

丰巢超时收费遭杯葛 快递柜不必急于赚快钱

证券时报记者 张骞爻 陈静

近日, 丰巢科技发布的一份关于 保存包裹收费的通知引发争议。通知 称,丰巢将为用户在12小时之内免费 保存包裹,超时将按照 0.5 元/12 小时 的价格进行收费。用户可通过加入丰 巢会员的方式,享受有效期内不限保 管次数的服务。

在丰巢公布新的收费方案后,多 数网友表示不满,多地部分小区业委 会暂停合作,多地监管部门表明了依 法处理的态度。快递柜诞生的初衷是 为了解决快递行业成本高昂的 最后 100米"的问题,丰巢收费引发的争议 将快递业长期存在的末端配送矛盾 暴露了出来。那么,快递柜能否向消 费者收取服务费? 是否合法合规? 快 递柜的盈利模式是什么? 未来发展趋 势怎样?

丰巢收费引发争议

4月30日,丰巢科技官方宣布将向 用户收取一定的超时费用,普通用户免 费保管12小时,超时后收取0.5元,3元封 顶,消费者也可以选择购买会员,月卡5 元一个月,不限保管次数,每件可享7天 长时存放。

虽然收取的费用不高,但对于丰巢 突如其来的操作,消费者在各种平台上 表达不满。

5月10日,上海中环花苑小区发布 致丰巢的公开信,直指丰巢快递柜收费 不合理。该小区认为丰巢公司没有权力 要求用户这样去操作,更不能剥夺用户 可以足不出户收到快递的权利。

与上海小区有相同做法, 国内多 地均出现部分小区选择停用丰巢快递 柜的现象,山东、江苏、浙江、福建等地 监管部门也陆续发声,回应快递柜收 费相关话题。

除此之外,新华社、人民日报等主 流媒体纷纷发声。新华社发消息三问 快递柜收费",人民日报"人民微评"也 表示,消费者的知情权和选择权不容侵 犯,有关制度设计的尊严不容挑战。

5月9日晚,丰巢发布致用户公 开信再度回应,解释初衷并推出鼓励 尽早取件的红包政策。也就是说,丰巢 并未因用户的不满而终止收费行为。

在用户的一片哗然中, 部分消费 者对丰巢的利润提出了质疑。

在上海中环花苑小区的最新声明 中就提到了丰巢的利润问题,该小区 称,丰巢公司目前占有70%的市场份额, 且其已向快递员收取了使用费用 伏中 小三种格子,分别收0.45元、0.4元和0.35 元每单),即使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,而快递柜进驻小区每 天的场地租金收入(含电费)只有十几 元,即每天的利润率为240%甚至更多。

国信证券研报也指出,智能快件 箱使用寿命或可达10年以上,折旧期 远小于使用期。不考虑折旧的情况下, 目前即使在一线城市, 快件箱的运营

已经可以覆盖成本。 虽然都说的有理有据,然而对应的 现实却是丰巢连续五年的亏损。仅去年 一年,丰巢和速递易两家快递柜头部企 业合计亏损近13亿元。目前这两家行业 龙头已于5月5日合并。数据显示,丰巢 2020年一季度末未经审计的营业收入 为3.34亿元,亏损2.45亿元;2019年营收 16.14亿元,亏损7.81亿元。

对于推出超时存放的收费标准, 丰巢方面此前表示, 初衷是为了服务 进一步的精细化、改善投递效率,同时 也希望推动物流末端市场的迭代。此 外考虑到快递柜目前经常被超长时间 占用,公司面临经营成本上的压力才 做出的调整。

收费是否合理合法?

争议过后, 社会各界就快递柜收 费是否合理合法展开了讨论。

法律相关人士指出, 快递柜的投 放和收费涉及到三方之间的法律关 系:收件人、快递公司、运营快递柜的 企业。快递公司如果不取得收件人同 意将快递放入柜中, 违反了货物运输 合同,侵害收件人权利。

不过,此次丰巢事件更为复杂,实 际涉及多方的法律关系。此前有律师 向媒体表示,发货人、收货人、快递公 司、丰巢、业委会、物业公司等六个方 面的利益都牵扯其中。

其中,发货人、收货人和快递公司 这三方有 运输法律合同",物业公司 和丰巢之间有 场地租赁服务合同", 物业公司和业委会之间有 物业服务

物业公司和丰巢签的协议,业委 会有没有权力单方面终止。显然原协 议中未提及收费,丰巢突然提出4月 30 日起要收取 12 小时外的超时服务 费,业委会认为不合理,但这不能算终 止合同的理由,确实属于违约。

丰巢快递柜提供12小时免费保管, 超过12小时收取超时保管费。丰巢快递 柜这种做法本身并不违法,是正常的市 场行为和市场选择。智能快件箱寄递 服务管理办法》第二十五条规定:智能 快件箱运营企业应当合理设置快件保 管期限,保管期限内不得向收件人收 费。"并没有规定快递柜不能收费。

但矛盾在于,在实际操作中,快递 员常常为了提高效率往往不经过收件 人同意就擅自将包裹放置快递柜中, 损害了快递收件人的合法权益。

智能快件箱寄递服务管理办法》 第二十二条规定: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;收件人不同意使用智能快 件箱投递快件的,智能快件箱使用企业 应当按照快递服务合同约定的名址提 供投递服务。寄件人交寄物品时指定智 能快件箱作为投递地址的除外。"

因此,只有征得用户同意后,快递 公司才能将包裹投递快递柜中, 若未 经用户同意投递,那么因超时而造成 的费用,收件人就没有义务支付。

可见, 丰巢快递柜收取超时保管 费,关键不是免费保管时长是设置12 小时还是24小时,而是要切实保障快 递收件人的知情权和选择权。

网经社电子商务研究中心法律权 益部分析师蒙慧欣表示,关于快递柜 收费问题不能"一刀切",而是要建立 在双向选择和自愿原则基础上。快递 柜存在的初衷是收件人收件不方便时 的备选项,同样对于快递公司配送量 过大且保障时效的前期下, 快递柜也 是最好选择。

在用户同意的情况下, 快递员告 知其存放收费政策从而保障用户知情 权,收费则是合理的。

智能快递柜缺口巨大

因电子商务和快递行业的高速发 展,智能快递柜成为解决快递行业 最 后一公里"物流配送环节的重要工具。 2010年后快递柜模式开始进入物流 末端市场,因其相对灵活安全便捷,获 得了相当部分消费者认可。2012年, 中邮速递易率先在国内开启智能快递 柜业务。随后多家企业进入快递柜行 业,全国快递柜数量经历了爆发式增 长,快递入柜率也快速提升。

截至2019年底,全国快递柜数量 已经达到40.6万组,全国快递人柜率达 到10.5%。国家邮政局数据显示,预计 到2020年快件人柜率有望达20%,对应 快递柜格口需求约为7600万个。

从快递业务量增速与智能快递柜 的数量来看,智能快件柜远未达到天 花板,投递覆盖率仍在较低水平。国家 邮政局数据显示,2019年快递业务量 完成635.2亿件,同比增长25.3%;业务 收入累计完成7497.8亿元,同比增长 24.2%。整体来看,快递业仍保持高速 增长的态势,整体规模在不断扩大,预

计到2020年业务量将超700亿件。 上游端来看,智能快递柜仍有不 断扩张的趋势。A股市场上智能快递 柜生产商主要有智莱科技与新北洋。 新北洋为智能快件箱龙头,在丰巢、中 邮速递易等厂商的市占率第一。不过, 该公司2019年营收与净利均出现下 滑,对于业绩下滑的原因,公司表示主 要因新零售行业和物流行业部分大客 户订单调整所致。

智莱科技2019年实现营业收入 10.46亿元,同比增长18.0%;归母净利 润2.86亿元,同比增长35.25%。其中, 公司智能快件箱类设备营收占比高达 92.8%,毛利率高达48.03%。

对于智能快递柜未来发展趋势, 智莱科技董事长干德义表示, 从需求 上来看,智能快件柜的市场空间还很 大。目前互联网式的电商物品交付模 式仍处于发展的阶段,智能快件箱在





然国外起步早,但目前国外大部分解决的 是比较集中的公寓、别墅等区域的铺设问 题,并且国外的主要产品运营是在欧美发 达国家,而在南美、中东、东南亚这些地方 还不够。同时,随着消费者使用习惯的改 变、无接触式交付模式带来的便利性以及 疫情对消费者的教育,未来智能快件箱的 人箱率也会有所上升。

另一快递柜生产商新北洋表示, 2020年将巩固并提升末端配送产品、信 息化终端产品及物流自动化分拣产品的 优势地位,加快发展服务运营业务,形成 全产业链的竞争优势。

政策层面,因安全、高效、便捷的配送 模式,智能快件箱屡屡获国家支持。本次 疫情中,国家防控指挥部在新闻发布会上 鼓励使用快递柜进行物品交付,减少人 与人之间的接触。国常会在3月份也提出 要将智能快件箱纳入城乡基础设施建设 范畴。4月,国家邮政局与商务部明确智 能快件箱、快递末端综合服务场所的公 共属性,提出将智能快件箱、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。

盈利模式如何突围?

当前,快递柜运营商主要分为三大 阵营,分别为快递系、电商系与第三方快 递柜企业, 其中丰巢与中邮速递易属于 快递系,菜鸟驿站与京东智能柜属于电 商系。从目前盈利能力来看,快递柜似乎 并不 赚钱",快递柜两大巨头丰巢与中 邮速递易近年来均为亏损状态。

其面临持续亏损压力。如何盈利已成为 目前智能快递柜运营企业所面临的共同 难题。"网经社电子商务研究中心法律权 益部分析师蒙慧欣向记者表示。

目前来看,大部分快递柜的收入主 要有五种。一是向快递员收取派件收费, 也就是快递员使用速递易快递柜投放快 递时需根据快递柜大小缴纳一定费用; 二是用户寄件收费; 三是向用户收取超 期使用费;四是广告业务收入;五是增值 服务收入的模式。智能快递柜要实现盈 利仅仅依靠收费和广告还远远不够,如 何形成一种可持续的盈利模式?

智能快递柜基础价值在柜,但增量 价值在智能化、数字化服务。"中国物流 学会特约研究员杨达卿表示, 快递柜作 为社区服务桥头堡,可以产生两个超级 价值,一是可能成便民物流服务链在社 区的综合性出水口,解决未来包括普货 快件,甚至特殊货物如生鲜冷鲜、甚至餐 饮外卖等温控快件。二是可能成为较贴 近社区消费者,开展快递揽件及精准营 销、社交电商等服务数据的磁吸! 售决策和营销服务提供支撑。

一直以来,快递柜运营商们在不断 探索新的盈利增长点,丰巢快递柜此次 收费也是其中之一,不过也不必急于赚

智能快件柜有公共服务设施属性, 如果没有匹配公共服务设施的政策支 持,可能永远会被囚禁在社区物业利益 和各种服务矛盾的囚笼里。"杨达卿表 示,落实国务院 2018 年提出的把智能快 件柜纳入公共服务设施相关规划并给予 支持,才可能促进快件柜降本运营。

对于如何降本运营,杨达卿称,电商 快递上游的电商平台和中游快递企业都 会影响到快递柜服务稳定,需要快递服务 链上下游协同。电商平台要在给消费者的 配送物流服务选项上加入是否接受寄存 就近快递柜并接受延时收费的选项。快递 商要规范快递员寄存入柜前与消费者的 必要信息沟通,保稳定服务就是保收益。 此外,快递柜企业应积极推进多元化业务 拓展, 打破单一收寄存费的低附加值服 务,向精准营销等增量服务拓展。

网经社电子商务研究中心特约研究 员解筱文向记者表示,智能快递柜发展主 要困境在于如何协调快递企业和消费群 体,解决公益服务和市场经营之间的矛 盾,培养大量消费者广泛使用的习惯,更 进一步提升智能化服务水平,探索被各方 接受的盈利模式。去年开始,有智能快递 柜企业创设的柜体广告投放模式,目前快 递柜运营企业的商业模式比较单一,盈利 模式简单粗暴,整体发展还在探索发展中。

翟超/制图

智能快递柜发展主要困境在于如

何协调快递企业和消费群体,解决公

益服务和市场经营之间的矛盾, 培养

大量消费者广泛使用的习惯, 更进一

步提升智能化服务水平,探索被各方

接受的盈利模式。

就国内当前的情况而言,智能快递 柜运行者要盈利, 就应想方设法降低成 本。"瑞典皇家理工大学客座教授、高级 物流师王勇博士认为,通过"一柜多用" 来提高收益,还通过其他途径来实现盈 利,比如与支付宝、网银企业合作,让消 费者支付方参与到智能快递柜免费使用 上来,降低成本。事实上,随着智能快递 柜的进一步普及和曝光频率增加,广告 商的兴趣也会增加,广告盈利会稳固增 长,这也是运行方可期的。

关于快递柜盈利模式应该如何突围,有 专家持不同态度。快递行业专家赵小敏向 记者表示,目前快递柜行业的核心问题不 是盈利,市场现在才刚刚开始,未来会有新 的企业陆续加入,现在谈盈利价值不大。

■记者观察 | Observation |-

丰巢收费或重构行业生态

证券时报记者 张骞爻 陈静

"超时收费"事件的发酵显然超出了 丰巢科技的预料。目前的情况是,用户表 示不满、多地小区联合抵制、多地监管部 门表态, 权威媒体也为此发声称消费者 的知情权和选择权不容侵犯。

在各方压力下,丰巢表示,全国性措 施暂不改, 为鼓励大家及时取件将于近 期推出早取件、赢红包的活动。也就是 说,收费是没有商量余地的,只不过可以

虽然只是超过12小时收费5角钱, 丰巢突然宣布的收费规则还是触动了不 少消费者的神经。

本轮消费者对丰巢的核心"骂点"在 于三个方面:第一,快递柜方便的是快递 员而非用户, 并且用户的选择权受到了 伤害;第二,12小时储存时间对于都市 上班族来说太短;第三,丰巢既赚了快递 员的钱,又赚了广告主的钱,现在又要来

先来看一下快递柜的收入问题,以 丰巢为例、此前在使用上会对快递员收 取使用费用,丰巢柜分大中小三种格子, 每单分别收 0.45 元、0.4 元和 0.35 元。除 此之外,丰巢快递柜的表面基本上都贴 商家广告,显示屏里也在循环播放各类 广告,是丰巢日常收入的一部分。

再拆解一下快递柜的成本, 成本由 一次性快递柜设备投入, 加上日常维护 费用以及已存在或可能存在的物业落地

从会计角度来看,快递柜8年左右就 能折旧完毕,之后只要柜子的收入能覆盖 维护性费用,快递柜企业就能躺着赚钱。

此前,快递柜行业常年亏损已是老生 常谈的问题,主要涉及两方面问题:一是 营收方面, 用户不愿为存放快件付费,而 快递员向快递柜企业支付的费用十分低 廉;二是成本方面,设备生产成本较高,同 时投放点位租金较高。这两个死结至今无

解,或许丰巢是在无奈之下才想出"超时 收费"的办法。按照丰巢的思路,超时费用 未来将会占到总收入的一部分。

智能快递柜的本质是共享加密空间, 参考共享充电宝、共享单车,最终的盈利 模式只能靠向用户收取使用费。然而,快 递柜现在欲收费但遭抨击的阻力就在责 任不清楚 到底该向谁收?

在国外、快递柜大多是小区基本配 套,作为一种公共资源。以日本为例,每栋 楼宇都有一个标准的配置用来收发快递, 主要是政府投资安装,操作十分简单。

瑞典皇家理工大学客座教授、高级 物流师王勇博士表示, 国内智能快递柜 未来亦可作为政府民生工程出现、不过

要想发展成熟还需要一段时间。

目前来看, 一个较为理想的方案就 是在用户使用快递服务的时候提供两个 选择:第一,可以使用丰巢,如果逾期由 用户付费,这个服务价格低一些;第二, 不使用丰巢,快递员送货上门,这个服务

价格高一些。这样可以根据用户的消费 能力和消费习惯进行区分,也能更好地 满足不同层次的用户。

值得一提的是, 丰巢在推出会员制 后的几日, 就收购了中国邮政旗下的速 递易,成为名副其实的行业老大。行业地 位奠定后,议价能力也会随之提升。由于 丰巢带头收费,快递柜免费的日子或许 不会太长久。不过,此次丰巢宣布超时收 费后, 菜鸟方面明确表态继续为消费者 免费保管。

"丰巢本来已经向快递员收费,也得 到行业普遍默认,现在增加向消费者收 快件保管期之后的延时占柜费, 或引起 一些价格敏感性客户拒用丰巢快件柜, 造成已接受快递柜的快递企业不得不重 回无差别到门配送,使得配送压力增加。 行业服务有层级,服务价格有差别,这次 矛盾或利于行业各方把矛盾摊到桌面 上,寻找合适的解决方案。"中国物流学 会特约研究员杨达卿表示。