

## 争议背后的利益分配

为何选择权发生了缺位?到底是哪一方的过错?在这场争论中,各个链条中的角色各有说辞。

对于快递员而言,每天上百件的派送任务如果挨个打电话通知,工作量陡增,而派费收入在价格战环境下不断压缩,从而难保服务质量的匹配。一份来自中国邮政快递报社《2019年全国快递从业人员职业调查报告》显示,75.07%的快递员月收入在5000元以下,月收入超1万元的占比为0.73%。而在工作时长方面,工作10-12小时/天的快递员占比达33.9%。近两成从业人员工作12小

时以上。

部分快递柜企业则认为,小区物业以租金高低为准入原则增加了企业的经营压力。一位从业人士曾向北京商报记者透露,行业中缴纳的物业租金大概在5000-8000元/年/组柜(约100个格口)。此外企业还需支出快递柜技术运维、研发、人工、电费等费用。在顺丰控股发布的一份丰巢收购速递易的公告显示,2019年,丰巢亏损为7.81亿元,速递易亏损为5.17亿元。

在走访时,尽管部分物业相关负责人对入驻租金数额并未对北京商报记者回应,但其提及小区

摆放柜机的合适位置较为有限。在北京部分小区,记者发现,虽然一些社区内摆放了5个快递柜,人们仍主要前往3个代收点取快递。柜机位置摆放若较为分散,消费者取件的负担便会增加。

此外,快递柜企业与快递企业若是在利益分配上无法达成一致,最终受损的也是消费者。9月,据相关媒体报道,武汉大学校内由于快递柜企业近邻宝和圆通、韵达、百世三家公司的片区承包商在合作期间产生合同纠纷,合作终止造成了大量师生快递派件延误和堆积。



## 喧嚣触发规则制定

一场快递柜的收费风波牵扯出末端快递市场的诸多矛盾,除了触发公众、业内人士等进行探讨与反思,政府相关部门也提出完善末端快递市场基础设施建设等相关方案。

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》。文件指出,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。

一方面,部分地方邮政管理局发布声明,例如河南邮政管理局要求,未通知放快递柜所产生的费用,不应该向收件人收取。而浙江邮政管理局提出,快递企业征得收件人同意后,才能放在快递柜中,对未经消费者同意就放置快递柜、二次收费等涉嫌违法行为,要及时处理。

另一方面,政府相关部门也将智能柜建设纳入民生基础设施范畴。4月,上海市人民政府关于印发《上海市推进新型基础设施建设行动方案(2020-2022年)》,提出进一步拓展智能末端配送设施投放范围,在已试点投放“无接触配送”智能取物柜组件的基础上,新增1.5万台以上智能取物柜,加大对

医院、学校、办公楼宇、大型社区等区域的覆盖力度。据国家邮政局数据统计,2019年全国智能快递柜数量为40.6万组。

而在企业端,快递柜市场仍是争相布局的焦点。丰巢收购速递易后快递柜市场份额近70%;菜鸟裹裹提出计划未来一年内投放10万个寄件柜;申通低调布局智能柜品牌喵柜;中通收购日日顺乐家在全国铺设的部分智能柜。

与此同时,在一些电商平台,消费者不仅能选择配送时间,还能选择是否同意投放快递柜。据了解,部分快递企业已经推出人工智能语音系统,消费者在接听电话时可选择上门、投柜等派件服务。