



# 丰巢收费，为啥三方都觉得委屈

## 企业一直喊亏损，用户嫌免费保管时间太短，快递小哥担心多交钱

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 戚云雷

每超12小时收0.5元  
丰巢保管费最高3元

4月30日中午，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者在历下区文化东路的万豪国际小区5号楼下找到了一台丰巢快递柜。快递柜的取件屏幕上有一则《丰巢会员服务》的通知，称：“为了进一步提升用户服务，同时优化资源的利用效率，丰巢于4月30日推出会员服务。”

据了解，此前丰巢快递柜提供免费的保管服务，而此次推出会员服务，收费标准分为普通用户和会员用户，普通用户12小时内免费保管包裹，超时后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；会员用户分为月卡用户和季卡用户，月卡价格为5元/月，季卡价格为12元/季，在有效期内不限保管次数，最长可存放7天时间，“且享丰巢寄件折扣优惠及品牌联合权益”。在服务协议中，丰巢称向用户提供的长时间保管、寄件优惠等服务“付出了大量成本”，因此收取“合理费用”。

针对丰巢的收费新规，网友们也是议论纷纷。“快递员经过我允许放快递柜了吗？”“12小时太短了，加个班再回家就超时了。”“快递员投件时已经付过费了，丰巢不应该再向收件人收费。”网友质疑丰巢快递柜“两头吃”，且12小时的免费保管时间太短了，更有网友称如果丰巢收费，就要求快递员送货上门。

### 快递小哥细算账 担心重复投递又交费

据济南一家快递公司的快递员李强(化名)介绍，他们到居民小区送件时，经常会遇到用户上班家中无人的情况，在征得用户同意后，会把包裹投递到智能快递柜里，以节省时间继续送其他包裹。

“丰巢快递柜的大、中、小箱的收费标准不一样，小箱0.3元、中箱0.35元、大箱0.4元。”李强说，快递公司是不会帮快递员支付快递柜使用费的，需要他们自己支付，从每单快递费里扣除。而疫情期间，为了避免人员接触，几乎所有包裹都放快递柜里了，需支出不小的一笔钱。

那么，丰巢快递柜收取“超时



丰巢快递柜推出会员服务，包裹存放超过12小时就要收费。

智能快递柜解决了快件“最后100米”的配送难题，为快递企业和不方便收件的市民提供了便利。然而，最近济南不少市民发现，在丰巢快递柜取件时屏幕上多出了一则消息，从4月30日开始，丰巢快递柜将推出会员服务，快件超过12小时未取将收费。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者对此进行了调查。

费”对快递员有没有影响呢？李强告诉记者，虽然目前还看不出有什么影响，但他反对快递柜收费，因为用户不一定能及时取走包裹，可能当天存进了快递柜，用户晚上有事忘了，第二天再去取就超时被收费了。“12小时的免费保管时间太短了，起码得48小时。”

此外，还有一点让李强很担心，那就是用户可能会将对丰巢快递柜收费新规的不满转嫁给快递员。“如果超过免费保管时长，客户不想支付超时费一直不去取，而是以投诉为要挟让快递员重新给他投递，那我们就可能需

要‘二次投递’甚至‘三次投递’。”

李强给记者算了一笔账，按照他们送一个包裹1元钱算，即使投递小箱，“二次投递”也得0.6元，要是投递大箱或者“三次投递”，再加上和用户沟通的通讯费，那么他每多送一次件就要倒贴钱了。

### 用户不同意收费 谢绝投递入柜

据悉，目前市场上的多数快递柜如日日顺乐家等均采用“双向收费”模式，即快递员和取件人都要交钱。一般免费保管24小时，超时存放需支付每天1元的保管费。丰巢此前仅向快递员单向收费，如今不但走上了“双向收费”之路，还把免费保管时长缩短到12小时，堪称“行业最贵”。

针对此次推出会员制度，丰巢方面4月29日在接受澎湃新闻采访时称，以上会员服务消费者可在线上进行选择，未经消费者同意的情况下，将不产生任何费用。针对多次滞留包裹在柜占用资源的用户，丰巢将在两次免费取件过程中，询问消费者是否选择延期保管

服务，如仍不同意使用的用户可选择不再允许其快件投递入柜。

针对丰巢快递柜推行会员制，山东争渡律师事务所律师黄西文认为，快递柜收费模式是企业的一种商业操作行为，收费本身无可厚非，但要建立在双向选择和自愿的基础上，只有征得用户同意，快递公司才能将包裹放进快递柜，并按照收费模式来执行；但如果用户不认可这种服务，快递公司则不能直接把包裹放进快递柜，应送件上门或协商其他方案。

不过，也有律师提出，丰巢快递柜一开始免费，是想以此来吸引大量客户，等到现在客户习惯了使用，并且某一片区域可能只有丰巢这一种快递柜时，企业突然说要收费，属于改变既有服务规则的行为，涉嫌侵犯消费者自主选择权。

“确实存在这方面的可能性。”黄西文表示，如果一家快递柜企业先是利用自身免费服务的形式将区域内其他有竞争关系的收费快递柜排挤走，然后突然开始收费，属于以间接的方式侵犯消费者自主选择权，并且涉嫌不正当竞争。

□头条链接

### 丰巢收费 或因巨额亏损

据了解，自2010年中国邮政设立第一台智能包裹投递终端后，智能快递柜进入公众视野，致力于颠覆物流配送“最后一公里”。此后几年，电商、快递、第三方纷纷开始布局智能快递柜行业，全国智能快递柜数量呈几何增长。2014年起，智能快递柜开始进入济南市场投放安装。

虽然智能快递柜发展迅速，但盈利模式仍处于探索阶段。有快递柜企业曾公开表示，智能快递柜类似滴滴打车“烧钱”培养客户习惯，先培育市场，母公司掏钱跑马圈地，客户一旦习惯了快递柜，就会考虑水电缴费、银行转账等便民服务，从而实现盈利。

但截至目前，智能快递柜除了向快递员或快递公司收费，以及广告费和超时收费，其他业务尚不明朗，而目前的广告等收入不足以补偿其高昂的运营成本。据业内人士透露，一般来说，一台快递柜的成本就要6万至8万元，其中用来输入暗码的主机1.7万到2万元，一个副柜4000元到1万元，摄像头2000元，此外还要交给物业一年3000元到5000元，电费1000元。

一台快递柜的成本就要数万元，而对于已覆盖全国100多个城市、拥有15万个智能快递柜网点的丰巢来说，其运营压力可想而知。公开资料显示，截至2018年5月31日，丰巢资产总额是63.11亿元，而负债总额却高达17.32亿元。同一时期，丰巢经营数据也令人大跌眼镜：前5个月的总营收为2.88亿元，净利润亏损为2.49亿元。巨亏之下，丰巢努力拓展收入来源就显得理所当然了。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 戚云雷

### 快递柜企业 应探索多元盈利

记者注意到，此前丰巢虽提供免费的保管服务，但也在试图向用户收费。去年10月，有用户发现在使用丰巢快递柜取件时，超过7小时需支付1元钱“赞赏”才能取货。尽管后来丰巢表示，这一“赞赏”并非强制的，而是用户自愿，但丰巢将“跳过赞赏”按钮设计成不易察觉的灰色，显然有诱导消费的嫌疑。

就快递柜收取超时费的问题，此前相关人士在接受齐鲁晚报·齐鲁壹点采访时就认为，快递柜收费主要还是因为快递柜企业没有找到盈利模式。目前已经有快递柜企业尝试附加增值服务，如水电煤气缴费和零售等。因此，如果企业摸索出了稳定的盈利模式，不排除以后会恢复免费使用的可能。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 戚云雷

**拍卖变更公告**  
原定于2020年4月30日上午10:00在莒南县产权交易网拍卖平台(<http://jnxcq.dpauc.com>)公开拍卖的莒南县十字路街道黄庄社区(孟家黄庄村)桃园、河滩、汪塘及土地承包经营权一宗，共25个标的，总参考价为267240元(标的详情可登录平台查看)。现因网络系统升级，具体拍卖时间另行通知，其他公告内容不变。

特此公告

联系电话：0531-81690623  
15864031333王经理  
监督电话：0531-81690628  
联系地址：济南市高新区新泺大街1299号鑫盛大厦1号楼19层

佳联国际拍卖有限公司  
2020年5月2日

## 济南将全面实行“亮码”通行 不再进行场所扫码和人工扫码核验

本报济南5月1日讯(记者  
记者 夏侯凤超) 为最大限度发挥“山东省电子健康通行码”(以下简称健康码)在疫情防控中的重要作用，根据省委领导小组(指挥部)通知精神，5月1日，济南市新型冠状病毒肺炎疫情处置工作领导小组(指挥部)办公室下发通知，全面推进健康码推广应用工作。

高度重视健康码推广应用工作。健康码是疫情防控期间个人出行的电子凭证，是利用信息化技术支持疫情防控的重

要措施。通过查验健康码，可以降低疫情扩散风险，促进人员有序流动。各级各部门要高度重视健康码推广应用工作，采取各种措施，尽快提高健康码申领率和查验率。

全面实行“亮码”通行。社区(含小区、村组、单位、企业)及其他各类场所均实行亮码通行(必须为绿码)，不再进行场所扫码和人工扫码核验。亮码查验发现黄码与红码人员，要立即按规定程序报告当地疫情防控机构并实施隔离观察。

及时申领换领健康码。要

引导境外入济返济人员及省外来济返济人员及时申领山东健康通行码。已经通过爱城市网APP申领健康码的，根据APP内提示及时换领山东健康通行码。

加大督导力度。市领导小组疫情防控组将对各区县健康码发放、使用情况进行实时监测、定期汇总排行，并通过暗访、查验视频影像等形式，结合12345热线投诉举报情况，对各区县推广应用健康码工作进行核查，对落实不力、被多次举报的区县将进行通报。