

在很多“剁手族”的生活中,智能快递柜可谓是必备的“神器”之一。近期,“快递柜”成了一个热论的话题,原因是快递柜行业巨头丰巢科技宣布,对滞留快件的非会员用户在超时12小时后收取保管费用。

如今,不少南海市民已注意到自家附近的丰巢快递柜挂出的公告,还有部分市民已经为此买过单。对此,赞同和反对的声音皆有,有人认为此举有助于提高快递柜的使用率,以后不怕“有件没柜收”;有人认为快递费已经包含快递柜的费用,不应再收;还有人聚焦于免费保管12小时太短这个问题上。

那么,快递柜超时收费了以后大家还能“愉快玩耍”吗?这门生意到底是赔是赚?以后的路要怎么走?



超12小时收取保管费 快递柜还能愉快玩耍吗?

1 “超时收费” 应不应该?

- 在企业看来,快递柜收费是为了应对包裹滞留问题,提高柜格的使用率。
- 从发展大势来看,收费也是必然的趋势。

2 “超时收费” 用户支持吗?

- 备受争议的一个问题是:快递柜是否属于递送过程的一部分?
- 本着契约精神,快递柜应在用户充分知情、有更多选择的情况下,由用户来决定是否使用。

3 快递柜生意 到底是赔是赚?

- 从具体案例来看,快递柜是完全自给自足并良性循环,并能产生盈余。
- 然而快递柜的运营受多方因素影响,特别在恶性竞争的环境下,亏损并不是信口开河。

4 快递柜行业 还在“风口”吗?

- 快递柜一直得到各种政策支持,快递入柜也还有很大的提升空间。
- 企业不妨给予长期视角去观察,不必苛求短期盈利

5 快递“最后100米” 路在何方?

- 加强快递末端服务设施建设,给消费者更多选择权。
- 将快递柜纳入社区公共服务设施规划,提供用地保障等配套措施。

快递柜是快递行业“最后一公里”的重要组成部分,很多人已习惯快递柜提供的暂存服务。近期,市场占有率极高的快递柜行业巨头丰巢科技宣布,自4月30日起,对滞留快件的非会员用户在超时12小时后收费0.5元/12小时,3元封顶,法定节假日不计费。同步推出的还有会员服务。

一石激起千层浪,有市民表示:“丰巢这次收费太突然了,直接宣布启动收费,没有一个征询意见的过程。并且,丰巢设置的免费保管时间是12个小时,这对上班族来说有些短,加班晚了回到家再取就有可能超过时限。”

面对消费者的质疑,丰巢科技首席营销官李文青回应,目前很多快递柜的包裹存在滞留现象,快递员的使用需求无法得到有效释放。这次推出的收费会员计划,事实上是提供无限次超时保管的特权。会员用户在使用智能柜寄快递时,也将享受额外的折扣。

对于饱受质疑的“12小时”时限,李文青解释,每天快递员派件高峰集中在早上9时至11时之间,一般在10时到达峰值。“正是基于这个派件高峰时段的测算,用户最晚到晚上11时仍可免费取件。如果过了这个时间没有取,很可能会影响次日派件高峰时快递员正常投递。”

在快递行业专家赵小敏看来,快递柜收费并不意外。快递柜自入局后,就面临持续亏损、资金链紧张等困局,“每一组快递柜安装入驻小区,每年的基础成本往往达到数千元甚至上万元不等,其成本既包括了安装快递柜所需的场地租金,也包括安装之后的日常管理、维护等费用。”

丰巢“超时收费”推出后,杭州东新园小区业主委员会的一则“丰巢快递柜超时收费损害小区业主利益,暂停启用”通知,向丰巢收取超时费说“不”。在抵制收费的人群中,不少人提出了这样的疑问:快递柜是否属于递送过程的一部分?

“快递柜本身就是快递公司投资成立的一项服务,用户在递送物品时已经缴纳了快递费用,如今快递不送到家只放在丰巢已经属于减少服务,怎么还可以双向收费?”杭州市民王先生认为,这一操作并不合理。

受访的多位消费者更是表示,在丰巢实施“超时收费”后,快递员派送末端环节中,仍有不少快递未经消费者允许就直接投递入柜。

事实上,2019年6月20日,交通运输部发布了《智能快件箱寄递服务管理办法》,其中规定,快递员使用智能快件箱投递快件,应征得收件人同意。法律专家蔡湘南表示,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。

对此,丰巢科技方面表示,用户在前两次超时取件均不收取费用,在两次超时的过程中,用户可自主在手机上设置被代收的时间段和快递公司,如完全不同意使用丰巢,可取消所有勾选选项即可。

浙江省社会学会会长杨建华认为,快递应该本着契约精神。收费合理的途径是,在用户充分知情、有更多选择的情况下,由用户来决定。

5月9日晚间,丰巢发出《致亲爱的用户一封信》对收费问题进行解释,里面提到“已经提供了五年的免费服务仍然亏损运营”。对此,5月10日上午,上海首个因丰巢超时收费而停用的小区中环花苑发出致丰巢的公开信,质疑了丰巢提及的亏损问题。

公开信中为丰巢算了一笔账:丰巢此前对快递员收取使用费用,丰巢柜分大中小三种格子,分别收0.45元、0.4元和0.35元每单。以中环花苑小区为例,每台快递柜平均每天的场地租金支出(含电费)十几元,若以现在快递柜满负荷运转为基础,算每个格子周转率一天只有一次,单个快递柜80格,取快递员支付费用三档的中间值0.4元/单计算,每天收入至少为36元。

虽然中环花苑公开信中给出的测算结果是快递柜完全可以靠收取快递员费用而完成自给自足,但是丰巢的业绩报表则显示其连年亏损,这到底是怎么回事呢?

据了解,快递柜的成本主要涉及硬件、维护人员以及场地费用三大块。一组柜体(硬件)成本在1.8万到6万元之间不等。而运维人员的增减也是与快递柜的数量和覆盖面正相关,成本也相对稳定。

而场地费则成了快递柜运营成本中最大的变量。一位快递柜从业人士表示,不论是小区还是写字楼,快递柜想要进入就必须交一定场地费用。而场地费用的多少,一般跟该地快递量、所处地段、需求多寡以及是否排它直接相关。

据测算,如果单纯按照场租费作为成本测算,按照24小时满负荷测算,一年快递入柜收入10658元,即使是较高的万元场租,也能有少量盈余。

不过,如果将快递柜设备成本算入其中的话,类似中环花苑小区这样的中等场地费小区,也可以勉强打平。但目前的态势是竞争加剧导致场租的高企。

根据中商产业研究院发布的报告显示,在快递柜发展初期,场地费往往被抬高几倍,但是为了获得稳定的用户资源,不少快递柜企业实际上是赔本经营。事实上,这个初期阶段现在还在持续,很多企业需要“抢地盘”,恶性竞争也推高了场地费的价格——早在2016年,一组快递柜的场租费为2000元/年,如今一年上万元也是平常,一些物业还增加了管理费等收费项目。此外,快递柜在一些地区供大于求,使用率远没有到满负荷运转的程度。

这样看来,丰巢称一个季度亏损2.45亿元也不是信口开河。这也可以回答为什么“速递易”在不停亏损,丰巢还是要将其纳入其旗下——强强联手是为了减少恶性竞争。

企业总是抱怨很困难,那么快递柜真的是赔本赚吆喝吗?据了解,智能快递柜自推出后就得到各种政策支持,疫情期间更是受到了国家层面的高度重视,利好政策频出。

今年2月份,国家邮政局明确表示要“积极推广定点收集、定点投递、预约投递、智能快件箱投递的模式,尽可能减少人员之间的直接接触”。利好政策的不断加持,再次将智能快递柜推向了新的风口。

4月17日,国家邮政局办公室与商务部办公厅联合下发了关于深入推进电子商务与快递物流协同发展工作的通知,要求进一步落实《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》。

《意见》指出,各地要明确智能快件箱、快递末端综合服务场所的公共属性,将智能快件箱、快递末端综合服务场所纳入公共服务设施相关规划,提供用地保障、财政补贴等配套措施。

而国家邮政局数据显示,2019年全国智能快递柜的箱递率在10%左右。这说明快递入柜还有很大的提升空间。事实上,丰巢已经获得了4轮约55亿元的融资,对于企业来说,不妨给予长期视角去观察,不必苛求短期盈利。

丰巢快递柜收费引发的争议,凸显了一个事实:与快递业务量持续增长、干线运输成本越来越低形成对比,快递末端派送成本一直保持稳定。随着人力成本的增加,末端已成为快递行业效率提升的瓶颈。

如何进一步提升快递“最后100米”服务?专家提出两方面意见:

一是加强快递末端服务设施建设,给消费者更多选择权。目前,在快递“最后100米”领域,已逐步形成快递员上门+智能快件箱+服务站/驿站三种业态共存共生的格局。“未来,到家、到柜、到站将适应不同的客户,并对应差异化的价格。”快递物流咨询网首席顾问徐勇说。

二是将快递柜纳入社区公共服务设施规划,提供用地保障等配套措施。今年疫情期间,国家邮政局表示,推动智能快件箱(信包箱)、公共服务站等纳入城乡公共基础设施建设范畴,加快规划建设。

“快递柜解决了基本民生需求,但目前存在不合理投建等问题。应该由主管部门引导投建并规范服务,避免多头重建占用过多公共资源。”中国物流学会特约研究员杨达卿说。

