

外卖平台尝试使用智能取餐柜并开始收费,但费用该由谁来承担引发争议

“送餐上门”不再免费？

近日,江苏南京等地试水智能取餐柜对骑手收费,引发各方关注。有骑手表示“能省时间,可以接受”,也有骑手表示每次几角钱的收费累计下来“不是很划算”,还有骑手认为如果消费者指定放取餐柜则应由消费者付费。有专家认为,收费分成机制应由市场决定。智能取餐柜作为外卖配送环节的一个补充,不管这个费用由哪一方出,都应确保消费者权益不“缩水”。

近年来,为打通外卖配送“最后100米”,不少平台在积极推进智能取餐柜服务,特别是在防疫常态化的背景下,无接触式配送不仅有益于疫情防控,也能提高骑手配送效率。

单向骑手收费合理吗？具体收费标准和方式该怎么定？消费者原来享受的“送餐上门”的选择权会不会被架空？



资料图片

试水收费,各方“表情”不一

“有些写字楼不让进楼，外卖放在楼下货架又怕丢，特别是取餐人半天不下来，而手机还有好几个订单马上就要超时，那真的是很崩溃。”来自北京的外卖骑手小顾常在几处写字楼附近送餐。他告诉记者，在工作日中午配送高峰，骑手送餐快慢是个“要命”的问题，有了取餐柜，减少了等待时间，大大提高了送餐效率。

“省去等人时间，能多接几单，也能有效减少因送餐超时导致的投诉以及平台处罚。”小顾认为，如果智能取餐柜向骑手收费合理，“还是可以接受的”。

一名在北京石景山区主要负责社区送餐的骑手则向记者表示，“不是很划算”。

根据试水各地几角钱的收费标准，这名骑手说：“我跑一单挣几

元钱，如果现在每单扣除几角钱，一单少了十分之一的收入，累计下来，也是笔不小的支出。”

记者在北京调查采访发现，在商圈、写字楼密集的场合，骑手不便进入，用餐高峰期智能取餐柜一柜难求。负责这些区域配送的骑手更容易接受“付费”；而日常主要负责社区以及办公人员不是特别密集区域外卖配送的骑手，则觉得收

费是“不小的负担”。

在北京市西城区某写字楼上班的赵女士是外卖的“铁粉”。她所在的办公楼下很早就有了智能取餐柜。

“目前还都是免费的，但是我担心向外卖小哥收费了，那配送费用是不是会变得更贵？”赵女士关心的是，这部分成本最终会不会转嫁到消费者身上。

该向谁收费,该收多少?

记者了解到，目前诸如南京、合肥、成都等部分城市已经开始向骑手收费。单次价格在 0.3 元到 0.8 元不等。

2020年新冠肺炎疫情暴发后，基于隔离需求，饿了么、美团、菜鸟裹裹等平台先后推出“无接触服务”，鼓励消费者采用隔门交接、自提柜寄件等方式，减少人员接触。随着疫情防控常态化，国家也支持把智能柜作为“无接触配送”的重要载体。

2021年7月，市场监管总局等七部门联合印发了《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐

员权益的指导意见》，其中明确指出，鼓励通过推广铺设智能取餐柜等形式，提升外卖送达的便利度。

2021年8月，我国首个外卖

智能取餐柜管理规范团体标准正式发布，对外卖智能取餐柜的功能、质量、选址、服务流程和运营提出了明确要求。

那么，智能取餐柜单向骑手收费，这合理吗？

中国人民大学智能社会治理中心学者王鹏在接受记者采访时表示，看似简单的智能取餐柜商业模式，其实包含三方甚至四方关系——订餐消费者、外卖配送员、

外卖配送平台以及智能取餐柜运营方。对此，王鹏认为，应该遵循“谁受益最多，谁承担更高成本”原则。

“一般而言，智能取餐柜最直接地提升了骑手配送效率，这时让骑手承担一定费用，是合理的。”王鹏说，“如果骑手按时送达了，订餐人由于个人原因不能及时取餐，选择放到取餐柜，消费者支付相应使用费用则也是合理的。”

采访中，有骑手建议：可以根据外卖在柜中停留的时间收费，比如在规定时间内免费，超时后则可以按分钟计费。也有骑手建议：谁

主张，谁付费。比如骑手选择放进取餐柜，则骑手付费，如果是订餐人指定放柜，则应由订餐人付费。

在河南郑州，目前取餐柜收费只针对非本平台骑手收费。“如果我将餐放到自己所属平台的取餐柜，是不收费的，如果没有本平台的取餐柜，只有其他平台的取餐柜，我们要使用的话是要收费的。”一位骑手说。

王鹏认为，关于智能取餐柜如何收费，这是一个市场定价过程，“是按时间收，还是按次数收等具体的收费分成机制，应由市场决定”。

收了费用,服务不能降

部分平台试水向骑手收费，取餐柜“免费时代”或将终结。除了费用如何分担问题外，更多消费者担心的是，随着取餐柜的普及，是否像快递业一样，送餐上门会逐渐变成“送餐到柜”？“免费时代”的用户习惯培养起来了，“收费时代”服务内容会打折或“缩水”吗？

者,消费者在外卖平台上下单、支付外卖费用后,即与商家形成了外卖合约,也就是说,消费者已经通过这一合约,获得了将外卖安全拿到自己手上的权利。

“智能取餐柜作为外卖配送环节的一个补充，不管这个费用是由商家支付，还是消费者支付，或是平台支付，平台和骑手以及取餐柜

运营方，都有责任共同确保消费者准时、完整收到外卖。”谢宗博说。

面对生产成本、进场费、电费、网络费、维护费等成本,运营商开启收费模式无可厚非,但随着“免费”时代的终结,不少消费者的担心也有其合理性。

有评论指出，监管部门对智能取餐柜的经营情况要保持密切关

注，在运营商改为收费模式时，需要明确告知收费标准、方法，明确是单向收费还是双向收费，禁止玩弄价格猫腻。同时，对外卖行业的配送服务，需要进行更细致的规范，厘清“送餐上门”的流程和标准，要求外卖小哥合规配送，在将餐食放置取餐柜之前，要取得消费者的同意，以防服务打折扣。

服务不能打折扣

进不去的办公楼、打不通的电话、被错拿的外卖一直困扰着外卖行业，智能取餐柜的横空出世，解决了外卖配送“最后100米”问题。不过，近日，多地传来消息，取餐柜的“免费时代”或将终结，部分平台开始在部分区域试水向骑手收费。虽然运营商承诺“用户取餐永久免费”，南京众多外卖爱好者仍然五味杂陈：取餐柜是否会复制快递柜的发展戏码，收费模式广泛推行后，“送货上门”服务也渐行渐远。

智能取餐柜的出现，跟之前智能快递柜的情况类似，都是在订单快速增长、楼宇小区限制进入、配送速度无法提升的环境下，因应市场需求而催生的新式派送服务。由于智能取餐柜可以节省外卖小哥的配送时间，提高了配送效率，也解决了不能上楼、无法上门的问题，受到外卖小哥的青睐，很快就实现了普及。如今，智能取餐柜终结了“免费时代”，开启对外卖小哥收费的模式，说明市场已过培育期，到了收费赚钱的阶段。

目前来看,智能取餐柜的收费标准为0.4元/次左右,对于外卖小哥来讲,尚属于可承受范围之内。而且,智能取餐柜提高了配送效率,外卖小哥省下了配送到门、在楼下等客户的时间,可以充分利用节省下的时间,配送更多外卖、赚更多钱。另一方面,确保了餐食安全,消费者不用担心被误拿或者增加肢体接触风险。可见,智能取餐柜作为一个中介工具,对外卖小哥和消费者均有利,这也是其合理存在的主要原因。

智能取餐柜有固定的成本支出，例如柜子生产成本、进场费、电费、网络费、维护费等，在“免费时代”，这些费用均由运营商承担，目的是通过免费模式在更多地方推广智能取餐柜，培育用户使用习惯，这跟互联网平台的免费补贴营销模式类似。但是，运营商不是慈善家，在成本压力下，“免费”模式不可持续，市场培育成熟之后，必然要改为收费模式，实现盈利目的。

可见，智能取餐柜的收费有其合理性，这也是运营商的合法权利，符合市场发展规律，且唯有如此，智能取餐柜才能获得长远发展，外卖小哥与消费者也才能享受便利服务。不过，消费者的担忧也不能忽视，毕竟有快递柜的前车之鉴，不少人担心取餐柜也会步其后尘，未来送餐上门服务逐渐变少，消费者点外卖都要自己下楼取餐，甚至要付费取餐，岂不是太不合理了。

因此，监管部门对智能取餐柜的经营情况要保持密切关注，在运营商改为收费模式时，需要明确告知收费标准、方法，明确是单向收费还是双向收费，禁止玩弄价格猫腻。同时，对外卖行业的配送服务，需要进行更细致的规范，厘清“送餐上门”的流程和标准，要求外卖小哥合规配送，在将餐食放置取餐柜之前，要取得消费者的同意，以防服务打折扣。

(来源：工人日报、北京青年报)