

快递超时存放,该不该收费?

快递公司:快递超时,可以联系投递员解决;快递柜运营商:收费是为提升循环使用率

□牡丹晚报全媒体记者 敏静

网络购物不仅便捷,而且省时省力,只要动动手指,心仪的商品就能送到家中。近年来,网购已逐渐成为人们日常生活中不可或缺的一部分。而为了节省投递时间,越来越多的快递员将消费者的包裹存入快递柜中,并通过短信的形式通知对方取件。但是,部分快递柜限时存放,超过免费存放时间需要支付相应的费用。那么,我市投放的快递柜免费使用时间多长?市民对快递柜超时收费又有哪些看法?5月18日,牡丹晚报全媒体记者进行了独家调查。





消费者:希望快递员存件前事先沟通

在菏泽颐景华庭小区的大门北侧,两个黄色的快递柜特别醒目,一大一小,共能容纳包裹200余件。

上午8时,陆续有业主来到快递柜前取件。说起快递柜超时收费的事情,一位业主立刻拿出了自己的手机。“你看,我收到的短信是‘请凭取件码取件,超时或需付费。’”这位业主告诉牡丹晚报全媒体记者,他收到的短信没有提及超时取件需要交纳多少费用,“由于昨夜回家太晚没顾及,这不,今天一大早,我就赶来取件了。”

“以前快递员都是将包裹送到楼下,或者通知我到门口取件,自从小区里安装了快递柜,一些快递员就将包裹直接投递至快递柜内,然后通过短信给我

发送取件码。”该小区1号楼业主张女士告诉牡丹晚报全媒体记者,快递员将包裹存入快递柜前一般不会与业主沟通,存上后再发短信提示,而由于手机上每天都要接收很多垃圾信息,极易忽略取件信息。

在菏泽东方夏威夷大厦的写字楼前,也有一个能够容纳70余件包裹的快递柜,每天都有数家快递公司的投递员前来存放包裹。对于快递超时收费的情况,该写字楼的工作人员也有自己不同的看法。

“我们周末双休,若快递员周六来送快递,肯定无人接收。将包裹存入快递柜,也是一个不错的选择。”在该办公楼工作的郭女士告诉牡丹晚报全媒体记者,快递柜的投放运营

确实给大家提供了一定的便利,超时需要支付一至两元的费用,也在情理之中。但是,据郭女士介绍,该快递柜之前的免费使用时间是24小时,自今年5月份开始,缩至16小时。为此,她希望快递员周末送件前提前与客户沟通,若大家不愿承担超时存放费,可以先由快递员暂时保管包裹,待周一上班后再来投递。

一些消费者认为,设立在小区内为消费者提供的智能快件柜服务,应当纳入小区物业服务业务范围,合理保管期限内不应单独收取服务费用,并妥善做好保管期外的服务衔接。对于确有需要超期限使用智能快件柜服务的,其收费标准应该提前明确告知。



快递员投放包裹时,公司已支付一定费用

快递柜的免费存放时间到底多久?超时如何收费?牡丹晚报全媒体记者采访获悉,目前,市区正常运营的主要有三家公司的快递柜,分别为江苏云柜、中国邮政易邮柜和日日顺乐家快递柜。日日顺乐家快递柜没有设置存件限制时间,超时不收费,而江苏云柜和中国邮政易邮柜均实行超时收费政策。

牡丹晚报全媒体记者通过菏泽邮政的一位快递员了解获悉,他们将包裹投放至菏泽夏威夷大厦办公楼前的中国邮政易邮柜内,已经向该快递柜的管理

公司支付每个件0.3元的费用。目前,该快递柜的免费存放时间为16小时,超时1元/小时。据他介绍,在日常工作中,快递员也曾遇到客户不愿支付超时费的情况。“个别客户超时取件,却不想承担超时费,我们只好取出来再给客户送去。”这位快递员告诉牡丹晚报全媒体记者,这样,他们就要承担两次费用。

为何快递员都喜欢将包裹存入快递柜?他告诉牡丹晚报全媒体记者,无论是快递员将包裹送到客户家中,还是等待客户到指定的地点取件,都需要花费

大量的时间,而直接将包裹存入快递柜,不仅便捷,而且节省时间。据介绍,他每天大约要往快递柜中投放包裹近100件。

在菏泽颐景华庭小区,中通快递一位投递员告诉牡丹晚报全媒体记者,最初,该小区的江苏云柜供居民免费使用,并没有设置限时存放时间,使用一段时间后,才开始实行超时收费政策。如果个别业主没有在规定时间内取件,可以联系快递员,他们会在后台进行操作,重新给客户发送一个取件码,即便超时,也无需支付费用。

消协:共同治理,切实保障消费者合法权益和社会公共利益

牡丹晚报全媒体记者通过采访了解到,2019年10月1日实施的《智能快件箱寄递服务管理办法》,就智能快件柜运营企业设置合理免费保管期限提出了相关要求,其明确规定,合理保管期限内不得收费。

如何让快递柜更好地发挥作用?小区物业及智能快件柜运营者、快递企业、电商平台等经营者应该如何协调好与消费者之间的关系?菏泽消费者协会秘书长牛建峰也表明了自己的观点。

在牛建峰看来,智能快件柜服务是快递行业服务环节的细化和延伸,在一定程度上满足了消费者对快递服务的多样化、个性化的消费需求。他认为,智能快件柜服务涉及多方利益主体,需强化综合监管、共同治理,切实保障消费者合法权益和社会公共利益。

另外,小区物业及智能快

件柜运营者、快递企业、电商平台等经营者在通过智能快件柜为消费者提供相关服务前,应当明确告知消费者免费保管的期限以及服务收费标准等与消费者利益相关的事项,并征得消费者同意。“最好由每个小区的智能柜运营者与住户签订协议,约定双方权利义务,并明确告知免费保存时长。”牛建峰表示,经营者应提高服务质量和水平,让消费者用得舒心;而作为消费者,也应该对快递员辛苦的工作给予理解。

牛建峰告诉牡丹晚报全媒体记者,快递服务应该突出一个“快”字,方便快捷应是快递服务行业最基本的属性。若消费者都不及时取件,必将影响快递柜的使用率,影响到本小区的所有用户。他建议广大消费者在接到快递员通知后尽快取件,以提高智能柜使用效率,方便更多用户。

快递柜公司:收费不是目的,希望提升快递柜循环使用率

通过江苏云柜菏泽地区运营人员,牡丹晚报全媒体记者了解到,该公司统一设置的免费存件时间为20个小时,但是,在我市,不同小区的免费使用时间也有区别。

“有些小区的快递柜可以免费存放24小时,有的可以免费存放20小时。还有部分办公楼,由于上班族周末休息,我们还未实行收费政策。”这位工作人员告诉牡丹晚报全媒体记者,

江苏云柜最初进入菏泽市场时,供广大市民免费使用了一年,但投入大,收益小,所以,目前新安装的快递柜免费使用时间为一个月。正常运营后,他们会重新设置免费存件时间,超时后需要消费者通过手机扫码,支付超时费。

牡丹晚报全媒体记者采访获悉,江苏云柜主要在菏泽市区投入运行,县城还未铺开。目前,菏泽市区大约有130余个

小区安装使用江苏云柜。之所以设定超时收费,运营商也有自己的难处。“有一些市民不及时取件,快递柜无法循环。”这位工作人员告诉牡丹晚报全媒体记者,超时收费是为了提高快递柜的循环使用率,更好地为市民提供服务。如果在使用过程中,遇到特殊情况不能及时取件,或者老年群体不会使用软件支付,可以联系客服,通过后台撤销缴费。