



丰巢“亏损”说遭质疑

快递柜生意到底是赔是赚?



超12小时收取保管费事件并没有因为丰巢9日晚间的公开解释而告一段落。5月10日,上海首个因丰巢超时收费而停用的小区中环花苑发出致丰巢的公开信。在这封公开信中,对前一日丰巢“已经提供了五年的免费服务仍然亏损运营”的说法表示不认同。根据这封公开信的测算,已经投入使用的丰巢柜,每天的利润率为240%甚至更多。一方在哭穷,一方在算账,人们不禁要问,快递柜生意到底是赔是赚?

进展 小区称单柜利润已超运营成本

5月10日上午,上海首个因丰巢超时收费而停用的小区中环花苑发出致丰巢的公开信。除了要求将免费时长延长到24小时外,最主要的还是质疑了丰巢在前一日的《致亲爱的用户一封信》中提及的亏损问题。

记者了解到,公开信中为丰巢算了一笔账:丰巢此前对快递

员收取使用费用,丰巢柜分大小三种格子,分别收0.45元、0.4元和0.35元每单。以中环花苑小区为例,每台快递柜平均每天的场地租金支出(含电费)十几元,若以现在快递柜满负荷运转为基础,算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。

公开信中认为,按此计算,已经投入使用的丰巢柜每天的利润率为240%甚至更多,已经完全可以自我造血不说,还有大量的柜身贴纸广告、柜机屏幕和手机端的广告收入另计。如果把一台机器当成一个门店的话,目前初步测算是完全自给自足并良性循环了。

释疑 运营一台快递柜到底是赚是赔?

虽然中环花苑公开信中给出的测算结果是快递柜完全可以靠收取快递员费用而完成自给自足,但是丰巢的业绩报表则显示其连年亏损,这到底是怎么回事呢?

记者了解到,快递柜的成本主要涉及硬件、维护人员以及场地费用三大块。一组柜体(硬件)成本在1.8万到6万元之间不等。而运维人员的增减也是与快递柜的数量和覆盖面积正相关,也就是快递柜越多,需要人越多,因此成本也相对稳定。

而场地费则成了快递柜运营成本中最大的变量。一位不愿意透露姓名的快递柜从业人士表示,不论是小区还是写字楼,快递柜想要进入就必须交一定场地费用,这跟服装品牌进商场开专柜一样。而场地费用的多少,一般跟该地快递量、所处地段、需求多寡以及是否排它直接相关。

“从中环花苑公开信的数据来看,该小区一台快递柜含电费的场地费用一年大概5000多元,这在行业内只是个中位数。”这位人士表示,在跑马圈地的快递柜行业,万元的场租也是常态。

记者测算,如果单纯按照场租费作为成本测算:80格口快递柜,小格约占80%,中格和大格各10%,按照24小时满负荷测算,一年快递柜收入10658元,即使是较高的万元场租,也能有少量盈余。

不过,如果将快递柜设备成本算入其中的话,类似中环花苑小区这样的中等场地费小区,也可以勉强打平。但目前的态势是竞争加剧导致场租的高企。

根据中商产业研究院发布的报告显示,在快递柜发展初期,场

地费往往被抬高几倍,但是为了获得稳定的用户资源,不少快递柜企业实际上是赔本经营。事实上,这个初期阶段现在还在持续,很多企业需要“抢地盘”,恶性竞争也推高了场地费的价格——早在2016年,一组快递柜的场租费为2000元/年,如今一年上万元也是平常,一些物业还增加了管理费等收费项目。有机构曾经测算,一组快递柜初始运营投资金额至少在4万元左右。

此外,快递柜在一些地区供大于求,使用率远没有到满负荷运转的程度。

这样看来,丰巢称一个季度亏损2.45亿元也不是信口开河。这也可以回答为什么“速递易”在不停亏损,丰巢还是将其纳入其旗下——强强联手是为了减少恶性竞争。

观察 政策扶持下行业仍在风口

企业总是抱怨很困难,那么快递柜真的是赔本赚吆喝吗?记者了解到,智能快递柜自推出后就得到各种政策扶持,疫情期间更是受到了国家层面的高度重视,利好政策频出。

今年2月份,国家邮政局明确表示要“积极推广定点收集、定点投递、预约投递、智能快件箱投递的模式,尽可能减少人员之间的直接接触”。利好政策的不断

加持,再次将智能快递柜推向了新的风口。

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》(以下简称《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服务设施相关规划,提供用地保障、财政补贴等配套措施。

而国家邮政局数据显示,2019年全国智能快递柜的箱递率在10%左右。这说明快递入柜还有很大的提升空间。事实上,丰巢已经获得了4轮约55亿元的融资,对于企业来说,不妨给予长期视角去观察,不必苛求短期盈利。

新闻延伸

多地邮政部门重申“不告而放”可投诉

继浙江、山东等地后,上海邮政于5月10日重申,对未经用户同意擅自将快件投入智能快件箱等属不规范行为,用户可以进行投诉或者举报,邮政管理部门也将依法予以查处。

上海市邮政管理局表示,消费者在选择快件入快递柜或者送货上楼时,是有相应法律法规作为依据的。《快递暂行条例》第二十五条规定:“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。”因此,快件投递应当按照面单上的收件地址和收件人进行投递,或者与用户协商后投递到约定的收件地址或者收件人。

浙江邮政5月8日发《通知》强调,要加强近期消费者申诉处理工作,积极妥善处理末端投递

相关申诉、投诉,对消费者反映的未经同意放置智能快件箱、二次收费等涉嫌违法问题,要充分发挥申诉、执法联动机制,及时予以依法处理。

此前由于丰巢于4月30日开始,每12小时向用户收取0.5元保管费,引发多个小区抵制。而国内首个停用丰巢的杭州东新园小区也于5月10日表态称,99%业主支持暂停使用快递柜,正在等待丰巢反馈。一些用户认为,由于有快递柜,使得送货上门变成了送货到店,自己属于被动使用,在这种情况下还需要支付额外费用,非常不合理。

此外,丰巢本身也会向快递员收取每次3到5角不等的投递费用。再向用户收费,是否涉嫌二次收费,这也是舆论关注的一个焦点。

“智能快递柜收费”应尽快回归多方协商

智能快递柜巨头丰巢科技收取超时费所引发的话题仍在持续发酵。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。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色政策。

“超时收费”引发争议后,事件演绎显然超出了丰巢科技的预料。对收费规定大多数网友表示不满,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,另外快递员也不认可。出现如今这种局面,既缘于丰巢科技之前关于会员制的决策过于草率,也缘于后续应对之策不明智。

从理论上来说,智能快递柜是解决快递“最后100米”难题的有效办法,理应受到各方欢迎。至于收费,假如收费标准、时间设定合理的话,相信一些用户也能接受,因为会有相应的成本支出。从如今情况来看,其免费保管时间为12个小时,超时后0.5元/12小时的收费规定,显然并不太合理。

12小时的免费保管时间不太适合北上广深等大城市。很多上班族早上七八点钟出门,晚上七八点钟未必能准时回家,就要为超时付费。对用户来说,网上购物时已支付了快递费用,再为超时付费等于二次付费。有的网购小商品总价没有多少钱,二次付费增加成本,用户自然不愿承受。

更重要的是,不少用户本来家里有人,但某些快递员为了省时省事,未征得收件人同意直接把快件放入智能快递柜,既造成了用户不便,也容易造成二次付费。虽然交通运输部去年发布的《智能快件箱寄递服务管理办法》规定“应当征得收件人同意”,但一些快递员总会找各种理由为自

己辩解。

可见,丰巢科技最初关于“超时收费”的决策是欠妥的,只考虑了企业自身利益,没有充分考虑用户利益。让人感到遗憾的还有,丰巢在“超时收费”引发争议后不但不反思,反而以选择停用的业委会毁约为由将追索损失——即使以契约为依据可以追索损失,但会得罪业委会这类组织,不利于今后合作。

该企业推出鼓励尽早取件的红色政策看似能减少收件人超时付费,但并未抓住关键,因为收件人能否尽早取件并不在于红色激励,而在于时间上是否允许。如上班族回家路途远或者经常加班,再多红色鼓励也无法尽早取件。此外,丰巢精选的网友留言大多支持超时收费且带有侮辱性言论,明显属于应对失策。

作为一家现代企业,当多项决策出现失误时,就要为此付出相应的代价。要修复决策失误,最好的办法是暂停执行“超时收费”规定,尽快回归多方协商,只有在多方协商中充分兼顾各方利益,重新调整收费规定,才有希望让各方接受新的收费标准,丰巢科技的企业形象才能修复。

当务之急,用户代表、业委会、快递员、快递企业、丰巢科技、消费者协会、监管部门等应当共同协商,根据每个城市实际情况延长智能快递柜免费保管时间,以有效措施防止快递员未征得收件人同意直投智能快递柜,并建立合理有效的争议解决机制,智能快递柜收费才能真正行得通。智能快递柜收费问题并不是单纯的企业行为,而是涉及多方利益的半公共性质的行为。要解决公共性质或半公共性质的问题,只有让相关利益方充分博弈、充分协商、透明操作,才能真正实现共赢。

(据《北京青年报》)