

部分外卖取餐柜 12月1日起小格口涨价

在快递智能存取柜已经相当普及的如今，外卖取餐柜对大多数人来说依然是件新鲜事。当通知你取外卖的不再是骑手小哥的电话，而是一条响起提示音的信息：“您的外卖已到柜！”多少人叫好，又有多少人抱怨？

外卖取餐柜出现在申城街头楼宇内也已有一段时间，这本是科技服务生活又一利好，却意外在骑手和顾客间都有不小的反对声：骑手的意见在认为收费价格高上较为集中，用户则以原本无需下楼取餐现在却需要下楼取餐的那部分意见最大。

记者在调查中发现，有的外卖取餐柜从12月1日起调整收费小格口涨价，高峰期使用率仅两成，也有外卖取餐柜和物业签约进场后效果不佳而暂时撤柜……

高峰期使用率仅两成

几个月前，上海核心地段普安路上的一栋办公楼后门附近，多了一座智能外卖取餐柜。这个智能柜挺有名，几十米开外的保安都能准确指出它的位置。午高峰临近尾声，依然不时有骑手过来送餐。一名骑手在附近停下了电动车，给楼上的顾客打电话通知他们取餐。“你知道那边有个外卖存取柜吗？”面对记者的问题，他忙着打下一个电话：“知道！”

等两个电话都打完，他才回答道：“不太喜欢用那个。”他说，由于这一趟同时送两单，如果要放快递还要放两次，不仅有点麻烦，更关键的是还要收费。又等了五分钟，记

者终于等到一个径直前往外卖取餐柜放置外卖的小哥。他一路走到外卖存取柜，看了一下柜子顶部的几张贴纸，对着一个二维码举起手机扫一扫。几秒钟后，他发现自己扫错了，扫到“取餐”的二维码上去了。于是侧移几步，对着“存餐”的二维码重新扫。这次比较顺利，在低头对手机做了一番操作后，14号箱柜的门弹开了。几乎是同时，这位小哥的手机屏幕上弹出了付费0.4元成功的页面。

他将外卖放入箱柜中，转身快步往外走。除了一开始扫错二维码，后续操作可谓“熟门熟路”，是因为习惯使用吗？“我不喜欢！”在表达自己的态度时，小哥加强了语气，“我只是现在实在没时间了，这个太贵了！”

此时，加上小哥刚刚放进去的外卖，可以看见61个箱柜中仅有5个亮着灯。“疫情之后外卖就不能送上楼了，这里是后门，上面的人从这个通道下来。”附近一名熟悉这栋办公楼的人员透露，或许由于并不经过大堂，因此这里中午并不会出现外卖摆得满大堂都是的场面，骑手一般爱在楼下等人下来取餐。由于是办公楼，晚上下班后没什么送餐晚高峰，因此柜子利用率最高的是在中午，“没有三四成那么多，据我的观察能放两成差不多。”

12月1日起小格口收费涨了

这个“智能取餐柜”的外观标志显示，它由一个名叫“白领优拼”品牌安装运营。张贴的使用告示，对使用规范、超时处理、清洁消毒、开

柜故障四方面情况进行了说明。超时处理中提示顾客尽快取餐以避免滋生细菌，而对存放超过6小时或隔夜未取餐品，将进行清柜丢弃处理，并开启紫外线消毒灭菌。而在开柜故障一项中提及，遇到开柜故障先联系骑手核对投放位置和取餐信息是否正确，还不能解决请联系取餐柜客服热线处理。

另有一张张贴于11月25日的通知，上面写着从12月1日起对智能组餐柜存餐服务收费价格进行调整：小格口从原来的0.3元/单涨至0.4元/单，与大格口收费持平，而大格口为涨价，仍是0.4元/单。另外还有充值存餐充就送的优惠。特别说明写到“存餐自由，取餐免费！”记者注意到，之前的14号箱柜正是小箱，可见那位送餐小哥是赶上了价格调整后的首波0.4元/单。

不想下楼取餐的顾客意见最大

如果说骑手不爱使用的最大障碍是收费，那对使用免费的顾客来说，麻烦还在别的方面。“每次存/取餐都需要排队扫码，输入手机尾号，如遇到与柜内已存外卖者的手机尾号相同时还需要再联系小哥。此外这个自提柜还强制关注官微并强制获取用户信息，否则将不能取餐。”早在数月前，已有用户在微博抱怨。

白领“艾琳”在今年11月上旬发现，办公楼的外卖不再送到用户手里，而是放进外卖取餐柜。“绕远路去取再扫码验证，取个外卖像解救人质一样，APP上还一堆广告

推送。”对外卖取餐柜意见最大的顾客，要数那些原本可以送到手里的外卖，现在却必须亲自去取。“如果我都穿戴整齐下楼了，我为什么不直接去餐厅里吃，还要点外卖？”网上，有顾客表示，自从楼下多了外卖取餐柜，自己减少了下订单的频率。

和商务楼宇相比，上海居民区设置外卖取餐柜的情况较少。曾有小区物业在疫情期间因外卖无法送上楼而放得大厅里都是，而主动引进外卖取餐柜希望解决这一问题，结果引来居民投诉。也有外卖取餐柜尝试在小区门口布点，但最终效果不佳而撤柜。

外卖取餐柜设点选址极其关键

一栋楼宇是否引进外卖取餐柜，决定权还是取决于物业。在一家外卖取餐柜的官网，记者找到了一些标注已经签约的办公楼宇。其中一栋公示已于8月签约，但记者上门时发现并没有智能外卖取餐柜，外卖与快递的临时存放点乃是一个多层架子。

知情人士告诉记者，疫情开始后送餐人员不能上楼，于是就多了这个露天的临时存放点。之前，外卖取餐柜确实曾经进场，但由于使用者较少，在衡量了维护成本等得失后暂时撤柜了。由于签的是一年的合约，因此未来一段时间双方可能要重新选择位置，外卖取餐柜“二进宫”。

另一栋同样签约了外卖取餐柜进场的楼宇物业人士向记者透露：“取餐柜方面希望我们帮忙做引

导，让骑手把餐放到柜子里去，但我们怎么方便做这种事呢？”据悉，由于提供场地和负责供电之类的事，因此外卖取餐柜入驻往往还需要向物业支付部分费用，成本的叠加势必对后期的盈利模式提出考验。

另一方面，主流外卖平台同样在开发投放外卖取餐柜。美团外卖对智能取餐柜着眼于疫情期间的“无接触配送”，今年2月10日在北京望京医院投放首台，目前已在北上广部分核心写字楼、社区卫生服务中心、医院及校园陆续落地试运营，并设置无接触配送试点。美团外卖表示：“将根据各地复工情况，联手全国各地政府部门在疫情结束前向全国市场投入外卖智能取餐柜，帮助医院、办公楼提升管理效率，同时提升外卖用户的取餐体验。”未来，智能取餐柜将覆盖大部分外卖需求高频、人员密集高的场所。

饿了么的取餐柜聚焦午高峰电梯资源特别紧张的商务楼。今年4月，饿了么在太古汇投放疫情期间首个使用的智能取餐柜，启用伊始就颇受白领的欢迎。当时，预计在上海投入1000个智能取餐柜，在全国投入3000个。外卖取餐柜在疫情期间逐渐启用推广，布点选址尤其重要，在商务楼、学校、医院等一些人流密集、订餐需求高，送餐“最后一公里”较为麻烦的区域相对有使用价值，而在另一些场景下则可能显得“鸡肋”。另外如何协调运营成本的压力以及向骑手单方面收费的模式之间的矛盾还有待探索。

(周到上海)



新潮玩物赠不停

2020.12.11~12.13 全天赠送

精选百货服饰
现金消费
满8880元+1元送
戴森吹风机
或
新款iPad
(128G)

礼品总价值: 2990元

可拼单 (单笔消费满8880元)
不分人/品类
赠送名额有限

精选百货服饰
现金消费
满18880元+1元送
iPhone12 Pro
(128G)

礼品总价值: 2999元

可跨柜累计
不赠券

兑换地点: 6楼服务台 图片仅供参考, 礼品以现场实物为准

好礼好物转不停

2020.12.7~12.12

会员累计消费满1212元
即可免费抽奖一次

100%
中奖

礼品明细:
iPhone11、百宝、蒸汽熨斗
电子秤、消毒液

数量有限, 抽完即止

淮海店
黄浦区淮海中路939号
☎ 64310118

七宝店
闵行区七莘路3755号
☎ 60760000

五角场店
杨浦区淞沪路1号
☎ 51613888

浦建店
浦东塘桥·浦建路118号
☎ 50656888

宝山店
宝山区真华路888号
☎ 36351000

成山店
浦东成山路1993号
☎ 60871111

特别品牌及特别商品除外, 详情请专柜告示