

# 叫苦连天的是快递员



## 本地反应

### 广东有小区明确表态“拒绝超时收费” 自建快递柜需求大增

杭州东新园小区成为全国首个停用丰巢快递柜的小区后,上海中环花苑于5月8日宣布停用丰巢快递柜。浙江、上海、广东多地小区加入停用的队伍。

深圳勤城达和园小区在5月11日明确表态“拒绝超时收费”。“丰巢的收费政策推出太突然了,业主不是很理解。”该小区的物业管理方认为,丰巢快递柜收费的行为侵害了小区业主的权益,物业在5月9日与该快递柜负责人沟通,已明确要求其按原合同继续执行,不收取任何费用。并责令快递公司一个礼拜时间恢复之前的免费服务,如限期不整改,将撤除三组丰巢快递柜。

物业称,目前正在和丰巢方面协商,“最好能够恢复之前的免费使用政策,如果不能,

至少也延长到24小时后才收费。”

广州盈泽苑小区的物业负责人也告诉新快报记者,疫情期间,小区对外来人员没有全部开放,快递一般是放在小区外的门房,因此丰巢的使用频率并不高,丰巢快递柜收费之后也没有业主反馈相关情况。从1月份到现在,物业方每天都会分时段帮住户把快递送上楼,住户有需求也可以打电话求助。这名负责人表示,假如业主对丰巢快递柜的收费有意见,他们会要求快递员一定要打电话给业主确认之后才能入柜。

有部分小区业主、物业开始尝试自建快递柜。阿里线上批发平台1688数据显示,平台上快递柜近一周环比交易额增长14倍,买家数增长3倍,小区物业、业委会及创业公司成为采购主力。

## 市场观察

### 盈利之困带来“超时收费”,但消费者不买账

5月9日,丰巢就“超时收费”作出回应,称创立5年以来,丰巢在全国铺设超18万个智能快递柜,因场地问题不能增加投放数量,要提高快件领取的速度,并表示上线会员功能后,丰巢12小时内取件比例提升了5%。

摆在丰巢面前的,还有持续亏损的难题。公开数据显示,丰巢2020年一季度未经审计的营业收入3.34亿元,亏损2.45亿元,2019年营收16.14亿元,亏损7.81亿元。

这一回应并没有平息“超时收费”引发的争论。上海中环花苑小区发文反驳,表示丰巢快递柜使用费为每单0.35-0.45元,单就快递业务,丰巢快递柜每天利润率为240%甚至更多。

不过这一计算方法,并没有包括快递柜采购、租金、运营等成本。单个快递柜的成本在3万-5万元,租金普遍为几千元一年。新快报记者查询裁判文书网获悉,在一宗物权保护纠纷案件中,透露出了丰巢的租金费用。如广州海珠区的兰亭御园小区,物业公司 with 丰巢科技有限公司签订《丰巢智能柜摆放合

同》,每年管理费为5500元/点位。

而另一宗业主共有权纠纷中,惠州一小区物业管理公司签订的《丰巢智能柜摆放合同》显示,该合同签订于2014年4月19日,约定合作期限自2016年6月1日起至2019年5月31日止,费用为每套3500元/年(包括场地占用费、物业公司的管理费等全部费用)。

位于广州天河区翠园街的菜鸟驿站负责人就透露,这个五十多平方米的驿站每个月的租金是6000多元,“要控制好租金和人力成本,不然是亏本经营。”这也一定程度反映了行业的经营现状。

然而受访市民白女士表示,丰巢向顾客收逾时保存的“手续费”,不应以经营亏损为由。“他们谈自己亏钱的时候为啥不提广告收入?”她说,自己近一年来觉得丰巢的广告越来越“凶”,不仅丰巢柜的电子屏幕上都是广告,连微信公众号也会定期发各类广告,“取件时拿微信一扫,页面就直接跳转到广告界面,非常讨厌”。

## 背景

### 有快递员每月在丰巢上花1800多元,占收入近三成

在家住天河区员村某小区的陈女士的印象中,从2018年开始,就很少再接到快递小哥的电话,转而是一条短信提醒:“请凭取件码‘×××’至小区×栋楼大堂左侧取您的包裹”。

“以往快递员送货时,都会打电话问在不在家。”她说,自从小区里出现了一排绿色柜子后,感觉快递员们省事了不少,自己也不用经常在上班时压低声音接快递电话。

顺丰快递员小李则透露,平时自己投递快递会上门,要放丰巢自己也会打电话问一下客户。久了基本就知道用户的习惯,放丰巢能让自己每天多派几十单,效率提高百分之三四十。

2010年,中国邮政铺设了第一个智能包裹投递终端,智能快递柜发展在国内正式拉开序幕。群雄逐鹿中,丰巢逐渐坐稳了市场“大哥”的位置。收购中邮速递易后,丰巢的占有率近70%。

“我一天投三四百个快递,有六七十个是放在丰巢的。”在韵达快递工作的陆凡说。“丰巢一开始投入使用的时候,我们收件无论大小,各类大小柜子一律2毛钱。”他回忆道,后来逐年涨价,从小柜0.3元、大柜0.4元,到现在变成小柜

0.4元、中大柜0.45元。“菜鸟驿站就人性化一些,无论快递大小,都是4毛钱一件”。

“每个月工资发下来,先充三四百元的电话费,再充三四百元的丰巢投放费,跑不掉。”京东快递员蔡雄(化名)说。而这还不算多的。快递员小林告诉记者,自己每天派件200多单,赚200多元,一个月赚6000多元,每个月在丰巢快递柜上就得花1800多元,占了收入的近30%。

不仅是收费逐年攀升,大小受限也颇受诟病。陆凡说,丰巢快递柜都是有标准尺寸的,且大格的数量有限,快递件一旦体积过大或大格被用了,就放不进去了。

快递放置时间给快递员的投放选择上了另一道“枷锁”。陆凡说,按照丰巢的规定,一件包裹存放时间是48小时,一旦过了这个时间用户还没取件,就得帮他们拿出来。“麻烦得很,还费钱。”他说,一旦取出后,能送达给客户的是最好的,一旦送达不了,又得重新投放,这意味着得多花一次手续费。

他坦言,公司规定,这笔“超时”费用不准向客户收取,亦不能作为催促借口。“有时候顾客几天不取,一件快递就亏大了”。