

使用“扫码点餐”，数千商户遭遇提现难

服务商“哗啦啦”称3月底可解决全部问题，有餐饮店撑不住甚至要转让

受影响的多为中小餐企

2月5日，正是农历正月十五元宵佳节，“人从众”的火爆场景在多地餐饮市场上演。然而就在无数餐饮人忙碌的同时，在河北沧州经营一家烧烤店的刘欢（化名），却在自己的朋友圈发布了门店整体转让的通知。

刘欢告诉记者，自去年11月以来，生意就因为疫情时断时续，流水少了一半。不过压倒他的最后一根稻草却不是疫情，而是哗啦啦。

据刘欢介绍，她与哗啦啦的合作是从2020年6月开始的。“当时看到同行都在用这个系统，反馈也不错，我们就上了。”刘欢使用的哗啦啦系统包含点餐、收银、后厨划菜等多种功能，一次性的软件购置费用是2万多元，此外每年还需要支付1300多元的管理费。“这期间合作一直都不错，系统定时升级，不需要我们操心。”至于最重要的现金提现功能，刘欢也表示一直很及时。“之前到账的时间是T+1（下一个工作日），很稳定，直到去年12月。”

去年12月23日，当刘欢再次点击提现功能时，钱却没有和之前一样，在第二个工作日到账。就在刘欢倍感疑惑时，12月27日，哗啦啦对外发布公告承认了这一问题的存在，并表示将在2023年1月31日前解决。好不容易等到1月31日，不承想哗啦啦再次爽约，并将解决问题的时间推迟到了3月31日。可作为高度依赖现金流的餐饮企业，刘欢根本等不了那么久。“提不出来的金额累计有7万多元，这可是我们一个月的全部收入。”

刘欢表示，疫情下现金流本就紧张，如今还提不出来，直接导致门店的资金链断裂，没钱再付房租和人工了，无奈只能将门店转让。

遭遇哗啦啦提现难题的不止刘欢一人。记者在黑猫投诉上输入关键词“哗啦啦”，共有209条搜索结果，光是近30天的投诉就有53条。这些投诉问题的商户所涉及的金额少则几千元，多则数十万元。一位在上海开饺子馆的商户反映，她早在去年12月2日就发现无法从哗啦啦提现了，起初联系客服，工作人员表示12月20日就能恢复正常。然而直至现在，去年12月的全部流水，累计6.8万元依旧提不出来。“六万八对于大企业来说不算什么，可对于我们小店来说影响很大，如今房租和人工都欠着呢。”

对于可能会给餐饮商户造成困难和不便，哗啦啦方面承诺，截至2023年1月1日凌晨还未出账的提现金额，公司将按照每日0.03%给予补偿。不过很多商户并不在乎赔偿，只想尽快要回属于他们的营业收入。

值得注意的是，提现难影响的更多是月流水在几万元或者十几万元的小商户。记者向全聚德、茶百道等大型连锁餐企求证，对方均表示并未使用哗啦啦的支付功能，因此没有受到提现难的影响。

扫码点餐并完成支付，已经成为越来越多餐厅的必备服务。但近日，不少餐饮商户向媒体反映称，2022年12月以来，他们通过餐饮SaaS系统服务商“哗啦啦”收取的账款一直无法提现，而以往一般操作提现后次日即可到账。

“提现难”被曝出后，哗啦啦曾表示问题将在1月底之前完全解决。然而到了1月底，哗啦啦又将解决时间推迟到3月底。这些本属于商户的钱，为何提不出来了？更重要的是，本就属于商户的钱，他们为何心甘情愿要从“哗啦啦”再“转一道”？



延伸阅读

餐饮企业需要警惕数据安全

哗啦啦成立于2011年，隶属于北京多来点信息技术有限公司，主要业务是为餐饮企业提供收银管理、会员营销管理、人事财务管理、供应链管理、数据分析等数字化服务。据其官网介绍，哗啦啦已签约餐饮商户超40万家，其中连锁客户占比82%，客户年交易总额超7000亿元，占整个餐饮行业年收入的15%。在2022年中国烹饪协会发布的餐饮百强名单中，有一半以上的企业是哗啦啦的客户，如全聚德、文和友、老乡鸡、杨国福、茶百道、鲍师傅、泸溪河、广州酒家等响当当的品牌。

在业内人士看来，哗啦啦此次出现的提现难题，本质上还是数据安全问题，背后反映出企业在数据管理以及企业经营上存在不足。在政府、平台以及餐饮企业多方推动下，餐饮业也正拥抱新的数字化经营主场。不过由于我国餐饮市场的主体是中小餐企，完全自研数字化系统对他们而言成本太高，因此现阶段寻求与SaaS系统服务商合作更为现实。而随着SaaS系统服务商收集的数据愈发庞大，数据安全和风险隐患也日益突出。



下馆子扫码支付已成趋势。

响。

“哗啦啦”承认经营遇困难

记者以商户名义致电“哗啦啦”客服。对方表示，2022年12月无法提现的款项将于今年3月底处理完。“2022年12月份的款项公司一直在处理，最晚不超过今年3月底会处理掉所有提现到账的问题。今年1月份之后的已经解决了，就是切换了支付系统，现在1月1日之后的提现都是当天到账。”客服称。为何今年1月份的款项可以到账，相较日期更早的去

年12月份的款项却迟迟无法到账呢？客服表示，公司确实遇到了一些经营困难，但和商户的提款问题没有直接关系。

哗啦啦方面表示，对于未能如期解决商户提现问题，感到万分抱歉、非常惭愧。据2022年12月26日统计，受到影响的商户总计为3705户。截至今年1月31日已处理83%，目前待处理商户数仅剩600余户。根据目前的计划和预期，3月底前可解决全部问题。对于这一点，记者向一家与哗啦啦合作且同样遭遇提现难的知名连锁烘焙品牌求证，对方

表示2022年12月中旬开始出现提现延时问题，大约三周之后完全解决。另外一家辽宁商户也表示，自己2022年12月无法提取的流水总计为120万元，目前每天能提取5万元。

不过即便问题解决了，给商户造成的信心伤害却无法在短期内消弭。采访中，不少商户出于对哗啦啦的担心，表示已经暂停了系统的使用。哗啦啦方面也承认了这一点，但同时强调客户流失比例不足1%。对此一位业内人士分析道，切换SaaS系统的成本并不低，而且SaaS行业好用的选择也不多，商家继续使用哗啦啦更多还是无奈之举。

商家的钱为何要“转一道”

令人好奇的是，在移动支付如此便捷的当下，为何餐厅的钱款没有直接进入自己的账户，而是要从哗啦啦再“转一道”？

一位辽宁的商户告诉记者，对于初创型餐饮企业来说，哗啦啦用起来非常便利。客人必须在支付完成后才会出单，再进入菜品制作的环节。由此可以很大程度上避免跑单现象的发生。另一位河南商户也持同样看法，他还补充道，使用哗啦啦可以实时查看客单价、菜品销售情况、所有进销货以及外卖平台的信息，并算出餐厅的毛利和净利，帮助商家做好经营计划。“这些信息很全面也很实时，如果没有它就要自己做报表，不仅复杂，工作量也很大。”更重要的是，使用哗啦啦的支付服务，扣点更低。有商户介绍，哗啦啦的提现手续费是千分之3.8，低于微信和支付宝或者其他第三方支付平台。

中国政法大学资本金融研究院研究员刘彪介绍，客户资金先划转至网络平台账户，再由网络平台结算给该平台二级商户。这种行为叫“二清”，过去属于违规，现在必须要取得“支付清算牌照”才可以。

不过对于收钱的事情，哗啦啦却觉得自己很“冤枉”，因为商户的钱压根没有进入他们的账户，千分之3.8的手续费也不是交给他们。资料显示，哗啦啦本身并不持有支付业务许可证，其支付服务其实是通过北京爱农驿站科技服务有限公司（以下简称“爱农驿站”）来实现的。

换句话说，商户的钱经过哗啦啦，最终流入了爱农驿站。那么爱农驿站又是一家什么公司呢？

从股权关系来看，爱农驿站与哗啦啦存在着千丝万缕的联系，甚至可以说是“兄弟公司”。根据天眼查，哗啦啦所属的北京多来点信息技术有限公司创始人是万颖彦，万颖彦同时也是爱农驿站和北京谷泰科技的法人代表。

此外，北京多来点信息技术有限公司的第一大股东是北京格致璞科技有限公司。爱农驿站的控股股东是北京谷泰科技有限公司，而北京谷泰科技的第三大股东也是北京格致璞科技有限公司。

鉴于哗啦啦与爱农驿站的关系，有商户开始猜测，哗啦啦与爱农驿站是不是挪用了商户的资

金。这种说法也不断在网上发酵蔓延，并进一步加剧了商户的焦虑。元旦前后，不少商户冲到位于北京西直门的哗啦啦总部讨说法，甚至直接在公司大厅打地铺。

不过更多的商户只能等待。一位同样遭遇提现难题的浙江某火锅店老板告诉记者，他并非没想过去北京找哗啦啦当面对质，但这么做的时间成本和金钱成本都不低，而且也不一定有效果。“对大部分外地商户来说，我们能做的其实也就是不断地拨打客服电话。”

提现难，难在哪儿

为了探明提现难的真相，记者近日前往哗啦啦总部，相关负责人对于近期的质疑进行了逐一回应。

哗啦啦方面表示，2022年11月，为满足公司业务快速增长的需求，公司按计划进行机房迁移和系统升级，相关服务迁移和升级到新机房和阿里云。“由于负责基础运维的部分员工突然确诊新冠阳性，技术团队其他成员皆被判为密接，机房所在物业方根据防疫政策要求，无法允许我司员工进入。同时，系统升级过程中出现技术故障，造成数据紊乱，结算和交易数据存在差异，需要人工逐条对数据进行梳理、核对，确保数据链还原。当时预判可在1月31日前解决全部提现问题。但在1月份持续推进过程中，公司发现部分原始数据存在错乱情况，因此需要更多数据源去稽核、验证，这导致工作量剧增。由此导致所涉及的部分商户目前无法按照原定计划的解决方案如期完成。”

对于商户资金被挪用的质疑，哗啦啦方面表示，所有商户的收单资金都会在第三方支付公司的备付金账户进行处理，而备付金接受央行监管，哗啦啦和爱农驿站均无权处置。博通咨询金融行业首席分析师王蓬博表示，跟哗啦啦合作的第三方支付机构，备付金实际都是放在央行的账户里，不太可能存在资金挪用的情况。不过一位金融行业人士表示，备付金交由央行集中存管虽能有效遏制资金挪用风险，但不能绝对杜绝支付机构经营过程中出现的虚假商户与虚假交易，也无法完全避免非法交易平台传递给支付机构引发的资金风险。

事实上，爱农驿站此前就有过违规记录。资料显示，2019年2月、2022年7月和10月，爱农驿站曾分别因违反清算规定、违反规定将境内外汇转移境外等原因，受到中国人民银行、国家外汇管理局的行政处罚。其中在2022年7月，中国人民银行营业管理部（北京）发布的处罚信息显示，爱农驿站因七项违法违规行为被警告，合计罚没716.28万元。违规行为包括，违规进行非同名资金划转；未按照规定履行客户身份识别义务；与不明身份的客户进行交易或者为客户开立匿名、假名账户等。

综合央广网、中国新闻周刊