

## 趋势二

## 快递柜之争：利益与规则

在人们取件时扮演沉默角色的快递柜，在今年头一次被推至舆论的聚光灯下。话题持续发酵近半个月之久，只因为0.5元。10月9日，离丰巢强硬回应杭州东新园小区违约一事正好时隔半年。超时后每12小时收取0.5元是否合理，讨论的声音逐渐弱了下去，却并不意味着末端市场矛盾的消失。快递柜企业与物业之间的掐架、快递员与消费者之间的埋怨、快递柜企业与物流企业之间的龃龉……它们仍散落“最后一公里”的链条中，躲藏在利益博弈双方的妥协与隐忍里。

在这半年间，从公众激烈探讨，业内人士各抒己见，到企业拿出解决方案，政府相关部门提出声明与政策，均意味着快递柜已经不再是单纯的取件角色，而是民生工程的重要组成部分，加强快递末端设施建设已成为业内共识。



## 快递柜使用需求大幅上升

10月9日，国家邮政局公布数据显示，10月1日至8日，全国邮政快递业共揽收快递包裹18.2亿件，同比增长53.42%；投递快递包裹18亿件，同比增长62.51%。国家邮政局表示，我国快递包裹业务量目前稳定在30%以上的高速增长区间。值得一提的是，其预计，2020年全国快递业务量将突破750亿件。数据显示，2019年全年快递业务量为630亿件，而2018年全年为507.1亿件。

每年不断攀升的快递量，为企业孵化更多末端快递存储设施提供了土壤。由此，除去上门服务，消费者获得了从快递柜和驿站两种取件方式。当家里没人时，人们可以选择暂

存点自取。当上班族下班后，24小时营业的快递柜能随时满足取件需要。10月9日，菜鸟公布国庆中秋假期期间菜鸟驿站包裹的存放数据。其显示，小长假期间，1700万人在驿站保管快递超过3天，530万人存放包裹超5天。

为了吸引用户使用，大多数暂存快递的服务均为免费。然而，存储空间有限，周转率成为企业难以回避的现实，而收费制度在促进周转上确实发挥了作用。在实施收费规则后，丰巢在发布的声明中提及，快递柜12小时内取件比例提升了5个百分点。

而另一方面，暂存点的出现也为快递员省去了上门次数，减轻了体力

劳累，又能尽量避免无人开门的情形，提升快件的签收效率。

那么，一项看似有益双方的快递服务设施为何引发了消费者诸多埋怨？其中，最为集中的痛点便是快递员在未经消费者允许的情况下进行投柜，这也与国家邮政局颁布的《智能快件箱寄递服务管理办法》第二十二条相违背，即“智能快件箱使用企业使用智能快件箱投递快件，应当征得收件人同意”。

这也意味着，一旦投柜流程在消费者不知情下发生且产生了滞留费用，便成为了一次被迫消费。享受服务的终端人群，在这场游戏规则中丧失了选择权。