

“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递投入柜中,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

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?”

新快报记者在采访过程中还了解到,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,她平日里有快递取件信息,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,不仔细留意难以被察觉。

## 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。”

新快报记者在采访中发现,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放,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。快递存放在丰巢快递柜,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,尽量不要把快递投放到丰巢里。”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”。

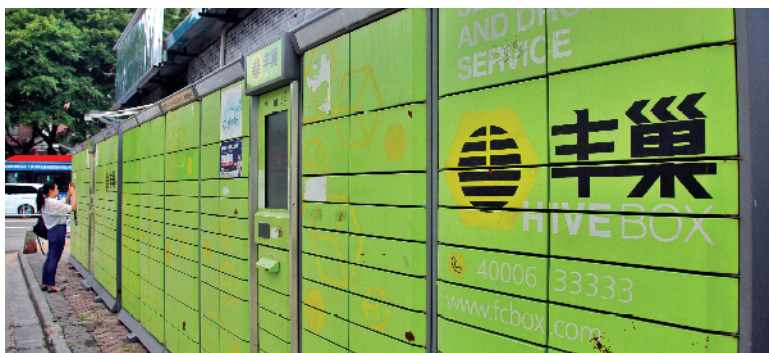
小林说,快递员也不愿意投到丰巢里了,转投到菜鸟驿站、京东和格格快递柜。中国邮政的快递柜目前也不收费。

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递时,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递的投放,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小时之内取件。



■丰巢快递柜推出会员服务。



■市民在丰巢快递柜取快递。