

丰巢快递柜推出超时收费制度 市民:若收费会选择其他送取快递方式

从4月30日以来,丰巢快递柜推出超时收费制度已超过10天,这10多天来,有关丰巢快递柜超时收费一事引发大家的讨论。

那么,在长春市小区内设置的丰巢快递柜的运行情况怎么样?市民的态度如何?快递员对收费一事怎么看?10日,记者对长春市内的丰巢快递柜的相关情况进行了调查采访。

长春市民 若收费会选择其他送取快递方式

记者在采访中了解到,丰巢快递柜推出的超时收费制度为:普通用户12小时内免费保管包裹,超时后收费0.5元/12小时,3元封顶,节假日期间不计费,享两次免费超时取件体验。对于会员用户,有效期内不限保管次数,7天长时存放,且享丰巢寄件折扣优惠及品牌联合权益。会员月卡5元/月,季卡为12元/季。

10日下午,记者来到了位于长春市工农广场附近的南关区湖东小区,在该小区入口处的北侧放置了一套绿色的丰巢快递柜,快递柜仍在正常运行,其中有一个操作屏,屏幕的下方用黑笔写着“请及时取走快递……”的字样,右方写着“超时12小时付款”。

在记者采访时,长春市民李女士匆忙地从小区里跑出来,来到快递柜前输入取件码,将快递取了出来。

“丰巢快递柜开始收费了,您知道吗?”记者问。

“知道,不是超过12个小时开始收费吗?所以我才着急跑出来把快递取走……”李女士回答。

快递员“收了快递公司的钱,咋还要收市民的钱?”

长春市南三环路与幸福街交会处附近的一个小区内也设置了快递柜,但不是丰巢快递柜,这里的快递柜是不收取超时费用的。

快递员刘先生正推着一手推车的快递往快递柜里面放,对于丰巢快递柜推出超时收费制度一事,刘先生表示不太合理,“快递柜所属的公司是收我们快递公司的钱的,现在还收市民的钱,我感觉不合理!”

刘先生说,快递柜所属的公司对快递公司每件物品收取3角到4角不等的费用,“像这个小区的快递柜,我们快递公司是包月使用的,具体来说,每个月180元包20个小柜,这20个小柜可以循环使用,快递柜收了我们的钱,就不应该再

“您对丰巢快递柜收取市民超时费用这件事儿怎么看?”

“我是肯定反对的,现在网购寄快递的人越来越多,每个人都不能保证自己能在12个小时之内把快递取走,万一有急事或是出差一段时间,没取的快递不就开始收费了吗?我认为不太合理……”

“如果您的快递在12个小时之内取不走,您又不想交费,怎么办?”

“我一定会选择其他的送取快递的方式,这个超时的费用,我是不认可的……”李女士表示。

记者在小区保安处了解到,丰巢快递柜推出超时收费制度以来,小区多数居民认为收费是不合理的,不亲民,“居民网购物品本来就花了钱,现在还有可能被收取保管快递的费用,居民认为很吃亏,如果是这样,他们就不想再使用丰巢快递柜了!”

“因为丰巢快递柜推出的超时收费制度,小区内的快递柜利用率明显下降……”该保安表示。

收取市民的超时费用了!”

同时,快递柜超时收费以后,他们为了避免和市民之间的纠纷,必须在送达之前询问市民,是选择送货上门还是选择寄存在快递柜里。因为现在快递柜要收费,很多市民都不愿意在里面寄存。但当时市民又不在家,那他们就只能将快递带回站点,另选时间配送,这将在很大程度上增加他们的工作量。

“让我们每一件快递都要跟市民沟通一次,每天五六百的快递,根本就沟通不过来,想实际各个沟通是不现实的,也影响我们的送达效率,所以,我们快递员是不支持快递柜超时收费的……”快递员刘先生表示。



丰巢客服

不停止收费 尽早取件有红包

随后,记者拨打了丰巢快递柜方面的客服电话,并通过线上客服与之联系,试图了解丰巢快递柜推出的超时收费制度一事相关情况,但未能得到回复。

但丰巢官方在5月9日致信全国用户时表示,他们推出此项服务是为了更加高效,不会停止收费,尽早取件会有红包。

丰巢官方表示,后台数据显示快递员派件高峰集中在早上9点至11点之间,一般10点到达峰值。设置“12小时保管期限”就是基于这个派件高峰时段的推算。从上线会员功能以来,丰巢12小时内取件比例提升了5个百分点,这意味着每天早上可以空出近百万个格口。

同时,丰巢方面将联合快递企业共同鼓励大家尽早取件,其中顺丰将会在近期率先推出早取件、赢红包的活动。凡是顺丰包裹在2小时之内被取出的用户都会得到2元红包,在4小时内取出将会得到1元红包。

他们对于此前未能清楚解释会员服务对于行业服务能力提升的通盘考量,从而引发社会公众关心与讨论深表不安,他们也将借此机会重新审视加强与用户沟通工作,诚恳希望大家理解!更感谢每一位支持、关注丰巢的用户,他们会不断完善产品服务,回馈大家的信任与支持!

他山之石

快递柜收费的前提必须是合法

近日,江苏省邮政管理局市场监管处处长杨月新在接受媒体采访时表示,快递柜收费是市场行为,由市场调节,但前提必须是合法。

2019年6月20日,交通运输部公布了《智能快件箱寄递服务管理办法》,自2019年10月1日起

施行。规定快递员使用智能快件箱投递快件,应征得收件人同意。

杨月新表示,快递员未征得用户同意就投到快递柜属违法行为,用户可向快递企业投诉。若企业不改正,可申诉。用户若因未通知投递入柜导致收费的,应积极维权。

上海抵制小区增至78个

一个名为“上海业委会交流群”的微信群中,上海多个小区的业委会发起了讨论,抵制小区已增至78个,他们梳理出了具体诉求,试图通过小区联盟的方式一起与丰巢谈判。

目前已形成了三点共识:

1、丰巢在入驻小区谈判时,应该明确合同期内的收费标准。此前签订的合同内未约定的在合同期满前不应收费或经协商后签署补充协议。

2、在快递柜上增加醒目标识,明确收费标准,并提醒快递

员必须经收件人同意且告知相关收费标准才能投入快递柜。

3、12小时的免费保管时间过短,建议考虑大部分使用人员的生活工作情况,延长免费保管时间至24小时或48小时。

很多人之所以抵制丰巢快递柜超时收费,原因是本来将快递放入快递柜就已违背其主观意愿,在这种情况下,还要向其收费就更加不合理了。

多地明确了快递入柜需收件人同意

据了解,截至5月9日,至少山东、江苏、浙江、福建等地监管部门已经发声,回应快递柜收费相关话题。

浙江省邮政局的通知明确,对于使用智能快件箱进行投递的快递企业,要督促相关企业在投递前履行告知义务,征得收件人同意后方可放置在智能快件箱中。对于经两次投递后仍不能妥投,需放置在智能快件箱的快件,也需征得收件人同意,收件人不同意的,应予以

退件处理。

山东省邮政管理局消费者申诉中心工作人员说,如果未经收件人允许,派送员未按照快递单约定的地点投放,而是把快递放在快递柜,这属于投递不规范行为,可以投诉。

福建省消委会表示,快递公司必须保证消费者的知情权和选择权,在投递时事先征得收件人的同意再存入快递柜实施保管,否则产生的费用应该由快递公司自行承担。

一些小区开始思考替代丰巢快递柜

自丰巢快递柜推出超时收费制度后,我国的一些小区也在开始思考“撤柜后的小区快递生态”。在上海浦东一大型小区,由于疫情期间快递员无法进入小区投递,小区内采购了置物架配备了楼栋附近,由志愿者和工作人员来负责门口到门栋的短驳。随着丰巢延时收费事件的不断发酵,这个方法反而给小区的

快递生态提供了一种新的思路。“除了置物架,还有临时储物箱也可以作为替代,”达安花园业委会主任陈振宇表示,如果丰巢坚持目前的延时收费方案,小区业主又无法接受的话,他们也将思考后续应对方案。

/城市晚报全媒体记者 陆续 报道 摄

