

# 送餐慢体验差,别让商家背黑锅

## 砍人店主被行拘,饿了么平台不能置身事外

**追事** 追寻新闻尽头

订餐给差评,商家持刀理论

饿了么送餐平台商户和顾客因差评发生伤人纠纷一事出现后,不少商家反映,配送方在配送环节出现问题而导致商家吃差评的情况并不少见。一旦出现这种情况,商户也很无奈,能做的只是向用户解释原因,并协调配送员尽可能按时送达。

本报记者 时培磊  
实习生 高露熙 曲妍

当事双方调解未果  
砍人店主被行拘10天

近日,饿了么送餐平台商户和顾客因差评发生伤人纠纷一事广受关注。14日,记者了解到,商户王某因涉嫌故意伤害他人,被处以行政拘留十日,罚款三百元的处罚。此案正在进一步调查中。

据历下公安分局文化东路派出所民警称,2016年6月25日19时许,文化东路某小区内发生一起伤害案件。接警后,民警迅速到达现场,将违法嫌疑人王某传唤至派出所,并将伤者岳某送往医院救治。

随后,警方查明:6月23日上午,受害人岳某(男,23岁,济南人)在饿了么订餐平台上订购了一份嫌疑人王某(男,26岁,河北省河间市人,快餐店经营业主)店中的外卖快餐,因送餐时间较长,引发岳某不满,岳某遂在该订餐软件王某店铺的评论栏中写下带有辱骂性词汇的差评。

6月25日19时许,嫌疑人王某携带菜刀来到受害人岳某住处找其理论,在岳某家门口遇到正要回家的受害人,两人发生口角,岳某拨打110报警。随后,嫌疑人王某将受害人岳某推至墙边,岳某击打王某头部,嫌疑人王某掏出随身携带的菜刀致使受害人岳某的左眉骨、右锁骨、右手拇指、食指多处受伤,送医后缝合19针。经法医鉴定,岳某伤情为轻微伤。

6月25日23时许,当事双方主动提出调解要求,文化东路派出所民警对此案进行了调解,因赔偿金额未达成一致意见,调解未果。

7月14日,历下区公安分局依据《治安管理处罚法》第四十三条第一款之规定,王某因涉嫌故意伤害他人,被处以行政拘留十日,罚款三百元的处罚。

配送时间长让商家吃了不少投诉

驴肉火烧店老板王先生介绍,他的店注册饿了么订餐平台后,一直由饿了么订餐平台自己开发的“蜂鸟专送”来配送外卖。对于23日因为配送慢收到的差评,王先生的妻子无奈地说,“我们也没有办法,外卖不是由我们配送,我们也很冤。毕竟不是因为东西不好吃或者质量不好给差评。”

对外卖平台的商家来说,他们非常看重顾客对店面的评价,这关系到客户愿不愿意在他们店里订餐,订得越多,店面的搜索排序越靠前。记者查阅饿了么平台上的商家发现,不少商户因配送问题吃了差评。配送时间过长以及配送人员的态度不好是顾客给出差评的两大原因。“顾客不管是不是因为商户的问题。”一商家称。

在一家饺子店,一位顾客留下差评称,“送了一个小时才到,面都成一个蛋了,这还怎么吃!”在一家过桥米线店,四条不满意的评价中,有两条是因为配送太慢和配送人员素质问题导致的。由于是由“蜂鸟专送”来配送外卖,店家对此也很委屈,“配送快慢不是我们决定的,给我们一个星期实在是太冤了。”

因配送导致差评  
配送方应担责

记者咨询饿了么网上订餐平台的客服了解到,商户在饿了么平台注册后,可以自主选



大街上随处可见饿了么配送车。 本报记者 时培磊 摄

择由自己或蜂鸟专送来进行配送。而不少商家表示,自己没有配送的条件,很依赖于饿了么来帮助配送,有时顾客反映配送慢,商家只能协调配送员。

据了解,如果配送方出现问题,店家可以找平台赔偿一定的损失。饿了么一位客服人员称,“如果是配送团队的问题,他们会负责赔偿,如果是骑手的问题,就由骑手来赔偿。”不过,具体如何赔偿,该客服人员称并不了解。一位店家称,“如果顾客要求赔偿,这个费用由配送方承担,如果顾客不要求,那就算了。”

据了解,为了提升时效,饿了么蜂鸟专送对配送员有时效要求,平时若出现延误会按照超时时间做出相应的处罚。近日,蜂鸟专送推出了“准时必达,超时秒赔”的项目,在有相应标志的店里,超过一个小时送达,饿了么官方会在客户确认收货以后发红包。“超时30分钟以内赔10%,30-60分钟赔30%,60分钟以上赔50%。”

山东新亮律师事务所王新亮律师表示,确实是因为配送方出现问题导致商户差评的,配送方应承担相应责任,双方协商不成可通过法律途径来解决。不过商户表示,这费时费力,并且“一旦出现差评,除了用户取消,没有其他办法”。

bianjikuai ping  
**编辑快评**

既然揽了活儿  
就别当甩手掌柜

在饥饿的状态下,等了一个多小时的饭,顾客的愤怒可以理解,给差评并无不妥,但爆粗口发泄不但影响了自己的形象,也为日后的纷争留下隐患。在口碑经济的时代,一条差评可能影响不少订单,商家前去沟通也应该,但闹出了暴力伤人事件,让自己成了众矢之的实在遗憾。

表面上看,这场纠纷似乎只是个案,与订餐平台饿了么并无关系,但这起事件正是由饿了么打造的“蜂鸟专送”送餐速度过慢导致的,商家的产品质量没有问题,自己吃了差评,自然很委屈。

经常订外卖的人都知道,除去食物本身质量,送餐速度、质量对外卖的影响最大。作为经营平台,饿了么既然揽了送餐的活,就不应该当甩手掌柜,第一要务自然是为顾客负责,第一时间把食物送到顾客手中。当因为自己的配送出

现问题给商家带来差评时,也应第一时间去主动联系顾客赔偿损失,给商家挽回声誉,这是为商家担当的体现。

饿了么在追求快速发展,追求利润最大化的同时,让黑作坊入驻事件不再发生,做好对加盟商家的审核工作、评价工作等自然是责无旁贷。

作为顾客和商家联系的桥梁,让两者形成良性互动同样重要,对待顾客的差评,饿了么应该引导商家更理性、更真诚地对待,将此作为进步的动力,对于饿了么这个尚在“发育期”的创新性产品、服务,顾客在苛刻的同时也应适当地给予一些宽容、一些信任,给予发展的空间,毕竟外卖订餐是高频刚需,在政府、公众、媒体监督之下,一起纠错,把行业做得更好,显然才更符合社会的需求。

(田宇)

**YOGOMO | 央视播出品牌**

**100元诚意金**

最高可换回  
夏凉被+电磁炉+空调

**钜惠齐鲁  
冰封七月**

**9980元  
御捷电动汽车开回家!**

冰点特价, 少量供应,  
**15800元起!**

**御捷电动汽车团购中国-山东站**

(2016年7月23日/24日 山东-济南-齐河)

// 活动详情请咨询当地御捷电动汽车经销商, 还有更多惊喜等着你! 全国统一热线: 400-696-4666/4766

本活动最终解释权归河北御捷车业有限公司所有