

好吓人! 给了送餐骑手差评后 5名大汉找上门来……

周先生觉得自己“摊上事”了,心里有些惶恐不安:7月30日中午,因为周先生点外卖给送餐骑手差评,美团外卖站点负责人带着4名骑手找上他的家门。

“他们来势汹汹、兴师问罪,言语中还隐晦地透出威胁的味道。”周先生说,双方沟通不欢而散。因为担心对方真做出什么“报复”行为,周先生当时便找小区物业保安到现场录了视频,并报了警。



严勇杰 绘

事件 给了差评 美团外卖5名男子找上门

7月30日中午,周先生家传来“咚咚咚”的敲门声。周先生的母亲去开门,发现门口站着5名陌生男子,点名要见周先生。一头雾水的周先生随后走了出来。

周先生认出,其中一名男子是附近美团外卖站点的负责人熊先生,他身后几名男子中,有人身穿美团骑手工作服。

周先生问对方有什么事,得到的回答却相当不友善:“能有什么事?你不知道吗?”

周先生说,对方来势汹汹,还把大门用力拉开,磕坏了旁边的墙角。想到家里有老人和孩子,他尽量克制自己。

在随后的沟通中,周先生大概明白了事情原委,原来这一切都源于他点外卖给了骑手差评。

“对方说我天天给差评,还指着身后的人说,这些都是我给过差评的骑手。”

说法 客户: 如此大张旗鼓上门“兴师问罪”是合理的吗?

周先生并不认同这种说法。他解释说,自己经常点外卖,差评不过是大概率事件。“我给的这几次差评,其中有一次是送餐迟到,家门口的快餐,50多分钟才送到,如果有原因来不及送,骑手可以事先沟通,我会理解,但对方并没有向我解释迟到原因;还有一次是送餐骑手没有穿工作服,我无法辨认他的身份……”周先生说,他承认自己对外卖骑手的要求比较苛刻,但绝对不是恶意差评。

而让周先生最无法理解和接受的是,外卖骑手怎么可以不经同意直接找上门来?“他们可以电话沟通,或者约我到站点去谈,如此大张旗鼓地上门兴师问罪,吓着家中老人和孩子怎么办?”

周先生说,之前熊先生就因为差评的事情,与他在电话和微信里交涉过多次。

外卖站点负责人: 我们没有“不友善”,只是想去问个明白

“他们应该想着怎么改进服务,解决问题。”周先生说,“这次事件中,我们的沟通自然不愉快,对方甚至提出,让我以后不要再用美团外卖,他们甚至隐晦地暗示,说某某平台因为差评去砸客户家的玻璃。”

这样的沟通让周先生非常有压力,他叫来小区物业保安,对现场沟通进行录像,同时还报了警。

昨天晚上,记者联系上了美团外卖该站点负责人熊先生,对于这件事他却有另一番说法。熊先生说,周先生以前经常给外卖骑手差评。7月30日中午,有骑手很委屈地向他反映,他被“差评”了。“我们查了这单外卖没有什么问题,17分钟送到客户手里,并没有迟到等问题。”随后,熊先生就带着4名骑手去周先生家了。

熊先生说,他们只是想去问明白,周先生究竟为什么给差评?而关于周先生所说的“不友善”的一面,包括提出不要用美团外卖、暗示威胁等,熊先生都否认了。

回应 美团外卖: 禁止骑手私自上门联系用户

昨天,美团外卖公关部蒋女士对此事明确回应说,对于骑手私自上门联系用户的违规行为,公司是明令禁止的。如果骑手对用户的评价有异议,可以直接向公司客服申诉,然后由客服去核实并处理,无论什么情况,都不允许骑手自行上门与客户直接沟通。“对于此事给用户带来的困扰和不愉快的体验,我们深表歉意。目前,该事件正在调查中,如若情况属实,我们将对该站长和相关骑手给予一定处罚,并加强培训,防止类似事件的再次发生。”

记者 殷欣欣

购物时尚惠生活

2019年宁波购物节暨消费促进月

鄞州商贸打造时尚新高地 重塑更鲜活、更人性、更趣味的消费体验

一场购物节,直接拉动高温天的甬城消费。今天起,为期一个月的2019宁波购物节暨消费促进月正式启动。购物节期间,鄞州区组织开展31项主场活动、100余项重点活动,全区重点商业体立足创新、跨界联动、轮番“放大招”。

A 轨道3号线强力串联 “沿地铁消费”成新热门

众所周知,快速发展的地铁在拉大城市框架的同时,也扩大了区域商业的辐射范围。新开通的轨道3号线有效串联起鄞州全区“黄金商圈”,“沿地铁消费”成为鄞州商业的一大关键词。

高温天如何“清凉体感”、“一站式”逛遍各大商圈,揽尽购物节推出的各种优惠?在地铁与商业广场无缝对接的地铁商业时代,“坐着地铁逛吃逛吃”无疑是有效解决方案。

轨道3号线沿线有以环球银泰城为中心的鄞州南部商圈,以鄞州万达广场、利时城市奥特莱斯、明州里为中心的鄞州中心城区商圈,以印象城、钱湖天地、宝龙广场(即将开业)等为中心的钱湖北路商圈,东部新城商圈等。也就是说,“一趟地铁逛遍鄞州”完全可以轻松实现。

B 全区商圈跨界联动 展示城市商业魅力

契合“惠行鄞州 畅享购物”主题,今年购物节期间,鄞州区把辖区内几乎所有的主要商业体集结到一起“联动”,多维度展现鄞州商业魅力。

鄞州万达广场“一起来做玩乐家”,夏季出清3折起、餐饮品牌日5折起、主力店折扣大放送;利时城市奥特莱斯有品牌大促、好物特卖、主力店联动等活动;银泰百货鄞州店等5家门店,同步开启夏季大促。

除了传统折扣活动外,实体商业在营销上也有了更多的创新。

环球银泰城“白日梦灯光艺术展”打造呼吸森林、钻石星空、镜子迷宫等美陈装置,来一场“青天白日梦”;宏泰广场引入世界三大选美赛事之一的环球旅游小姐大赛,同时引入5000平方米水上乐园,打造各类年轻化的8月主题活动。

鄞州区商务局有关负责人表示,购物节期间,将通过商业体之间的跨界联动及创新体验,塑造更加鲜活的购物消费体验。

C 垃圾分类进商圈 打造商业新景象

随着垃圾分类成为全民关注的热点话题,如何联合商户、消费者共同参与,推动垃圾分类进商圈,形成消费新时尚、打造商业新景象?对此,鄞州商业进行了积极践行。

与小区、地铁站等场所不同,商场的垃圾分类有其特殊性。鄞州区重点商圈和主要商家企业签订垃圾分类承诺书,在今年购物节期间开展垃圾分类公益活动。各大商业体各显其能,联合商户共同参与,开展垃圾分类知识美陈点位、竞猜互动大赛、宣传页等活动,传播垃圾分类知识。

“购物节不仅是拉动消费的重要手段,也是提升消费理念、消费习惯的最佳契机。在未来,不断加速发展的鄞州商业,将对商业环境进行提质升级,同时深挖精细化运营的潜力。”鄞州区商务局有关负责人表示。

记者 史妮超