

DOI: 10.13955/j.yzyj.2022.01.03.05

乡村振兴背景下乡镇快递 取件二次收费的困境与应对策略研究

雷蕾, 吴洁, 吴高海

(成都信息工程大学物流学院, 四川 成都 610103)

摘 要:从四川省乡镇快递取件二次收费的困境出发,阐述了乡镇快递取件二次收费的合法性与合理性,分析了乡镇快递取件二次收费产生的原因,并从农村电商物流基础设施建设、配送技术与模式、商品定价、上下游利益分配、政府监管、消费者与企业法律意识等方面提出了解决策略,以期促进乡镇快递发展,助力乡村振兴。

关键词:乡村振兴; 乡镇快递; 二次收费; 利益分配; 监管机制

中图分类号: F61

文献标识码: A

2021 年中央一号文件指出,要深入推动农村电商发展,着力构建农村电商三级物流体系。物流体系作为农村电商的基础,对促进乡村振兴具有重要作用。

近年来,随着农村电子商务的不断发展,四川省快递服务行业发展态势迅猛,各大知名快递公司纷纷向乡镇地区延伸服务。但是由于乡镇地区交通不便、服务网点分散,物流基础设施、配送模式与技术落后等因素制约,乡镇物流成本较高、效率较低。而一些快递公司法律意识淡薄,为了追求利益最大化,将农村物流经营压力转嫁给乡镇服务网点,加之部分消费者法律意识欠缺,未能及时维权,出现了乡镇快递取件二次收费现象。所谓乡镇快递取件二次收费,是指消费者通过互联网购买商品,在未被告知快递到达乡镇网点会二次收取快递费或商家承诺包邮的情况下,消费者取件时被迫要求支付 1~5 元不等的额外费用(取件费用、保

管费用等)。针对该问题,四川省消委会联合行业主管部门对相关企业进行了约谈,后期出台了相关监管措施,但是之后又出现快递取件二次收费的问题。如何解决乡镇快递二次收费成为一大难题。因此,本文基于四川省乡镇快递取件二次收费困境,探讨了乡镇快递取件二次收费的合法性与合理性,并对乡镇快递取件二次收费原因进行分析,提出了解决措施,以期促进乡镇快递可持续发展,助力乡村振兴。

1 乡镇快递取件二次收费困境

笔者对四川省乡镇地区展开问卷调查,涉及全省 21 市(州)80 余县,采集有效样本 3 406 份。问卷调查内容主要包括乡镇快递取件二次收费情况、乡镇快递取件二次收费是否提前告知、消费者对于乡镇快递取件二次收费的接受度三个方面,调查结果显示,四川省乡镇快递取件二次收费问题比

作者简介:雷蕾(1994~),男,四川资阳人,硕士,主要从事农村电商研究;吴洁(1967~),女,四川成都人,博士,副教授,主要从事农村电商研究;吴高海(1998~),男,重庆人,硕士,主要从事农村电商研究。

收稿日期:2021-09-10

本刊网址:zyzyj.sjzpc.edu.cn

较严重。

1.1 乡镇快递取件二次收费情况

34.2%的受访消费者表示曾被收取二次费用，多数乡村快递网点涉及二次收费，其中“三通一达”（申通、中通、韵达、圆通）所占比例最高，分别达到52.14%、51.95%、51.86%和50.68%，如图1所示；45.2%的受访消费者表示二次收费1~3元，20.5%的受访消费者表示二次收费3~5元，7.6%的受访消费者表示二次收费5元以上，另有26.8%的受访消费者表示二次收费根据快递大小来决定，如图2所示。

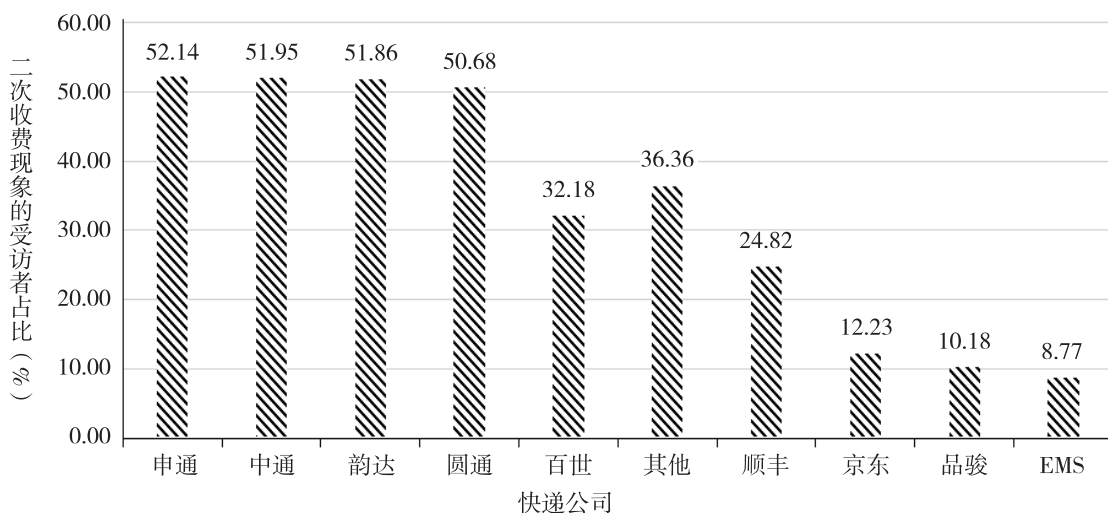


图1 乡镇快递二次收费网点涉及快递公司占比

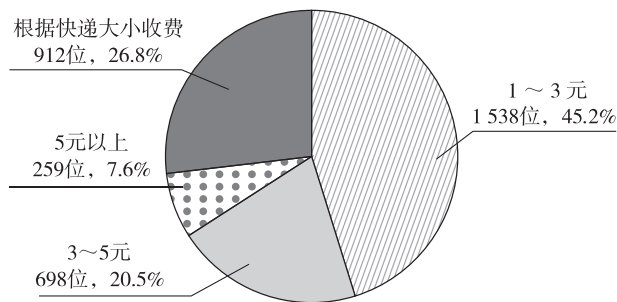


图2 全省乡镇快递取件二次收费额度区间分布占比

区，消费者越不能接受。针对四川省乡镇快递取件二次收费问题，四川省消委会联合行业主管部门对相关企业的进行了约谈，后期也出台了相关监管措施，但是“上有政策，下有对策”。对乡镇快递取件二次收费现象监管严格时，这一情况会得到较大改善，但过一

1.2 乡镇快递取件二次收费是否提前告知

62.9%的受访消费者表示，取件时才被告知二次收费；37.1%的受访消费者表示，电话通知取件时才被告知二次收费；只有19.6%的受访消费者表示，在快递网点看到取件收费标准的相关告知信息。

1.3 消费者对于乡镇快递取件二次收费的接受度

92.2%的受访消费者表示，对于乡镇快递取件二次收费无法接受。同时，调查报告显示，消费者对于快递取件二次收费的接受度与当地经济发展水平、是否有过类似经历密切相关，越不发达的地

段时间，又开始二次收费。如此循环，使得乡镇快递配送收费陷入困境，由此引发了对于乡镇快递取件二次收费的合法性与合理性、问题产生原因以及解决措施的探讨与思考。

2 乡镇快递取件二次收费的合法性与合理性探讨

从法律角度看，快递代理点向收件人收取“取件费”是违法的，属于乱收费行为，损害了消费者的合法权益。快递服务是基于寄件人与快递公司达成的承运合同，快递公司揽收了快递件，并且收取了寄件人支付的快递费，按照承运合同需向收件人进行不少于2次的免费投递，不能向收件人收取额外费用。即使快递公司要加收费用，也应向寄件人（平台商家）收费，不应向消费者加收且事先应告

知消费者费用情况。根据《快递市场管理办法》，“参与加盟经营的企业，应当遵守共同的服务约定，使用统一的商标、商号、快递服务运单和收费标准”。此外，根据《快递服务》国家标准，“快递服务组织应对快件提供至少2次免费投递。投递2次未能投交的快件，收件人仍需要快递服务组织投递的，快递服务组织可收取额外费用，但应事先告知收件人收费标准”。因此，乡镇快递取件二次收费是不合法的。

但也应看到，快递基层服务网点向收件人收取“取件费”具有一定合理性。一方面，乡镇快递取件二次收费侵犯了消费者的合法权益，增加了消费者网购的成本，降低了网购的体验度和满意度，难以满足消费者网购的真正需求。另一方面，乡镇快递取件二次收费也可以保障基层服务网点的盈利，有助于农村快递业务的正常运营，促进快递服务质量提升。

3 乡镇快递取件二次收费的原因分析

3.1 乡镇快递物流配送成本高

由于乡镇地区村落分散、快递数量少，基础设施、物流配送技术、配送模式相对落后等因素制约，乡镇快递配送成本高、效率低；与城市相比，物流基础设施、配送技术、配送模式相对落后。尽管国家在推行“村村通”工程，但是许多贫困地区道路还没有畅通，交通不便。由于缺少先进的冷藏仓储系统，农产品、生鲜等面临储存问题，农产品、生鲜等易腐烂商品常常在物流运输途中损耗，使得物流运输成本增加。另外，乡镇地区互联网普及率较低，使得农村物流信息化落后，消费者难以享受到电子商务与物流的便捷。城市物流配送技术先进，无人机配送、智能快递柜已经较为成熟，而在乡镇地区，物流配送主要依托车辆配送、设置便利超市自提点取件等，智能化程度低，配送模式还有待进一步优化。乡镇地区配送模式单一，主要依托各大快递公司单独配送，难以实现资源共享、优势互补。

3.2 乡镇快递上下游企业之间利益分配不均

乡镇快递上游企业主要是商家、平台，下游主要是快递服务企业、乡镇网点等，上下游企业构成了一条完整的物流产业链，如图3所示。上游商

家和快递服务企业存在货运合同关系，快递服务企业的配送费用已经确定，上游商家分配给快递服务企业的快递费用较少。而快递服务企业分配给基层快递服务网点的费用更少，使得基层服务网点为了盈利只能变相收取快递二次费用。实际上，乡镇快递上下游企业利益分配不均是产生乡镇快递取件二次收费问题的核心因素。

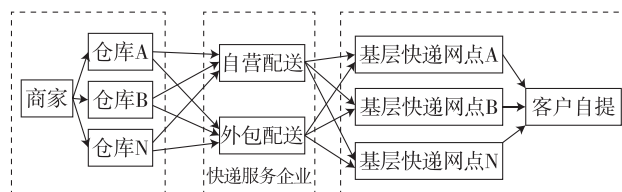


图3 农村物流配送路径简图

3.3 政府缺乏有效监管，未发挥出对市场的引导作用

从四川省乡镇快递取件二次收费可以发现，快递取件二次收费早已存在且比较普遍。现象背后反映的是政府部门的监管缺失，没有履行好监管职责。在市场化条件下，政府部门没有正确引导农村物流上下游企业协调发展。

3.4 消费者和涉事物流企业法律意识淡薄

由于城市化进程加速，农村青壮年进城务工，乡镇中老年人群体较多，文化素质偏低、法律意识淡薄。加之针对快递取件二次收费问题的反馈渠道不畅，导致自身合法权益受损。相关企业在未告知消费者取件会二次收费的情况下，恶意加收快递费用，侵犯了消费者权益。企业为了自身利益而违反国家法律法规。从法律角度看，在农村电商行为中，买方（消费者）和卖方（商家）直接构成了合同关系，卖方（商家）和快递服务企业构成合同关系，而快递服务企业又和基层服务网点直接构成合同关系。因此，合同关系的主体是不同的，基层服务网点因为成本过高、利润过低而加收费用，且乡镇快件二次收费是在消费者不知情、被迫情况下收取，这些行为已经构成了侵权。乡镇快递取件二次收费现象可以从侧面反映出消费者和相关企业法律意识还有待加强。

4 解决乡镇快递取件二次收费困境的策略

4.1 加强农村物流基础设施建设

政府要加强农村物流基础设施建设，加大对

农村道路交通的建设,落实好“村村通”工程,提高物流配送效率。加强农产品冷链物流建设,支持家庭农场、农民合作社建设产地冷藏保鲜、仓储运输等设施。支持、鼓励互联网三大运营商及互联网相关企业加大对农村地区的网络设施建设,提高互联网普及率和信息化水平。

4.2 优化配送模式,推广智能配送技术

4.2.1 配送模式

共同配送、集中配送模式:邮政、京东等大型物流快递企业相互配合,建立良性合作机制,优势互补,充分发挥各个快递企业的优势。在商品到达目的地所在城市后,各个快递服务企业不再单独进行末端配送,由一家快递服务企业统筹,进行科学合理配送,保证物流末端效率,降低物流成本。如:邮政在偏远地区网点较多,且有固定的邮件业务,运输成本相对较低。其他快递可以和邮政加强合作,“最后一公里”由邮政统一配送,给予邮政一定利润分配。针对乡镇快递分散与快件数量少的问题,可以集中配送,设置集中配送点,在保证时效的情况下,快件达到一定数量再进行配送。

交邮融合模式:即交通运输企业和邮政快递服务相结合,通过加强交通运输企业与邮政、快递企业深度合作,发展县、乡、村三级邮件快件运输业务;通过改造既有县、乡客货运站场,拓展邮件快件中转分拨、运输配送等服务功能。利用客运班线和资源,建设村级快递收发服务点,实现站场、线路、运力等资源共建共享。将县、乡、村客运资源和快递企业快递资源相结合,快件到达县城,由县、乡、村客运配送,使得乡镇快递配送成本降低,配送效率提高。

4.2.2 配送技术

推广物流配送智能设备。大力推进物流配送技术进农村,推广智能设备、设施。智能快递柜和无人机配送在城市物流配送体系中已经发挥出配送优势,特别是智能快递柜,城市各个小区、大型写字楼已经普及,可以考虑将成熟的智能设备应用在农村。在农村合理设置智能快递柜,充分发挥智能快递柜快速识别快件、暂时存储、便于监控和管理等优势,方便乡镇消费者寄取快递。与传统物流运输配送不同,无人机配送具有效率高、成本低、

能够适应农村山区交通不便的优点。通过快递智能设备的推广,提升物流效率、降低物流成本,从而为解决乡镇快递取件二次收费问题提供支持。

4.3 上游商家定价,商品定价与快递服务定价分离

从合理性与合法性探讨可知,乡镇快递取件二次收费虽不合法但有一定合理性。因此,乡镇快递收费需提前告知消费者,将商品定价与快递服务定价分离,推动乡镇快递取件收费合理合法。上游商家在平台销售商品时就将快递服务费和商品费用分别计价,对于偏远地区、交通不便地区,要明确告知消费者需要额外承担的费用及原因,由消费者自行决定是否接受。在商家平台上明码标价,快递费用可以按照市场监管部门制定的附加费用标准加收,同时将加收费用给到下游物流配送企业和基层服务网点,以扩大其利润空间,充分调动物流配送企业与基层服务网点的积极性,提高农村物流的运营质量和服务水平,促进乡镇快递取件二次收费问题的解决。

4.4 政府牵头,强化顶层设计,形成合理的配送费末端分配机制

政府要加强农村物流顶层设计,以维护消费者合法权益为目的,以利益分配平衡为核心,发挥协调作用。由政府相关部门牵头组织物流配送企业、专家学者、商家、消费者等多方讨论会,达成商家、物流服务企业、基层快递网点之间合理的配送费末端分配机制。配送费末端分配机制要充分考虑基层服务网点的盈利。

商家应在确保正常利润空间的情况下,与物流配送企业合理分配利润,促进配送企业配合度提升和消费者合法权益保障之间的协调;农村物流配送服务企业要积极承担社会责任,履行企业义务,给予基层网点合理利润空间,从而保障基层快递服务的盈利,促进政府有关部门、上游商家、物流企业、基层物流服务网点及乡镇地区消费者之间形成良性循环,促进农村物流配送可持续发展,实现互利共赢。

4.5 政府加强监管,提高企业和消费者法律意识

一方面,政府应加强对乡镇快递取件二次收费的监管。完善监管机制,建立乡镇快递取件二次收费奖惩制度,维护物流行业秩序。完善消费者监

督投诉机制,畅通投诉反馈渠道,确保消费者在合法权益受损时,能够及时反馈投诉,维护自身合法权益。另一方面,政府应加强对消费者和企业法律意识的宣传和培训,特别是对《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国邮政法》《快递市场管理办法》等相关法律法规的宣传和培训,建立起消费者对快递二次收费问题的法律维权意识和企业遵守国家法律法规、诚信经营、守法经营的法律意识。

结语

要促进乡镇快递取件二次收费问题的彻底解决,离不开政府的协调与监管,更离不开上游商家、物流配送企业的参与以及消费者的监督。政府要发挥市场经济的决定性作用,回归市场,不能强制干预,应积极以市场利益驱动和引导,最终实现多方主体的良性循环,促进乡镇快递可持续发展,实现乡村振兴。

目前,乡镇快递取件二次收费问题依然存在,还有许多具体问题有待进一步解决,破解措施还需要在实践中进一步完善和研究。商家、物流服务企业、基层快递网点之间的利益分配机制还需要具体细化。

参 考 文 献

- [1] 浩农. 为乡村振兴描绘美好蓝图——2021年中央一号文件精神重要精神解读[J]. 党课参考, 2021(5)
- [2] 马自欣, 梁雪爽. 农村电商物流“最后一公里”存在的问题及模式创新研究[J]. 江汉大学学报(社会科学版), 2017(6)
- [3] 伦肇亮, 郭秋芳. 农产品电子商务物流的发展模式研究[J]. 世界农业, 2017(8)
- [4] 王先庆, 彭雷清. 物流革命与物流创新的方向、路径及策略[J]. 中国流通经济, 2017(7)
- [5] 江德斌. 打通乡镇快递“最后一公里”[N]. 河南日报, 2019-08-28
- [6] 何伟成, 林涵怡, 胡延福. 农村快递物流发展现状分析及对策建议——以福清市江阴镇为例[J]. 台湾农业探索, 2020(2)
- [7] 周立军. 借鉴欧美城市物流配送的经验做法解决好我国城市物流“最后一公里”问题[J]. 对外经贸实

芬兰邮政在奥卢安装巨型包裹柜

芬兰邮政在北部最大城市奥卢一家购物中心安装了大型包裹柜, 包含 830 个格间。

该包裹柜是芬兰邮政在北部地区安装的最大包裹柜, 服务于该市郊区 idepark 购物中心附近的顾客, 同时具备自助发寄包裹、信件的功能。

2021 年上半年, 芬兰邮政通过包裹柜投递的包裹数量同比增长 47%。芬兰邮政区域经理表示, 随着电子商务的持续增长, 客户对邮政业务的需求更加旺盛。对于设立大型包裹柜, 附近住户会很高兴, 这将使芬兰邮政在奥卢北部的包裹柜容量几乎翻番。芬兰邮政在该包裹柜旁还预留了空间, 可以在业务旺季作为临时揽收点。

芬兰邮政目前在奥卢的零售网络有 67 个服务点, 包括 55 个公共包裹柜, 其余属于私人包裹柜, 布设在小区及商业楼宇内。

(李素满 译)

务, 2018(3)

- [8] 王凌霄, 岑仲迪. 无人机在农村电商物流“最后一公里”配送的应用研究[J]. 中国市场, 2019(6)
- [9] 张一祯, 张大成. 关于允许第三次投递另收费的法律反思[J]. 物流科技, 2016(10)
- [10] 杨聚平, 杨长春, 姚宣霞. 电商物流中“最后一公里”问题研究[J]. 商业经济与管理, 2014(4)
- [11] 曾浩. 对快递业助推中国经济发展的思考[J]. 邮政研究, 2014(5)
- [12] 杨岩. 我国电商物流最后一公里配送问题研究[J]. 物流工程与管理, 2014(10)
- [13] 任晓秀. 农村“最后一公里”无人机配送的应用研究[J]. 商场现代化, 2019(9)
- [14] 李宏. 科学利益分配: 解决快递违规二次收费的治本之策[N]. 现代物流报, 2019-08-21
- [15] 戴先任. 乡镇快递“二次收费”需整治[N]. 经济日报, 2019-07-26