



## 天知道几点送达 吃到什么都随缘

记者 王心怡 见习记者 谢斌

外卖逐渐成为现代人的一种生活方式的同时，也频频进入消费者的投诉榜单。这不，央视3·15晚会曾就把第一枪瞄准了外卖平台，把与外卖有关的诸多问题摆上了台面，撒漏、超时、有异物是最常见的。

### 槽点一：准时与口感难两全？

江北区市场监管局甬北市场监管所曾接到过一起消费者投诉，消费者称其所点购的麻辣烫外卖由骑手送至其手上时，麻辣烫的汁水都洒光了，变成了一碗“麻辣拌”。

该消费者当时很不满意，要求赔偿，在和外卖骑手交涉的过程中，双方没有达成共识。他进而向商家投诉。但商家认为，当时的情况无法核实，拒绝赔偿。

这样的情况绝非个案。由于中餐花色品种繁多，很多餐品讲究要趁热吃，多汤水、多爆炒，对食用的时间和温度有着较高的要求，再加上个别骑手对路线不熟悉或对每单外送的食物是什么不清楚，就会发生撒漏、超时的事情。消费者们常常抱怨自己点了一份“假外卖”，口感与堂食并不一致。

可有时候，商家和骑手也有苦难言。为及时止损，主做日式料理外卖的王晓文在去年就狠心关掉了三家店，即使美团和饿了么两个平台能为他每天带来15000人次的曝光量。

“关店是必然的，配送跟不上是个大问题。比如一天有好几百单，而一半以上的单子都要一个小时甚至将近两个小时才能送到，这些客户大概率就不会再点我家的外卖了，而如果这种情况持续一星期或者半个月，就容易形成恶性循环。”

骑手也抱怨连连。高峰时段，在宁波中心商圈商务楼送外卖时，骑手光是等电梯就要花15分钟，他们大多选择跑楼梯，而在这个过程中，食物很难因为颠簸而保持完好的口感。

某种程度上，外卖平台推出类似“准时宝”（美团）、“准时达PLUS”（饿了么）的有偿增值服务，是他们把平衡“准时”和“口感”的权利交给了消费者。

以美团的“准时宝”为例，消费者在订购外卖产品的同时购买这项服务后，如若外卖未在承诺时间内送达，美团将向消费者支付一定金额的违约金，晚10分钟以上的赔偿订单实际支付金额的10%，晚20分钟以上的赔偿15%，晚30分钟以上的赔偿60%，上限为200元。

有消费者表示，这类服务无非就是买个优先权，“当骑手接单后，同一趟要送的外卖中，骑手能够根据是否购买了这项增值服务来决定配送的先后顺序。比如，我和A几乎同时订了外卖，我买了准时宝，A没买，即使A的距离比我近，骑手为了保证不延误我的，也会选择先送我的。”

记者注意到，同为有偿增值服务，饿了么的“准时达PLUS”相比美团的“准时宝”有明显的区别——“非极端恶劣天气、夜间等全部时段发生的订单延误送达均可享受赔付的违约金”。言下之意便是，在极端恶劣天气、夜间等情况下，即便消费者购买了这项服务，也有可能无法得到赔付。

对此，浙江合创律师事务所律师陈雨濛认为，“准时达PLUS”服务属于典型的格式条款。《合同法》从维护公平、保护弱者出发，对格式条款做了一定的限制：对格式条款的理解发生争议的，应按通常理解予以解释，对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。也就是说，极端恶劣天气、夜间的定义应符合大众的通常理解，当商家和消费者对极端恶劣天气、夜间的定义有出入时，应由商家来举证。



### 槽点二：外卖黑作坊怎么防？

近日，有市民向江北区市场监管局投诉，桃源小区的某个汽车库内，有人每天制作卤菜。制作卤菜过程中散发出来的异味让周围邻居受不了，该市民怀疑此处为无证加工卤菜的黑作坊。

记者走进该卤菜制作点后，发现该卤菜作坊的制作条件极为简陋，只在车库内放置了2张桌子、案板和3个炉子。一名操作人员正用炉子大锅熬制烤鸭、牛肉、猪耳朵等卤菜，浓烈的煤炭味和卤制品的味道混在一起，发出浓烈的刺鼻气味，让人闻了头晕脑涨。地上，一些已拆封的卤菜原料烤鸭、牛肉等随意堆放，制作卤菜的底料、调味料、桶装油和脸盆、拖鞋等混放在一起。

不少市民还提出了自己的担心：“如果这些卤菜以外卖的形式送到了消费者手上，谁知道自己吃的是李逵还是李鬼呢？”

防李鬼，还得从源头下手。近年来，各种各样的外卖平台已具有一定规模，但在“风生水起”的平台里，往往窝藏着一些无证无照的“黑店”，由于外卖具有虚拟性特点，也给市场监管带去了新的难题。

记者了解到，“网络订餐监控大数据抓取分析监管系统”是宁波市市场监管部门的“迎难而上”之举。这个系统可24小时自动采集、保存和识别网络订餐平台所有目标商户的经营信息，并自动与监管部门证照许可信息进行比对，精准、快速地抓住具有缺证、假证、证件超时限、经营超范围等违规情况的“漏网之鱼”。

以往监管人员要先在网上选取大批商家，再人工登录企业登记平台核对信息是否存在差异，进而根据线索实地查看店家证照是否存在问题。

与人工相比，“网络订餐监控大数据抓取分析监管系统”的检查效率提升了1200倍，最新版本运算峰值里，一秒钟就完成了27家餐饮单位比对。

近年来，宁波市市场监管部门共累计线下立案查处违法案件397起，取缔无证餐饮单位554家，移送公安机关8起，罚没款622.57万元，全市各大订餐平台的证照公示率也从最初的75%上升至99%以上，下线问题入网餐饮单位15000余家。