

# 快递“最后100米”路在何方?

## 聚焦丰巢快递柜用户超时收费

新华社 何欣荣 杨有宗

快递到了,暂不方便领取,由快递员放入快递柜,已成为很多消费者的习惯。尤其是疫情期间,快递柜因其“非接触”特征更受欢迎。也正因如此,近期丰巢快递柜宣布向用户超时收费引发持续关注。

### “免费午餐”结束了?

“普通用户12小时内免费保管包裹,超时后每12小时收费0.5元,3元封顶,节假日不计费。如果用户开通5元月卡或12元季卡,则可7天免费长时间存放。”“五一”前夕,丰巢科技发布的消息,引起众多网购族关注。

快递柜行业超时收费并非个例,速递易、日日顺乐家等快递柜企业均执行超时收费政策,但丰巢此次引发关注与其“体量”有关。

行业统计显示,2019年丰巢快递柜的市场份额约为44%。5月5日晚间,上市公司顺丰控股发布公告称,顺丰的参股公司丰巢开曼拟与中邮智递科技有限公司进行重组。中邮智递旗下的速递易快递柜原本是丰巢的最大竞争对手之一,市场份额约为25%。两家重组后,丰巢在快递柜市场份额将提升至七成左右,龙头地位更加稳固。

对于超时收费,丰巢客服人员解释,主要是为了节约格口资源,加快快件周转,保证客户使用智能柜时的效率和确定性。

这一说法得到部分快递员的支持,一名中通快递员说,格口的确宝贵,每年“6·18”“双11”网络购物节前后,甚至还出现过快递员因争抢快递柜发生纠纷。

不过,在业内人士看来,丰巢超时收费与快递柜行业持续亏损有关。财务数据显示,丰巢2019年亏损7.81亿元,中邮智递2019年亏损5.17亿元,两大行业巨头2019年合计亏损近13亿元。

虽然丰巢的收费具有风向标意义,但也有相关企业选择继续免费。如阿里系的菜鸟驿站就表示,菜鸟在全国100多个城市数万社区设立的站点将继续为消费者提供免费保管服务,不会诱导、强制消费者付费。

### 收费会引发哪些连锁反应?

根据《2019年中国快递发展指数报告》,2019年我国快递业业务量累计完成635.2亿件,主要城市布设智能快件箱40.6万组,快递行业箱递率超10%,相当于每十个包裹就有一个放快递柜。

从消费者的角度看,免费服务当然是最“香”的。在一个网络社区针对快递柜收

费发起的投票中,仅21%的用户认为丰巢收费合理。

上海市民许文惠说,现在快递员普遍不打招呼,直接将包裹放入快递柜,然后由系统发短信通知用户,“这种情况超时收费,不就成了强制收费了?”

还有市民认为,快递柜超时收费,会督促消费者尽早去取包裹,空出柜子供他人使用,但12小时免费时限过短。“平时工作比较忙,很多快递都是隔天取,如果设置成24小时免费比较合理。”

“我觉得快递柜是一种‘兜底’资源,出差、上班实在没时间或不方便拿时才使用。”上海市民朱先生说,如果快递柜不限时间免费,则会导致过度使用,真正有需要的包裹反而会遭遇快递柜满格等问题。

中通快递员余勇说,现在他每天送快递近300件,约50%都是投快递柜。“原来放快递柜,因为不收费,用户也不反对。现在改成超时收费,用户可能就有意见了。不过,这也正好要求快递员不要不跟用户打招呼就把快件直接放快递柜。”

### 末端派送成行业瓶颈

丰巢快递柜收费引发的争议,凸显了一个事实:与快递业务量持续增长、干线运输成本越来越低形成对比,快递末端派送成本一直保持稳定。随着人力成本的增加,末端已成为快递行业效率提升的瓶颈。

就商业模式看,快递柜属于重资产行业,除了购买设备、运营及电费支出,每年还得给入驻小区缴纳一定的场地租金,费用从每年5000元到上万元不等。“目前国

内快递柜企业基本处于亏损状态,这种状态不可持续。”中国物流学会特约研究员杨达卿说。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍说,按照《智能快件箱寄递服务管理办法》,快递柜企业在一定期限内免费提供服务,超过期限后提供增值服务,超时收费并不违反相关法律。但包裹是否通过快递柜投递,快递员应尊重消费者的选择权。

如何进一步提升快递“最后100米”服务?专家提出两方面意见:

一是加强快递末端服务设施建设,给消费者更多选择权。目前,在快递“最后100米”领域,已逐步形成快递员上门+智能快件箱+服务站/驿站三种业态共存共生的格局。“未来,到家、到柜、到站将适应不同的客户,并对应差异化的价格。”快递物流咨询网首席顾问徐勇说。

二是将快递柜纳入社区公共服务设施规划,提供用地保障等配套措施。今年疫情期间,国家邮政局表示,推动智能快件箱(信包箱)、公共服务站等纳入城乡公共基础设施建设范畴,加快规划建设。

“快递柜解决了基本民生需求,但目前存在不合理投建等问题。应该由主管部门引导投建并规范服务,避免多头重建占用过多公共资源。”杨达卿说。

徐勇表示,在日本等国家,很多小区的快递柜是一项物业服务,由物业公司提供场地、购买设备,第三方企业提供技术、运营等服务。“这样一来,快递柜就成了一项社区公共服务。用户使用快递柜包含在物业费里,不会产生超时收费等问题。”

# 健而不康:公民健康素养待补课

《半月谈》刘巍巍

跑步减肥,肉没甩掉,膝盖却吃不消了;“撸铁”塑形,肚腩没小,却患上横纹肌溶解综合征……一些人标榜的健康生活实则荒唐。在突如其来的新冠肺炎疫情下,这一现象尤显突出,“维生素C可以预防新冠肺炎”“放烟花爆竹可以防瘟疫”……看似可笑的健康谣言吸引大批拥趸。误区背后,是国人健康素养的缺失。后疫情时代,公民健康素养亟待补课。

### 健而不康

疫情以来,国人对健康的关注度空前提升。事实上,国民健而不康现象一直存在。

68岁的苏州老人陈四根发现,身边不少人通过微信朋友圈晒步数,似乎谁的步数越多越健康。于是,他也开启“暴走模式”。几个月下来,他坚持日均2万步以上。不过,身体状况却每况愈下,经常感觉膝盖疼。

去医院检查后,他得知自己患上了滑膜炎,如不及时治疗,会有致残风险。医生告诉他,他这个年纪不适合暴走,日均步行数量不宜超过1万,以免对膝关节造成过度磨损或损伤。

类似的例子不在少数。南京鼓楼医院急诊科一名医生告诉记者,这两年横纹肌溶解综合征病患增多。“出现这一病症的人群,以热爱健身、长期‘撸铁’的年轻人为主,他们急于塑形,忽略了正确的运动量和运动姿势,从而导致运动损伤。”

还有人对保健品痴迷。南京曾有老人花20多万元购买保健品服用后,不再正常吃饭,不仅没有保住健康,还检查出肠穿孔。营养专家表示,只要膳食结构平衡,人

们可以从食物中获取充分的维生素等物质,不必额外补充。

### 无知的代价

健康素养,是指个人获取和理解基本健康信息和服务,并做出正确决策,以维护和促进自身健康的能力。2012年起,我国开始组织开展全国居民健康素养水平动态监测,监测内容包括基本健康知识和理念、健康生活方式与行为、基本技能等。2018年的监测数据显示,我国城乡居民健康素养水平稳步提升。尽管这是开展监测以来增幅最大的一年,但按人口比例换算,真正具备健康素养的人数并不算多。

健康素养不足,主要表现在健康知识不足。中国医疗保健国际交流促进会健康科普分会主任委员田艳涛说,几年前他曾根据病情让一名胃癌患者先化疗再手术,但这名患者在朋友圈看到有人说化疗对身体危害大,未遵医嘱,而是选择去旅游。一年多后,患者病情加重。“其实化疗存在个体差异,对多数人来说,化疗是有效的治疗手段,少数案例不代表大多数。”

还有一些人难以做到健康生活理念知行合一。早睡早起身体好,这是常识,也是专业医务人员的建议。苏州白领黄梅无奈



一位女孩在健身房内锻炼

地说:“总想着早点睡,可晚上10点钟上了床,拿着手机刷刷朋友圈、看看新闻,不知不觉就过了零点。”还有不少人立志健身,花数千元办了健身年卡后,仅供打卡、在朋友圈晒图而已。

防不胜防的健康谣言,吞噬民众原本不多的健康素养。由中国互联网联合辟谣平台、中国医师协会健康传播工作委员会等联合发布的“疫情期间健康类谣言榜单”显示,“水果蔬菜表面有新冠病毒”“维生素C可以预防新冠肺炎”“大量喝水能预防新冠肺炎”等谣言层出不穷,并收割大量“粉丝”。“造谣张张嘴,辟谣跑断腿。”南京民警、网络辟谣达人王海丁说,在信息大爆炸和社交网络发达的互联网时代,普通民众很难辨识信息真伪。

### 补课重于补药

健康专家认为,疫情既是对全民健康的挑战,亦凸显健康素养教育的必要性和紧迫性。疫情过后,宜抓住契机,加快

补课。

多位一线医务工作者认为,提高健康素养本质上是一个教育过程,需要教育部门协同支持和深度参与。让健康素养教育进校园,融入教育体系,才能实现更好的健康促进效果。

中国科学技术协会科普部部长白希说,一位好医生不仅要能治好病人,还要有面向公众科普的意识和行动。卫健部门要加大健康知识传播力度,提高传播效果,特别是要让医生参与到这一科普活动中。“把权威的防病知识传递给公众,让国民身体素质和健康素养随之提高,在关键时刻才能临危不惧。”

王海丁认为,还要健全健康素养的法治环境。通过完善立法、细化制度、多部门联动,对卫生健康领域不守法、不文明行为,施以更严格的约束、更严厉的惩戒。“特别是针对健康谣言,要加大打击力度,权威部门要及时回应。”王海丁说,卫健部门和专业机构可与一些网络大V合作,搭建专业的健康辟谣平台。