

# 智能信包箱渐成江苏新建小区标配

## 全省配置格口已达33.44万个

2020年,现代快报曾关注作为住宅小区标配的传统信报箱成“鸡肋”、使用率低的问题,并连续追踪报道,建议推动小区传统信报箱改为“功能二合一”的智能信包箱。随后江苏新版《住宅设计标准》开始征求意见,2021年7月1日正式实施。

目前智能信包箱配置情况如何?近日,现代快报记者探访了盐城、苏州等地新建小区,发现智能信包箱已成不少小区标配,既可投信件,又能投包裹,一举两得。截至目前,全省智能信包箱配置格口达33.44万个。

现代快报/现代+记者 高达 姜振军 赵丹丹

位于苏州市相城区某小区的智能信包箱



盐城老小区房博园的智能信包箱,云柜工作人员在现场维护



盐城新建小区仁恒·滨河世纪的智能信包箱



现代快报相关报道截图

## 探 访 新小区配建、老旧小区改造 盐城智能信包箱格口达13万多个

盐城是江苏最早推广智能信包箱的地级市,截至目前,盐城市已在300多个小区建设智能信包箱格口13万多个,其中新建小区格口就达11万多个。

近日,现代快报记者来到新建小区盐城仁恒·滨河世纪,小区东大门内有两排智能信包箱,374个格口。信包箱上贴着操作流程,业主永久免费、服务电话等。刘女士输入取件码,顺利取出了网购用品。邮政快递小哥沈师傅正在投件,“快递放进去不收我们任何费用,很贴心。”

该小区的智能信包箱2023年11月份启用,目前已接收近8000件快递,使用率近50%。妥邮(上海)智能科技有限公司负责该小区智能信包箱的软件和后期维护运营工作,该公司盐城分部运营服务负责人戴玉元说,信包箱是由开发商投资

建设,“快递员需要下载‘妥邮小哥’App注册,免费放件,业主超时取件也是免费。”戴玉元表示,为了让运维更快捷,公司与小区物业签订了合作协议,由物业负责保洁、应急处理、电费缴纳等,并提供给物业备用钥匙。针对大件放不进的情况,戴玉元表示,公司今年将在盐城投入无人驿站,与智能信包箱配合使用,这在全国也是首次尝试。

不仅如此,2019年,盐城市政府出资1000万元补贴采购信包箱建设服务,将21个老旧小区改造列入计划。以房博园小区为例,信包箱使用率达到105%。此外,怡景花园、天澜湾、桃源居、紫薇花园等小区信包箱使用率都比较高。“每月至少一次网点维护升级,同步增设了报修平台,最快处理故障问题。”云柜盐城区域城市经理蔡倩云表示。

## 2022年开始推进 苏州80个新建小区同步配建智能信包箱

苏州相城区一处新交付小区共有1800余户。刚投用的12个智能信包箱位于小区空地及出入口。每个都拥有100个以上的格口,并按大、中、小、超小排布。其中,超小格口一般预留优先保障信函、报纸等邮政普遍服务投递需求。

“传统信报箱实际使用率非常低,而智能信包箱将传统信报箱从投递信件报刊的单一功能中解放出来,做到物尽其用。”该智能信包箱的负责人、苏州交投物产公司交邮发展部科员赵文峰介绍,每年年底,根据业主订刊需求提前预留次年普邮格口,为业主固定某个格口供其收取刊物,在此基础上,动态分配其余空闲格口,满足给快递包裹投递需要,最大程度实现格口资源共享、共用。为解决投递时无法获取手机号导致不能正常发短信取件的问题,平台已打通与各家快递公司

及电商平台数据通道,在保护用户隐私的前提下自动发送取件短信,大幅提升快递员投递效率。

赵文峰表示,公司所研发的投递端“交邮驿家App”,可实现快递员投件与用户取件分离,快递员在App上即可完成投递操作,不占用主屏幕资源,不影响用户正常取件。

2022年10月,苏州市邮政管理局印发《苏州市住宅智能信包箱专项验收工作方案(暂行)》,对苏州市住宅小区智能信包箱建设要求、验收流程、运营管理等方面作出了详细规定。

截至2023年底,80个小区已同步配建智能信包箱,遍布市区以及常熟、昆山等地,共计246组柜机,36411个格口。

## 探 索 开发商提供费用 第三方公司来运维

不同于传统信报箱,智能信包箱技术含量高,不少居民担心后续运维问题。“新建小区智能信包箱是开发商出资,生产商建设,第三方运营(含软件设备供应),老百姓使用。”盐城市邮政管理局市场处工作人员彭玲玲介绍,目前盐城市场上以云柜和妥邮两家运营企业为主,不论是软件技术还是运维经验,都相对成熟、稳定。据悉,开发商出资中已涵盖信包箱的运维费。

会对快递员一直免费吗?“因为会产生信息费、后台管理维护费,根据主管部门的规定和要求,新建小区信包箱一年后是可以适当收取费用,但需要去主管部门报备,定价不会高于市场费用。”在戴玉元看来,这些费用是为了保

证信包箱持续运维和良性发展。为进一步压实运维责任,盐城市邮政管理局还制定全市智能信包箱运营考核办法,明确运营责任和运营成效考核细则。

赵文峰则表示,目前,苏州新建的智能信包箱对快递员收取一定费用,按格口大小,投放费用从0.2~0.3元不等。同时,移交之初,公司和开发商签订8年运维合同,开发商提供一笔运维费,相当于信包箱的维修基金。“这笔运维费由第三方监管,如果遇到信包箱需要维修,可以支取。”赵文峰表示,公司设立了客服中心和专业团队来及时解决用户反馈的问题,还将广泛收集意见,提升优化平台功能,根据业主需求叠加服务业态。

## 建议出台办法 明确规定后期运维主体和费用等问题

根据省邮政公司的估算数据,目前,传统信报箱利用率大概为10%。

江苏为促进住宅配建智能信包箱,已出台了一系列的标准。2018年江苏省住建厅科技发展中心与江苏省邮政局印发《住宅智能信报箱建设标准》,规范了智能信报箱布局与设计、类型及标记、组成及规格、材料、质量、功能、安全、安装与验收等。

江苏省住房和城乡建设厅组织修订的《住宅设计标准》于2021年7月1日实施。标准规定,新建住宅区应配套建设智能信报箱,并与住宅同步规划、同步建设、同步施工、同步交付;智能信报箱格口的配置数量不应少于住宅总户数的20%。2021年7月1日,国家标准《智能信包箱》(GB/T 39933-2021)实施。

江苏省邮政管理局相关人士表示,2021至2022年,江苏大多数地市局纷

纷联合市住建、发改、规划等部门出台信包箱建设有关规定,为推进住宅小区智能信包箱建设提供有力政策支持。截至目前,全省智能信包箱配置格口达33.44万个,但各地市推进进度不一,其中盐城、宿迁、扬州等城市格口总数位列前茅。

“地市局反映的问题主要集中在后期运维方面。”上述人士认为主要是要加强顶层设计,希望从国家层面出台办法,明确规定后期运维主体和费用等问题;借鉴外省做法,例如福建省邮政条例规定,“物业服务人应当做好智能信包箱日常使用管理工作,并可以委托第三方主体运营维护。运营智能信包箱产生的收入,在扣除合理成本后属于业主共有,用于智能信包箱的保养维修,并定期公布,接受业主的监督。”盐城等地在实践中摸索出的做法也可以推广。