



两会聚焦

聚焦两会热点话题·快报记者与代表委员面对面

“叫外卖”成小餐饮店的主要财源

省政协委员田宁:虽然不好管,但并不是管不好

问题外卖如何投诉? 维权难度高不高? 快报实测“外卖三巨头”服务

记者 魏奋 岳雁 摄影 严嘉俊

“我们公司在拱墅区的总部有一千多名员工,年轻人经常叫外卖。但我经常听到员工说起外卖的品质、卫生有问题。有一次有个员工吃出一团头发,是一团!太恶心了!菜不新鲜也是常有的事,有人点个鲫鱼,送过来一看,鱼眼珠都是凹进去的……”

民以食为天,吃是大事,今年两会上,省政协委员田宁的提案就跟越来越普及的外卖有关。

面对问题外卖如何投诉? 维权难度高不高? 快报测评“外卖三巨头”服务

加班、出租房内没有厨房、不会烧饭、懒……越来越多的人选择通过外卖来填饱肚子。但吃出问题怎么办?我们根据读者和网友的投诉,分别体验了当下最热门的三款外卖软件。测评仅代表个案,供大家参考。

平台:百度外卖

投诉内容:有异物

网友沈女士通过百度外卖,点了一份“xx公”的鱼香肉丝饭,吃到一半:“有个东西怎么咬不烂,还以为是骨头呢,吐出来仔细一看,居然是一片指甲,瞬间恶心到不想说话。”

如果是在店里吃饭,这时可以呼叫店员,可是外卖,该找谁投诉呢?

我们根据沈女士的情况,点开百度外卖App,在“我的”页面中,找到了机器人在线客服。客服答复——必须拍下残品照片。

昨天12:01,我们进行了投诉。16:40,接到了来自北京百度外卖客服电话。

我们问:如果有人吃坏肚子怎么办?

百度外卖客服表示,和吃出异物的投诉流程一样,不过要附赠上医院出具的相关证明。“这个会比异物难处理。因为很难界定到底是吃了什么导致的。”客服说得也很实在,“原价退款是常见的结果。如果客户腹泻非常严重,并且证据充分,我们也会针对商家做出罚款、关闭等各种处罚措施。”

平台:大众点评

投诉内容:出现腹泻

叶小姐投诉在大众点评的外卖平台买了“xx龙虾盖饭”外卖套餐,一个小时后,肚子痛,经诊断是肠胃炎。

想讨个说法,电话找到卖家,对方一听,先是拒不承认,之后要求叶小姐提供相应的证据证明。

“我们接到投诉后就去查过了,当天的货源都是好的。我们一天要外送近百份,堂食更多,都没有人有同样症状,我觉得不是我们店的问题。龙虾是高蛋白的食材,时间长了就会发腥,味道变了。建议下次还是来堂食比较好。”该店的负责人表示。

大众点评平台上的投诉通道比较隐蔽。需要先进入我的订单-订单详情页面,然后点击右上角的联系客服,通过在线客服进行投诉。

我们也打了大众点评的在线客服,工作人员建议投诉者不要直接联系商家,全权交给平台就好。

一般来说,他们在核实情况属实后,会赔付医药费和餐费,并且对商户做出扣信用度、罚款等等处罚。

所以,如果你运气不好吃坏肚子,最好及时就诊,并保留病历卡、检验报告、剩余食品等相关证据。

平台:饿了么

投诉内容:店家不符

同样是点外卖,王女士就要更“劳居”,她点单前,都要看看实体店面图,觉得环境不错才会下单。不过前几天,她就被照片给骗了。

“我看到一家面疙瘩店,网上照片看起来很新很干净。就点了一份饭。因为店离单位很近,昨天想去店里吃,结果发现根本没有什么面疙瘩店。”王女士是在饿了么平台上点

单,投诉后也没有得到任何反馈。

昨天下午,我们点开王女士点单的店,店名已经改为“x老头”,但是提供的实体店照片,依然是“x面疙瘩”店。依着地址我找到了这家隐藏在巷子里的小店。

店面只有10多个平方米,摆放着一张桌子和一个铁架子。桌子上、地上和架子上摆满了各种纸板箱、泡沫盒子和调味品。墙上张贴的菜单也被架子挡住了。

在店门口,贴着4家外卖平台的标志,老板的手机里不时传来订单的消息。门口停着各家外卖平台的电动车。一个“老汤面疙瘩”的招牌静静躺在店门外的角落。

“这里以前的确是面疙瘩店,生意不好关了。我盘下来的。店面太小做实体店没意思,我就光做外卖了。平台上的照片还没来得及换,反正地址是对的。”店老板说,外卖生意非常好,开了近一个月,每天有几百份订单。“我们餐饮证照都齐全的。放心好了。”老板掏出手机给我看了餐饮证件的照片,并表示实物拿出来太麻烦就没有挂出来。

饿了么客服表示,在证照合规、卫生条件及服务品质优良、符合平台的其他规则等条件的基础上,饿了么不反对商户为平台用户提供多元化的产品和服务。也就是这种投诉无法处理,只会督促商户尽快更换网络照片。



“饿了么”平台上显示的店面照片



我们昨天现场拍到的店面照片



本报记者魏奋采访省政协委员田宁

十几年前,网吧难不难管? 虽然不好管,但并不是管不好

省政协委员田宁,是盘石网盟的老总,这家互联网公司里基本上都是年轻人,大家的经历促使他提出了《关于加强浙江省网络订餐管理严控食品安全的提案》。

“写提案前,我还特地问过很多小店,有快餐店、面馆、馄饨店,外卖业务量都非常惊人,占总业务量70%左右。有家馄饨店外卖占了总量的80%。”田宁说,在浙江这样的互联网经济大省,众多中小餐厅、餐馆都开通了“网上订餐”和“电话订餐”的业务。因为店租成本高昂,还有很多外卖餐饮店开在小区里面,增加了监管难度。

田宁觉得,“黑外卖”出现的最重要的原因主要有三个:

一是食品监管部门对外卖平台的监管缺乏,同时外卖平台也没有建立有效的自身监管体系;

二是外卖平台面对庞大市场的诱惑,缺乏责任感,不愿在监管方面下工夫,唯恐会拖慢自己的发展速度;

三是平台无法提供有效的维权方式,消费者往往投诉无门,与商家“私了”或忍气吞声成为不少消费者的选择。

要用法律法规给网上订餐平台“做规矩”

“‘黑外卖’不好管是事实,但话说回来,十几年前,网吧难不难管?鱼龙混杂、乌烟瘴气。但现在呢,都管得好好的,网吧有摄像头,要登记身份证,网络不当行为有监管,收银系统还可以和派出所联网……”

田宁说,遏制“黑外卖”,办法肯定有,他连说了“1234”个建议——

“首先要确定一个核心的、主导的监管部门,或由街道牵头监管辖区内的网上订餐也可以,加强监管力度,对网上订餐网站和外卖App公司等经营者的经营资格进行审查,提高准入门槛。同时,要尽快出台相关的、细化的法律法规,要‘做规矩’。外卖出了问题,怎么取证?怎么赔偿?一个盒饭15元,即使打官司赢了,只赔你20元?显然不合理。

“第二,订餐网站、外卖App公司,要对从事网上订餐的商家预先审核,签好合同,把好关,明确各方权责;

“第三,监管部门要对提供外卖的商家定期排查,要严查严管,及时在网上公示审查情况。

“第四,充分发挥消费者的监督投诉功能,完善餐馆退出网上订餐的机制。消费者发现外卖有问题,要有流畅的投诉渠道。核实调查后,如情况属实,除依法要求赔偿外,该拉‘黑名单’的就要拉到‘黑名单’里,还要建立强制其退出网上订餐平台、责令其停业整顿等处罚机制。”

省台联:

一份外卖从制作到派送 能否开展“全程网络直播”

本次两会上,关注网络平台订餐问题的还有省台联。

“餐饮业是从业门槛很低的行业,点多、面广、人杂、流动性大。现在网络平台订餐服务项目,更是突破了传统的管理体系,一个家庭厨房就可以提供快餐外卖服务,给餐饮业的管理工作带来了很大的难度。”省台联为此提出了一个具体举措——建立餐饮业信息网络公开查询监督系统,把餐饮单位立体、全面、全程地呈现在顾客面前。

除了将企业资质、量化管理等级、人气指数、菜肴特色,将各类食材来源、价格、品质、日期,全部录入信息系统之外,还要“把厨房的制作过程”进行“全程网络直播”,录入信息系统。

尤其是对网络平台餐饮服务,除了纳入我省餐饮业信息公开查询监督系统,还要增加GPS定位信息。把网络外卖服务的制作和外卖整个流程,全部曝光在公众的视线之下。让监管方、服务提供方、消费者三位一体的共治体系,完全覆盖网络外卖服务,促进网络餐饮服务这个新兴业态在健康的轨道上发展。