员知道自己的很多个人信息，出于个



■丰巢快递柜推出会员服务。

人安全的考虑，也不会轻易投诉。

此外，有人质疑，只要购买了丰巢的会员服务，就可以享受7天长时存放，“如果大家都买了会员，不担心超时了，快递柜的运转率岂不是更低下？”

新快报记者在此过程中还了解到，早在官宣收取“超时费”之前，丰巢快递柜就存在诱导消费者付费打赏的问题。

广州的上班族小刘说，她平日里有快件取件信息，都转发给家人让其帮忙代取。有天她接到家人电话，抱怨取件要收1块钱的“延时保管费”。小刘发现，所谓的“收费”，其实是以自愿“打赏”的形式出现，但是“跳过”键在右下角，字体非常小，不仔细留意难以察觉。



快递员也是满腹牢骚

受气还得“吃罚” 尽量不用丰巢

“(丰巢)对用户收超时费之后每天都要花多时间处理这些滞留件，很烦。”

新快报记者在此过程中发现，丰巢向用户收费，快递员也是叫苦不迭，因为丰巢与用户之间的利益之争一定程度转到了快递员与用户之间。

“有一些件早上投递，客户晚上八九点回来已经超时要给钱了，就直接打电话骂我们了。”圆通速递的快递员小林对记者表示，除了挨骂受气，5月以来自己被投诉了2次，投诉明显增多，而被投诉一次就要扣50元。

小林也承认，快递太多，电话打不过来，投放快递柜时没有通知收件人，这在行业内基本就是通行的。快

递员刑力(化名)解释称，一般快递员在丰巢快递柜投递完后，丰巢系统会自动向顾客发送取件信息。“但它的系统经常出问题，导致客户没收到，或者是不及时。”他表示，即便快递员在当天完成投递，信息一旦延迟发送，很容易就超过12小时的时限，就容易有纠纷。

如果有些人一看超时了，就选择不去取件，快递员就得取出来再投放一次，这样相当于快递员需要交2次存放柜子的钱。快件存放在丰巢快递柜，对快递员的收费是小格子0.4元，中格子、大格子0.45元，不同类

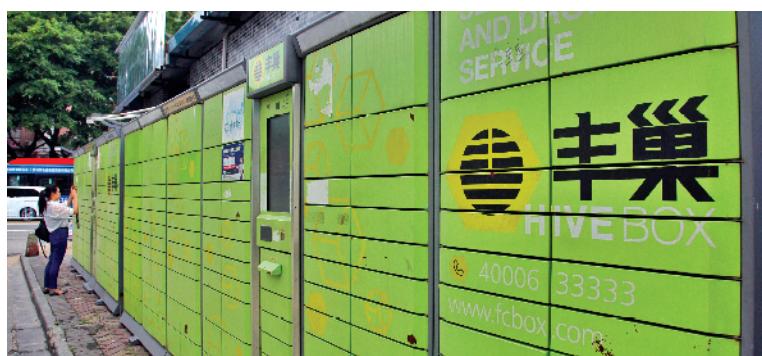
型的柜子和时间段在收费上细微不同。小林说，原本送一个件就赚个1元左右，投递2次，那基本就白投了，“(丰巢)对用户收超时费之后每天都要花多时间处理这些滞留件，很烦。”

刑力透露，丰巢公布超时收费举措后，公司就发消息来了：“公司说，尽量不要把快件放在丰巢里。”他说，不止公司，这几天也常有客户在订单上备注，“不要放丰巢”。

小林说，快递员也不愿意投到丰巢里了，转投到菜鸟驿站、京东和格格快件柜。中国邮政的快件柜目前也不收费。

除了怕投诉，顾客的取件习惯亦成为快递员投放选择的主要考量因素。“像我们有时候不愿意放丰巢，主要是怕客户有多个快件时，一些在丰巢取，一些在路边取，走来走去很麻烦。”韵达快递员陆凡说。陆凡负责广州华景北路片区韵达快件的投放，他介绍说，放丰巢、放菜鸟驿站、在路边“摆摊”，是他处理客户包裹最主要的3种方式。

顺丰快递员小李说，他会提前打电话问客户什么时间下班，尽量让他们能赶得及在12小时内取件。



■市民在丰巢快递柜取快递。