

网上中国

云中漫笔

如何破解“最后100米”难题？

# 快递柜超时收费引争议

本报记者 刘 晓

近期，丰巢快递柜宣布向用户收取超时费，引发不少争议和讨论。一边是上海、北京、杭州等地多个小区对收费快递柜“说不”，一边是丰巢公司替快递柜超时收费遇阻“叫屈”。为方便居民随时取件而安放的快递柜，能否破解快递“最后100米”难题？有偿使用到底是解决痛点还是加剧痛点？快递柜收费之争，仍待各方博弈求解。

## 为效率还是为盈利？

北京市民王坤近日到小区的丰巢快递柜里取快递。输入取件码后，柜门却没有像往常一样打开——由于超时存放，王坤必须支付0.5元才能继续取件。系统提示，他可以选择使用某银行的APP支付或是办理月卡，这样就可以享受优惠或免费。

“5毛钱不多，但快递员在投递前并没有征得我的同意，也没有告诉我超时收费的情况。”王坤说。

这段时间，很多网购族都遇到了跟王坤一样的情况。随着疫情防控形势向好，网购持续增长，突如其来的快递柜收费却给消费者添了堵。在杭州，有小区以侵害业主权益为由，宣布“暂停启用”丰巢快递柜；在上海，有小区业委会发出公开信，要求丰巢更改收费规则。

按照丰巢科技发布的消息，此次价格调整的具体方案为：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，节假日期间不计费。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。

对于超时收费，丰巢方面称，此举是为了鼓励大家尽早取件，以节约格口资源，加速快件周转，提升行业的服务能力。自上线会员服务以来，丰巢快递柜12小时内取件比例提升了5个百分点。

丰巢科技首席营销官李文青说，每天快递员派件高峰集中在上午9时至11时之间，一般在10时到达峰值。按照12个小时内免费来看，用户最晚到晚上23点仍可免费取件。“如果过了这个时间没有取，很可能会影响次日派件高峰时快递员的正常投递。”

对于丰巢选择在近期推出收费政策，也有观点认为，这与其发展阶段和盈利要求有关。

根据《2019年中国快递发展指数报



一位居民在社区快递柜收取网购商品。

新华社记者 翁忻旸摄

告》，2019年中国快递行业箱递率超10%。这意味着，每10个包裹就有一个放在快递柜。其中，丰巢快递柜的市场份额为44%。超时收费政策公布后不久，顺丰公司宣布丰巢拟与中邮智递进行股权重组。业内预计，重组后丰巢在快递柜市场份额将提升至七成左右。但在目前，快递柜行业整体仍处于持续亏损状态，盈利需求较为迫切。

## 于法有据但于情不通

无论超时收费的初衷如何，在不少消费者看来，丰巢此举属于“先斩后奏”，侵犯了消费者的知情权。

山东青岛市民林龙说，现在不少快递员不打招呼就把快递放进快递柜，等收到手机提示时，快递员已经离开了小区。“我在购物时已经支付了快递费，为什么还要额外付费？”

还有观点认为，快递柜超时收费虽然提升了使用效率，但12个小时的时

有待商榷。对此，有小区向丰巢提出，要求将免费时长延至24小时，并在快递柜上张贴醒目提示，快递员必须经客户同意后才能将快递投入柜内。

事实上，对于快递柜投递的选择权和知情权，相关部门已有规定。2019年6月20日，交通运输部发布《智能快件箱寄递服务管理办法》，其中规定快递员使用智能快件箱投递快件，应征得收件人同意。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为，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。

对于使用快递柜，快递员的态度也很复杂。一方面，快递柜确实增加了投递效率。有快递网店负责人表示，与送件上门相比，把包裹直接送到快递柜可以提升70%的送件量。因此，在对用户

收费之前，丰巢就已经开始对快递小哥收取每件0.2到0.5元钱的费用。

另一方面，在对用户延时收费后，快递员的工作量反倒增加了不少。“以前可以往快递柜里一放了之，但现在送件之前必须跟每一个用户沟通。”有快递员表示。

## 末端能否打通“梗阻”？

2019年，中国快递业务量累计完成635.2亿件。随着快递业务量的增长，快递末端的“最后100米”难题日益凸显，对快递柜超期收费遭遇的争议，就是矛盾的突出表现。

业内人士表示，随着快递末端服务设施建设加强，在快递“最后100米”服务领域，已形成了“快递员上门+智能快件箱+服务站”3种模式共存共生的情况，给用户带来更多选择。但在此过程中，如何协调好快递员、快递公司、用户、小区物业等各方的利益关系至关重要，否则反倒会加剧末端的“梗阻”。

目前，在快递行业的末端配送环节，其基础设施、资源配置等方面正进一步推进。

商务部办公厅与国家邮政局办公室日前联合下发通知，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》。通知指出，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。

也有专家建议，在加强快递末端服务设施建设的同时，要给消费者提供更多的选择权和知情权。为此，行业间可以建立数据互通共享平台，加速快递柜运营企业与电商和物流企业数据有效共享，确保用户信息安全和物流末端作业效率同步得到有效提升。

一张夜景图片，值1万元人民币？日前，北京互联网法院判决一起侵权案，案中某图片公司一张夜景图片被某网站微信公众号转发。该图片公司以一张夜景图被侵权为由起诉，索赔经济损失9000元和合理开支1000元。最终，法院判赔原告经济损失600元。可见，法院保护著作权，但不支持被侵权人的“漫天要价”。

关于著作权侵权赔偿，著作权法规定，侵犯著作或者与著作权有关的权利的，侵权人应当按照权利人的实际损失给予赔偿；实际损失难以计算的，可以按照侵权人的违法所得给予赔偿。本案的判决，显示出互联网法院审理互联网侵权案件更加专业准确。

北京互联网法院日前通报涉网络知识产权司法保护情况，其中图片类著作权侵权案件占著作权案件的一半以上，但也明确告知，被告将侵权图片用作商业用途，单张图片最高可判赔5000元。与此同时，在图片著作权侵权案件中，原告大多未能提交与其经济损失相关的证据。

侵犯著作权不对，法院该判。网络时代，著作载体出现变化，各种著作都可以转化为数字文件，在互联网广泛传播和使用。规范的互联网公司会有完善的转载规定，会在转载前与作者协商。网站都会在首页公布联系方式，就是作为作者联系通畅。网站编辑遇到好的作品，联系不上作者，作者也可以通过网站声明主动联系索要稿酬。

然而，漫天要价就过头了。网络环境中著作权的标的是一种无形财产，但这个“无形财产”绝不是“天价”。有互联网公司法务人员介绍，打到法院的图片侵权官司都是“每张图片索赔5000至10000元人民币不等”。试想，通常情况下，一张好图片会被30、40家门户网站转发，权利人主张的赔偿总金额非常可观。互联网法院并不支持这种脱离市场的高价索赔，也正是对互联网公司发展运营的合法保护。

很多原告把著作权价值“升值”十几倍了，法官通常会综合评估作品独创性程度、创作难度、侵权人使用方式、过错程度等因素合理确定赔偿数额。也有业内人士在社交媒体质疑图片公司对未经授权使用其图片的互联网企业，通过诉讼索要天价赔偿，以此要挟企业签年度购买图片使用合同。在“自查侵权易，他查侵权难”的网络空间，打着“维权”的幌子拓展所谓合作，更是扭曲的商业逻辑。

法院在审理众多图片侵权案件中，已经依法合理判赔故意、非用于商业用途的图片侵权案件。应为互联网法院叫好，这将有效遏制互联网侵权行为泛滥，更没有让“漫天要价”的恶意索赔者得逞。

# 为法院不挺「漫天要价」叫好

王丕屹

互联网大咖秀



出泽刚：

## 时刻保持危机感

海外网 赵 宽

Line（连我）公司是日本即时通讯行业巨头，其打造的即时通讯平台在全球范围内拥有上亿用户，也是亚洲最受欢迎的通讯软件之一。出泽刚（Takashi Idezawa）是Line公司的首席执行官。

出泽刚1996年毕业于日本早稻田大学。2001年，他加入日本互联网运营商“活力门”（livedoor）并一路发展，先后担任公司副总裁、总裁职务。2010年，该公司被Line的前身NHN Japan收购，出泽刚选择留下并继续在互联网行业深耕。2014年，出泽刚担任Line公司首席运营官一职。一年后，他接任公司首席执行官。

出泽刚认为，本地化和对用户的高度关注是Line成功的关键因素。在推出一项新服务之前，公司首先会对当地文化进行广泛研究。出泽刚强调，只有尊重每个国家或地区的文化和传统，才能深度吸引用户，并在这个地区取得发展。

在出泽刚看来，Line公司的独特优势还在于其员工的多样性。出泽刚提到，公司的非日本籍员工比例很高，这对于日本公司来说非常少见。公司有来自超过25个国家和地区的员工，公司员工有一半以上在海外工作。出泽刚相信，在这样的环境下，年轻的员工会更加活跃，并且有助于自由讨论。“我

图片来源于网络

市场规模有望突破千亿元

# 5G推动车联网加速“智行”

本报记者 金 晨

无人网约车、自动驾驶、基于5G的C-V2X（车联网无线通信技术）……随着多项支持政策密集推出，国家战略规划成为车联网发展的重要推动力，车联网产业借着“政策东风”在各类应用场景中加速布局。赛迪数据显示，到2021年，中国车联网市场规模将达到1150亿元。

## 网约无人车试运营

搭乘无人网约车有望成为上海市民日常出行的“新时尚”：打开手机约车APP，输入起点和终点，在“舒适”车型中选择“AutoX”（自动驾驶），一辆无人驾驶网约车就会自动将乘客安全送达目的地。

高德近日在上海试运行无人驾驶网约车项目，上海市民可通过高德打车平台呼叫无人车，并在政府指定许可的自动驾驶范围内免费体验。与其它自动驾驶汽车只能在固定地点停车不同，高德接入的AutoX自动驾驶网约车接到订单后会根据



在湖南长沙梅溪湖国际文化艺术中心附近的环湖路上，一辆自动驾驶出租车停靠在路边。陈振海摄（新华社发）

乘客起点位置交通状况，在附近安全位置停泊上客。

根据相关法规要求，自动驾驶网约车在行驶过程中虽无需人为干涉，但在无人车示范应用的第一阶段，每辆车内仍会配备安全员确保车辆正常行驶。通过车辆的摄像头和雷达等设备，车内的显示屏也可准确还原车辆周边状况，并为乘客提示当前车速、交通信号灯状态、转向提醒等信息。

百度日前在湖南长沙率先推出无人网约车服务，首批共投入45辆无人车进行试运营，每辆车均配有安全员，不设里程限制，长沙市民可在规定时段内通过手机APP实时呼叫车辆并免费试乘。

## 高科技助力“车联万物”

作为车联网产业的重要落地应用实体，自动驾驶车辆以行驶中的车辆为信息感知对象，借助新一代信息通信技术实现“车联万物”（V2X），即车与车、人、路、服务平台等之间的网络连接。随着5G技术在行业内加速落地应用，“车联万物”也将以更高速稳定的形式呈现。

在行驶过程中，自动驾驶车辆需要识别前方红绿灯、周边车辆行人以及道路两侧的设施等，与这些道路交通实体之间建立高效而稳定的即时“沟通交流”，并对当前路况和行驶状态做出判断，然后执行相应驾驶动作，整个流程必须在以毫秒为单位的时间内完成。

北汽产投分析师唐嘉良认为，5G具有高可靠性和低延时特性，是自动驾驶技术进一步发展的“敲门砖”，“车联万物”是5G的核心落地场景。

日前，工业和信息化部发布《关于推动5G加快发展的通知》，其中提出促进“5G+车联网”协同发展，推动车联网无线通信技术标准研制及研发验证。业内人士指出，随着新一代网络技术的发展，自动驾驶系统能够应对更为复杂的城市交通路况，并在遭遇雨雪和台风等极端天气时及时调整车辆行驶状态，降低交通事故发生的几率。

此外，5G技术还可帮助车辆远程快速升级自动驾驶系统，通过不断

更新软件降低系统可能出现的安全漏洞，避免在行驶中因系统“死机”导致意外情况发生，让自动驾驶车辆在各种路况和环境下的安全可靠上迈上新台阶。

## 政策利好频频“神助攻”

国家发改委、工信部、科技部等11个部门日前联合发布《智能汽车创新发展战略》，阐述中国智能汽车创新发展整体部署和战略落地，为中国智能汽车产业发展制定了清晰的路线图。

交通运输部近日公布的《公路工程适应自动驾驶附属设施总体技术规范（征求意见稿）》对公路附属设施的规划与建设在适应自动驾驶层面上作出了技术规范，以更好地支撑车辆在公路上进行自动化驾驶。

针对车联网环境下的车辆智能化管理工作需求，工信部、国家标准化管理委员会近日联合印发《国家车联网产业标准体系建设指南（车辆智能管理）》，指导智能网联汽车登记管理、身份认证与安全、道路运行管理以及车路协同管控与服务等领域标准化工作。

“目前已经有一系列智能网联汽车相关标准在制定之中。”有无人驾驶技术专家表示，制定统一标准规范智能车辆的识别与管理，将有助于在现有交通体系下对进行规模验证示范的智能车辆实行有效管控，并为后续更多车联网示范验证工作的顺利开展扫清障碍。