

丰巢让步，快递“最后一百米”仍未解

在物流行业，从来没有“独行侠”成功案例，互联互通、合作共赢才是解决矛盾最优解

本报记者 颜之宏、胡林果

在我国，伴随着电商行业蓬勃发展，快递成为普通群众离不开的重要“基础设施”，而快递柜和代收点的出现，也较好解决了快递到家“最后一百米”的问题。尤其是新冠肺炎疫情期间，因减少接触需要，快递柜和代收点也成为了一些居家健康观察人士生活物资的重要中转地。

近日，“丰巢快递柜开始向用户收取保管费”“杭州、上海等地部分小区停用快递柜”等消息，迅速成为舆论焦点。

针对收费事件，国家邮政局约谈丰巢科技公司主要负责人，要求积极采取措施，主动承担社会责任，着手研究解决方案，调整完善收费机制，回应用户合理诉求。

在有关部门“斡旋”之下，一度宣布停用丰巢快递柜的部分小区，重新恢复正常使用。

5月15日，丰巢科技公开表示，免费保管时长由12小时延长至18小时，超时后每12小时收费0.5元，3元封顶，节假日不计费，写字楼周六日（休息日）不计费。同时，丰巢还将协助快递员征得用户同意后投入柜，向已付费用户赠送一个月的会员权益等。

丰巢“做出让步”，让激化的矛盾得到暂时缓解，但“快递柜收费是否合理”“快递柜服务是否为用户自主选择”“快递员是否应将快递交给收件人本人”等问题，并不会就此淡化。

丰巢宣布向收件人收费，收件人和快递员都“难以接受”

今年4月，丰巢快递柜悄然上线“快递柜会员服务”。

根据相关公告，自4月30日起，该会员服务以月卡5元和季卡12元两种方式，允许会员在服务期内享受最长7天的免费保管期，而非会员用户，则需要在快递入柜12小时后支付每12小时0.5元（3元封顶）的保管费。该项服务也普遍被认为是“丰巢正式向用户收费”的告知书。

“不要放快递柜！不要放快递柜！不要放快递柜！”5月4日，杭州的杨女士在淘宝网选购了一件商品，随后在买家留言备注的地方作出着重强调。

“这几年快递员把快递往丰巢一扔已经成为了习惯，”杨女士抱怨道，“你问快递员为什么不在放快递柜之前征求下意见，他还会反问‘快递放进去，你难道收不到丰巢的取件信息吗？’”

记者在微博搜索发现，不少网民也表达了与杨女士相同的诉求，有网发帖称，其在当天收到的邮政快递上写明了“不要放丰巢”，快递员仍然在没有通知她的情况下将快递放入丰巢。还有一些网民则提出，未经允许将其快递放入快递柜“绝不是用户自愿行为”。

而在快递员一方，他们也“委屈”。在广州市白云区某小区，中通、申通、韵达等多家快递公司快递员已习惯直接将快递放到丰巢快递柜。

中通快递员周华告诉记者，虽然放入快递柜内快递员需要支付每单0.3至0.5元的费用，但快递员仍然愿意放，理由是“每天派送的单量达上百单，如果每一户都要求打电话确认是否需要上门派送，一个下午都派不完”。

而随着快递柜向收件人收取超时保管费，越来越多的人民明确要求快递员“送货上门”，“放柜就投诉，不放柜就派不完件”的矛盾越来越突出。

“快递入柜”已经在近年来成为行业潜规则，收费或重塑三方关系。

“我们网购，快递送货上门的过程中，本来就不包含快递柜这一环，快递柜本来就是这些年来派生出‘盈利’的环节。”厦门市思明区某小区业委会主任杨先生表示，“过去没有快递柜，业主一样可以选择暂时寄放在物业或者代收点，快递柜在某种程度上助长了快递员派件的随意性。”

而丰巢此次宣布“向用户收费”，也将延续多年的行业潜规则打破。厦门市吴女士所在的小区有丰巢、鸟箱和速递易三种快递柜，她告诉记者，除京东、天猫等部分企业的快递员，会征求用户同意再放快递柜外，其他公司基本“不打招呼直接放快递柜”。

“过去快递柜不收费，快递员这么操作我们可以不计较，但是现在在快递柜收费了你还要强行放快递柜，我觉得不能接受。”吴女士说，快递柜品牌并不会成为自己选择代收服务的考量因素，“收不收费”才是关键。

不协商就收费，多个小区停用丰巢快递柜

在获悉快递柜即将向业主收取保管费后，5月1日，杭州东新园小区业委会约见负责该片区的业务经理。

4日，小区业委会向片区经理提出，可否设置收费缓冲期，或延长免费保管时间，遭到该业务经理以“收费政策为全国性政策”为由拒绝，但其同意将小区诉求向公司反映。

4日晚，经小区业委会组织临时会议讨论，决定在双方就收费问题达成共识前停用快递柜。

5月7日，拥有5206户住户的杭州东新园小区根据业主意见，切断了小区内17个丰巢快递柜的电源，成为国内首个在丰巢宣布收费后停用快递柜的小区。

“没有任何协商余地，说收费就收费，这与丰巢在入驻前做出的‘不损害业主利益’承诺不符。”东新园小区业委会主任徐再华表示，丰巢单方面决定向收件人收费，是单方面对双方合作协议的实质性变更，在收到业主的反对意见后，业委会决定捍卫小区全体业主的合法权益。

5月9日，丰巢针对东新园小区的断电举措发布回应称，在丰巢收费后，数据显示东新园小区有175人同意，50人表示需要再考虑或者拒绝使用。丰巢方面表示，丰巢无法在支付“高场地费”的同时再给业主提供免费服务。此外，丰巢方面认为，东新园小区的做法对其造成“巨大经济与商誉



▲5月16日，北京市一小区门口，市民正在使用丰巢快递柜。

本报记者 刘婧宇摄

他们为什么要和丰巢较真

本报记者 颜之宏、胡林果

“我们根本就没想过要当‘网红’。”说起业委会团队近期多次出现在热搜榜上的经历，杭州东新园小区业委会主任徐再华充满无奈。

和徐再华一起直面这场舆论浪潮的，还有11名业委会委员，他们中有教师、律师和其他行业的职工。

徐再华告诉记者，由于自己平时很少收发快递，起初也不知道丰巢要向业主收取“超时保管费”的事，直到有业主发现问题并向业委会反映，大家才回过神来。

徐再华和业委会委员们拿出一年多前与丰巢方面签订的合作协议，逐条对照相关条款后发现，丰巢突然向业主收取超时保管费的行为违背了当初签约时做出的承诺。

东新园小区有5000余住户，体量庞大，这也让徐再华和他的同事们深感责任重大。为

损失”，将依据合约追索“经济和商誉损失”。

除杭州外，上海一些小区也对丰巢单方面的收费行为作出回应。

5月8日，上海中环花苑业委会发布通知称，该小区有逾八成的业主要求撤销或停用快递柜，并决定自11日0时起暂停快递柜使用。

“快递柜企业本身就已经向快递员收取了保管费用，还要再向收件人收费，让人无法接受。”上海中环花苑小区业委会负责人何剑表示，丰巢方面在入驻前曾承诺，快递柜是免费供业主使用的，也正是基于此，小区认为快递柜具有半公益性性质，因此也只向其收取每组快递柜每天不到15元的场地使用费和能耗费。

在有关部门“斡旋”之下，杭州东新园小区丰巢柜于5月14日晚12点恢复正常运营。

5月17日起，上海中环花苑也恢复小区内智能快递柜的使用。

小区业委会表示，现虽18小时的免费保管时长与我们诉求中的“24小时”尚存在一定差异，在随机问卷中依然有高达88%的消费者对“18小时”不满。

解决快递到家“最后一百米”，快递柜是否行得通？

有人认为，快递柜的出现，解决了人不在家但快递需要投递的矛盾。也有人认为，正是因为有了快递柜，“快递上门”变成了“出门取件”，方便的是快递员而不是收件人。在快递柜开始双向收费后，其运营模式也遭到质疑。

——**快递柜企业能否向收件人收费？**在一份丰巢与某小区签订的入驻协议中记者发现，其中一项条款约定“乙方（丰巢）的经营活动包括快件收发、广告业务等，若收取超时费、寄件费等其他费用的，应采取用户自愿原则，若出现纠纷，由乙方配备客服进行处理。”

福建瀛坤律师事务所律师张翼腾认为，丰巢有权在与业主方面达成合意后，遵循自愿原则收取超时保管费等费用。但他同时认为，根据《智能快件箱寄递服务管理办法》第二十五条的相关规定，智能快件箱运营企业应综合考虑快件数、送件时间、智能快件箱“便民”的使用初衷等因素，合理设置快件保管期限及保管费。

——**快递柜企业真的在亏钱吗？**在丰巢官网的“新闻资讯”栏目下，丰巢助理CEO李文青曾在去年7月对媒体表示，在一系列举措下，

记者也从上海、广州、杭州、厦门等多个城市的小区业委会处了解到，一组快递柜进入小区每年需缴纳的场地使用和能耗费在3500元

了更好保障业主利益，业委会在合同签署前，对格式合同进行过多处修改，而这次停用小区内17组快递柜的决定，也是基于合同中赋予业委会权利的相关条款进行的。

在东新园小区停用快递柜后，丰巢方面指责业委会“缺乏契约精神”，并声称要向其追索“经济和商誉损失”。

就在丰巢与相关小区“隔空交涉”的同时，越来越多的小区就“收取保管费”行为作出反应。

拥有一千余户住户的上海市普陀区中环花苑小区业委会，在业主群和微信公众号上发起了“民意调查”，结果显示有超过八成的业主选择“停用或撤掉快递柜”。有了民意支持，业委会暂停了小区快递柜的使用。

中环花苑业委会负责人何剑表示，历史反复证明，当某个行业走向相对垄断，包括选择权在内的一部分消费者合法权益必然会被

至6000元之间。

“丰巢一直说自己在亏钱，即使在亏钱，也绝非因为他们口中的‘高场地费’造成，而是因为这些年丰巢一直在野蛮扩张市场。”何剑说。同样是在丰巢公司官网2019年的宣传资料上，其声称“公司成立不到三年时间，已覆盖全国100多个城市，拥有15万个智能快递网点，北上广深一线城市市场占有率超过70%”。

——**快递柜如何“挣钱”？**记者了解到，除向快递员收取每件快递0.3元至0.5元不等的入柜费用和当前实施的向收件人收取的超时保管费用外，快递柜的收入来源还包括自助寄件与快递公司的分成、用户使用物品暂存功能的费用、柜体和显示屏广告投放费用、微信公众号和取件广告费用等。

在一份丰巢广告代理商给出的广告投放价目表中，广告主在北上广深四个城市的柜体广告投放四周的价格为每组柜机7000元至9000元，在杭州、厦门等其他城市的价格为6000元至8000元；在快递柜液晶屏上的取件加载广告费用为每次0.6元；在手机微信端的取件通知广告为每条0.6元至1.2元。

——**收件人有没有选择不使用快递柜的权利？**广州大学法学院教授欧卫安认为，《快递暂行条例》第25条规定，经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收，且收件人或者代收人有权当面验收。如果快递公司在在这个过程中，没有将快递按要求交到用户手中，而是私自放进快递柜，这就涉嫌剥夺了消费者的知情权和选择权。而目前的难点在于，几乎所有的快递公司都“默认”了“快递入柜”的做法，事实上也违背相关法律法规的要求。

快递柜不应成为快递到家“最后一百米”的“拦路虎”

去年9月，国家邮政局发布的数据显示，我国快递业务量稳居世界第一，平均每天业务量近2亿件，对全球快递业务增长的贡献超过50%。在如此海量的快递包裹量下，如何处理好投递效率和服务质量的关系，提升寄收件双方的用户体验应作为全行业共同的思考题。

首先，快递柜具有过去传统社区邮政信报箱的公共服务功能，但在商业化上应统筹综合考量。中国物流与采购联合会供应链专家委员、中国物流学会特约研究员杨达卿认为，快递柜设立的初衷是为了解决快递末端投递的问题，现阶段全面推进既向快递员收费，又向消费者收费还需三思而行。

牺牲，因此不能让历史重演。

本应递交到消费者手上、无形中又多了一道程序，快递柜设立的初衷究竟是为了什么？广州市白云区的消费者张启质疑道，从丰巢公司的角度来看，设立快递柜供快递员“缴费”使用，不过是通过商业运作的方式减轻快递员的工作压力，从某种程度上说也“鼓励”了快递员不送到家的行为。他认为，即使快递柜企业声称为了方便立刻取件的用户提供暂存的场所，但“存与不存”，应该由收件人而非快递员决定。

“用户绝不会因为它是免费还是收费的，就放弃自己选择的权利，即使快递柜是免费的，我依然会要求快递员首先征求我的意见。”在张启看来，不是5毛钱就能判定消费者是否愿意放弃自己的选择权，“如果是我同意放快递柜、且因为自身的原因没有及时去取，那收取超时保管费无可厚非。”

“使用快递柜收件尚未真正成为用户习惯。”他认为，就目前的市场结构、竞争环境、普及程度、用户体验来看，当前还需尽可能以消费体验优先培养消费粘性。

其次，引导快递员尊重用户“是否入柜”的自主选择权，延长快递柜超时保管时限。

“丰巢认为收取超时保管费的初衷是督促业主不要长时间占用快递柜，那就应合理设置免费保管时长。”何剑等业主代表认为，在国内一二线城市中，快递员夜间派件是常态，如果快递免费保管时限为12小时，不少业主“一觉睡醒就已经超时了”。

同时，不少业主发现，当前快递员“不打招呼就将快递扔进快递柜”的现象还普遍存在，尽管各地行业监管部门纷纷发声要求快递企业充分尊重用户对知情选择权，但效果不佳。

何剑等人建议，有关部门应主动作为、现身说法，积极引导快递员在快递投送前告知并向收件人提供自主选择权。

再者，国家层面在鼓励智能快递柜布局的同时，应出台相应技术标准，利用信息化手段进行统一管理。

今年4月，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基础设施相关规划，提供用地保障、财政补贴等配套设施。

华南理工大学经济与贸易学院物流工程教授张智勇建议，为充分发挥快递柜的公共服务属性，政府相关部门应尽快将其纳入基础设施配套规划建设中，同时出台相应标准，进一步明确其配置标准及功能，并利用信息化手段及技术进行统一管理。

最后，探索无人值守的智能快递柜与有人值守的快递代收点合作共生的行业生态，差异化解决快递到家“最后一百米”问题。

“家里一直有人收快递不现实，快递总要有个安全可靠的临时‘落脚点’。”有专家认为，目前快递末端的代收服务主要分为智能快递柜和快递代收点，行业应摒弃“零和竞争”思维，为用户提供差异化服务。

资深互联网行业专家马继华建议，一边是快递业务高低端的路线之争，一边是有人与无人的终端落地路线之争，实际上都只符合了部分市场需求，在物流行业，从来没有做“独行侠”就可以成功的案例，互联互通、合作共赢才是解决当前矛盾的最优解。（编辑 黄海波）

“仔猪卖到成猪价”给养猪业传递何种信号

（上接9版）

“猪舍除了我们俩，外人不让进，因为防控做得到位，非洲猪瘟只让我们减少了100多头猪，总体损失不大。但我们还是传统的人工饲养，猪舍陈旧。我们吃住几乎都在猪场，干起来很累。”屈晓容说。

双重疫情促进行业洗牌

与散户养殖风险增加形成鲜明对比的是，一些大型生猪养殖企业正在加速扩大产能。方面有较好的市场行情，另一方面相关部门有鼓励生猪复产的政策，这些企业通过构建完整产业链、推广“规模养殖场代养”模式、加强防控举措降低成本、防控风险。

“双重疫情虽然对生猪行业带来较大冲击，但有利于行业洗牌，部分散户将被淘汰，对规模化养殖企业是利好，疫情对我们影响不大。”重庆荣昌日泉农牧公司行政主管王勇说。

记者在该企业看到，厂区进出人、车、物严格管控，核心养殖场安装有围网，只允许养殖人员消毒后进入。

王勇说，养殖业的“免疫力”来源，除了做好生物安全防护外，更为重要的是要有相对完整的产业链，“集团有种猪场、饲料厂、育肥场等，自产自销，只是2月份因新冠疫情饲料运输受阻，其余的基本上没什么困难。我们的猪苗、饲料都是集团提供，现有母猪6100多头，年出栏仔猪约15万头，这些仔猪一部分自己育肥，一部分出售或交给合作的养殖场代养，现在已接近满负荷生产。”

记者从荣昌区、合川区了解到，一些大型生猪养殖企业纷纷落户。荣昌区正推进3个大型生猪企业扩展项目，合川区也先后引入3家企业建设种猪场，将新增母猪3万头。

生猪产能恢复关键在于解决良种繁育、种猪短缺问题。

记者发现，这些大型养殖企业主要以建设种猪为主，而育肥则交给规模化养殖场或者家庭农场代养，既减少自身资金投入、快速扩大养殖规模，也可以实现抱团取暖降低风险。

合川区重庆喜洋春农业公司的养猪场就是这样运营的。该公司去年受非洲猪瘟影响，生猪出栏量只有3000多头。

公司负责人龙开洋说，当前正加快母猪补栏，今年出栏生猪可达7000余头，“我们是合川德康生猪养殖公司的合作养殖场，母猪全部由德康公司提供，成猪也会保底回收，我们赚取代养费，这样双方资金压力和风险都很小。不然，我们自己去买母猪，以现在的价格，投入会很大。”

据业内数据，我国养猪主体是以年出栏量500头以下的散户为主，2018年，养猪行业前十大上市企业生猪出栏量共4700余万头，市场份额占比仅不到7%。

业内人士认为，散户养殖有利于提高农民收入和猪肉供给，但资金、技术不足，容易追涨杀跌，散养户所占比重大是猪肉周期性涨跌的重要原因。

去年国务院出台的《关于稳定生猪生产促进转型升级的意见》明确提出，到2022年生猪养殖规模化率见到58%左右，到2025年达到65%以上。就现状看，生猪养殖规模化还有很大的上升空间，这也是大型生猪养殖企业对未来十分乐观的原因。

肉价虽高，但不能赌行情

在双重疫情影响下，针对生猪产业养殖粗放、经济效益低、产业链易断等问题，加快智能化、大数据改造开始成为部分地方政府恢复生猪产能的发力点。

“国家生猪大数据中心”去年正式落户荣昌区。国家级重庆（荣昌）生猪大数据中心副主任秦友平介绍，荣昌区正围绕“容易养、容易管、容易卖、容易医”加快生猪产业数字化，构建生猪精准饲喂、行政监管、市场交易、兽医药服务等数字资源和标准体系，目前已完成生猪区域管理系统及“容易管”APP开发和应用。

猪舍里装有温控、声控、智能视频监控等设备，荣昌区重庆代兴畜牧公司的养殖场即将投用。“尽管当前猪肉价格高，但我们不赌行情，提高养殖的规模化、生态化、智能化水平控制好成本，才是应对风险的根本之道。”公司负责人刘钢说。

在合川区太和镇米市村，德康集团种猪场内装有巡检机器人，通过智能音视频装置可获得猪采食、体重、疾病、运动强度等数据，提高饲养效率。潘晓说，合川区正推广自动化、智能化养殖设施装备首个AI智能生猪养殖场已建成投产，今年还将启动建设3个AI智能生猪养殖场。

受访业内人士介绍，在一些猪肉出口大国，养猪环节利润并不高，利润高的反而是对粪污的高效利用。此前部分地方因为环保问题关闭了大量养殖场，当前恢复生猪产能如何实现产业和生态双赢？记者了解到，循环利用粪污正成为生猪行业的新增长点。

重庆喜洋春农业公司养猪场周边是530亩柑橘树。养猪场产生的粪污经干湿分离、沼气发酵变成有机肥，通过智能水肥滴管系统输送到果园。龙开洋说：“有机肥改善了果园土壤，进入丰产期后柑橘产量有望达到150万斤。我们养猪利润一年约200万元，按有机柑橘的市场价格，过几年我们的果园利润将超过养猪利润。”

记者在荣昌区部分规模化养猪场看到，这些企业的粪污一部分经预处理后通过管道输送到周边种植园还田，一部分运至有机肥厂。在重庆福纳斯生物科技公司，5台全封闭式运输车将荣昌区主要养殖场的粪污运来加工成有机肥。企业负责人詹庆辉说：“我们是今年2月21日复工后正式投产的，4条生产线年产有机肥10万吨，重庆的有机果园、蔬菜基地需求量大，我们的有机肥一吨能卖到1千多元。”

记者获悉，通过多管齐下推动生猪产业升级，今年底荣昌、合川区生猪产能基本恢复到常年水平。（编辑 刘婧宇）