

消费者用手机订餐可享实惠,餐饮店人气旺服务却难保障——

# 订餐软件“烧钱”竞争 “免费午餐”能吃多久

## 核心提示

随着移动互联网、电子商务“O2O”模式的发展,各种手机订餐软件也加入市场争夺的热潮中,通过减免餐费的方式让利给消费者。尽管订餐软件补贴大战打得火热,但已有不少消费者发现这份“免费午餐”并不容易“吃”。

## 1 手机订餐软件展开补贴大战

“用手机软件订餐,不仅打折,还可以获得返现。”在一家私营企业上班的刘卫东说,前几天他用一款手机订餐软件花15元订了一份快餐,商家不但免费送了一瓶饮料,还返现金8元。随后,他又下载了三款手机订餐软件,哪款软件给出的补贴优惠力度大,就用哪款软件订餐。

记者用手机下载几款订餐软件后发现

现,每款软件都对消费者有不同额度的补贴。以“淘点点”订餐软件为例,在线订餐最高可获100元红包。而“美团外卖”软件则对首次下单的消费者减免8元餐费,如果使用在线支付还可以再减3元。

“近两个月,店内接到的订单基本上都是消费者用手机软件下的单,电话订餐量下降了近一半。”凯旋路附近一家快餐店的负责人周先生说。



绘制 雅琦

## 2 订单量暴增引发诸多矛盾

“上午10点下的订单,下午两点才收到外卖,谁还有心情吃饭。”在一家超市工作的马明辉说,用手机软件订餐优惠倒是不少,但送餐速度越来越慢。

洛阳师范学院学生李国明说,他一直用手机订餐软件订外卖。不过最近几天,餐馆承诺提供的饮料变成了价格更便宜的,让人很是不爽。

不仅消费者有所不满,餐饮店经营者也开始抱怨。“订单量暴增,店内根本忙不过来,忙中出错也是常有的事。”在河南科技大学开元校区附近经营一家餐厅的孙先生说,没用订餐软件之前,店里每天能接70多个订单,自从用了订餐软件后,一天最多能接到130个外卖订单。有时店里人手不够,老板都要去送外卖。

凯旋路附近一家餐厅的负责人郭女士说,很多订餐软件运营商给商家有补贴,但餐饮店要先把补贴款垫出来,等着运营商结算。有的运营商结算方式很不规范,没有清单,补贴款也不是一次付清,最后成了一笔糊涂账。

## 3 提升服务是关键

“想要用好这种模式,仅靠‘烧钱’推广肯定不行。”洛阳商业联合会会长王拓开说,之前打车软件之间进行补贴大战,最终结果是一旦没了补贴,就没人再用软件打车了,原因是软件运营企业在“圈地”过程中忽视了服务质量。

王拓开建议,商家不如根据自家的实际接待能力,限制每天的订单量。此举既能保证服务质量不降低,也能刺激消费者经常关注自家餐饮店“抢单”。

业内人士认为,订餐软件运营商不能简单停留在补贴大战的层面,应当完

善软件功能,提供更好的线上预订体验。在南京,目前已有互联网企业开发出微信订餐服务功能,消费者在线下单后,可以通过微信实时查看前面排队等候顾客的数量,如果排到自己时,系统会通过微信发送消息提醒顾客到店用餐。

也有业内人士认为,订餐软件系统后台保存了大量的消费、交易信息,软件运营商应定期对数据进行分析,帮助餐饮企业制定更精准的营销策略。

本报记者 王蕾

## “85后”女孩的“绿色”创业梦



陈婷玉正在检查为客户安装的植物墙

### 【创富主角】

“85后”女孩陈婷玉,在经历一次创业失败后,将目光投向立体绿化这一新兴行业。如今,陈婷玉的公司虽成立不到一年,但客户从无到有,由少到多。她正用辛勤的汗水浇灌着自己的“绿色”梦想。

### 【创富过程】

#### ■创业路上多坎坷

陈婷玉是安徽人,今年26岁。2009年大学毕业后,她参军入伍,成为驻洛某部的一名士兵。2012年,陈婷玉听人说水培花卉和阳台种菜前景不错,便决定入行。然而,由于市场调研不全面,加上缺乏经验,她的第一次创业以失败告终。

失败后,陈婷玉没有抱怨和气馁。在认真分析原因,并请教业内人士后,她将第二次创业的地点选在洛阳。这一次,她选择的行业是立体绿化。“虽然只在洛阳待过两年,但这里的人和环境让我觉得很熟悉。”陈婷玉说。

今年年初,陈婷玉的公司在涧西区注册成立。

#### ■边学习边拓展业务

目前,市场上立体绿化主要以新建建筑物室内外绿化和商场移动植物墙屏风为主。“立体绿化比日常所见的绿化方式复杂得多。”陈婷玉说,公司刚成立时,她几乎跑遍了市区和周边县(市)的酒店、生态园,然而由于专业知识有限,客户大多听不太明白。

为此,在努力拓展业务的同时,她还带领员工前往武汉等地考察学习,并在网上与同行进行交流。如今,公司业绩逐渐有了好转。

#### ■政策支撑让前景更好

有一次,陈婷玉在给洛龙一家酒店外墙做绿化时,一位客户看到后很感兴趣,接下来的几天,签合同、入场施工……

“这单生意是公司成立以来最顺利、效率最高的一个。”陈婷玉说,从之前上门找客户,到现在客户主动找上门,她的创业梦想正一天天成为现实。目前,除了市区和伊川县,陈婷玉的业务还扩展到西安、南昌等地,订单也越来越多了。

今年8月,河南省出台的立体绿化技术规范,为这一行业吹来一阵春风,陈婷玉也充满了信心。“我们会进一步加强推广,让立体绿化走进普通市民家中。”陈婷玉说。

### 【创富点评】

■河南林业职业学院植物教研室主任张贵臣:环保产业是未来经济发展的重要推动力量,目前,立体绿化行业在我国东部沿海地区已有一定程度的发展,洛阳本地市场尚处起步阶段,前景很好。立体绿化相关技术要求高,工程中需要解决的问题也比较多,在公司创立初期,应多承接一些一般的绿化工程,注重积累资金、技术和人脉,为今后的业务拓展打好基础。 本报记者 鲁博文/图



## 皮衣破损不修不退 原是商家玩猫腻

### 【投诉】

11月7日,市民苏先生在我市一家服装店购买了一件皮衣,拿回家后发现皮衣腋下部位有一处破损,苏先生要求退换货。该服装店负责人说,苏先生已将皮衣买走,无法证明衣服上的破损售出之前就存在。而且,皮衣类产品目前没有三包规定,生产企业也没有制定相应的售后保修、退换细则,因此不能退换货。

苏先生认为商家是在推卸责任,便向工商管理部门投诉。

### 【维权】

市工商管理部门执法人员在了解情况时发现,苏先生购买的皮衣标签上确实没有任何关于售后服务条款的内容。不过,在该服装店内其他同款产品上,有一张标签上写着“商品售出后三个月内,如出现破损需要维修,可由消费者支付一定费用后,由厂家负责修补”。

在工商管理部门执法人员询问之下,该服装店的一名销售人员承认,苏先生购买的这件皮衣在上货时就发现有破损,销售人员担心自己承担责任,便将皮衣上的“保修卡”标签摘掉。

经工商管理部门调解,该服装店为苏先生更换了一件新皮衣。

### 【提醒】

市工商管理部门工作人员说,服装类产品目前没有列入国家三包产品目录,但是很多生产企业会根据情况制定不同的售后服务标准。消费者在购买服装类产品时,要注意看标签上标注的售后服务条款。

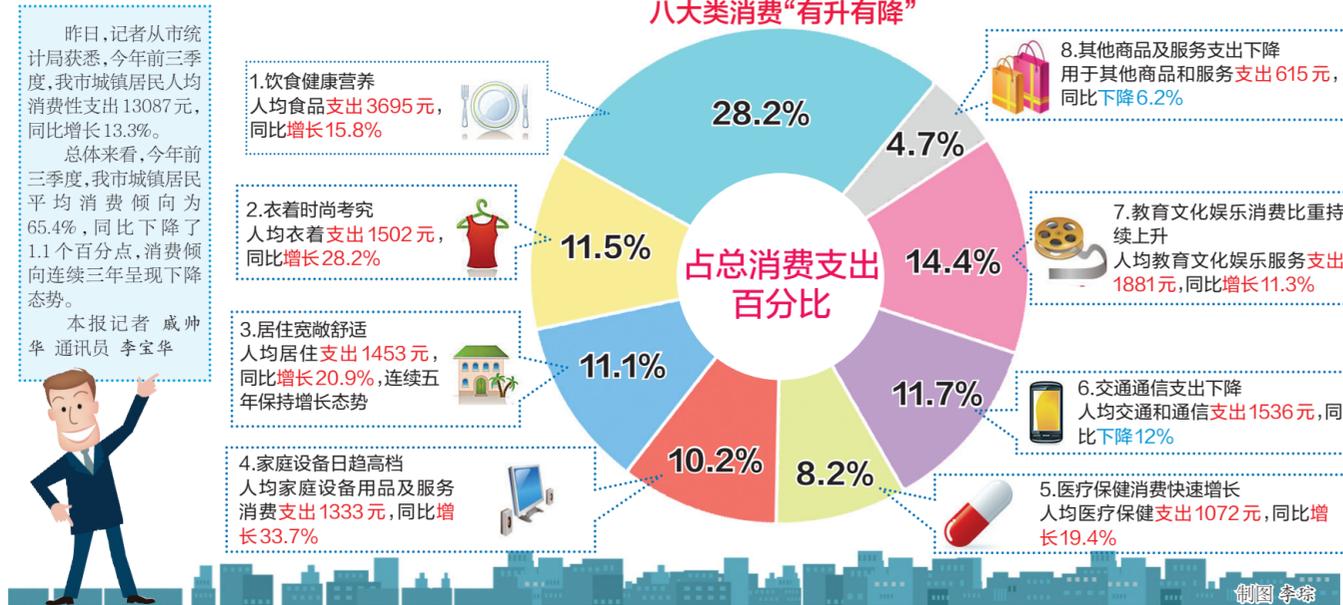
如果消费者对相关产品的售后服务条款有不明之处,可让销售人员解释清楚,并在购物发票上注明。

另外,按照消费者权益保护法相关规定,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可依照国家规定、当事人约定进行退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。若是商家没有与消费者约定售后服务事宜,消费者可以自收到商品之日起7日内退货。 本报记者 王蕾



## 前三季度,我市城镇居民人均消费 13087元

人均消费性支出同比增长13.3% 八大类消费“有升有降”



昨日,记者从市统计局获悉,今年前三季度,我市城镇居民人均消费性支出13087元,同比增长13.3%。

总体来看,今年前三季度,我市城镇居民平均消费倾向为65.4%,同比下降了1.1个百分点,消费倾向连续三年呈现下降态势。

本报记者 戚帅华 通讯员 李宝华



今年11月11日至16日,全市重点监测的11家快递企业共收发快递包裹166.1万件

## “双十一”过后,我市快件收发量创新高

昨日记者从市邮政管理局获悉,“双十一”过后,我市快递包裹收发量进入高峰时段,有关快递服务的投诉量却大幅降低。

### 快件收发量远超去年同期水平

今年11月11日至16日,我市重点监测的11家快递企业共收发快递包裹166.1万件。11月13日为“双十一”过后,我市收发快递包裹量的最高峰,当天共收发快递包裹33.5万件。

市邮政管理局相关负责人说,去年“双十一”过后,我市快递包裹收发量在11月16日达到最高峰,为19万件,而在今年11月11日至16日的6天内,我市单日收发快递包裹的数量均超过20万件。

该负责人说,每年“双十一”期间的单日收发快递包裹平均数量,都会成为第二年日均收发快递包裹量的标准。今年我市平日快递包裹收发量为每天15万至17万件,预计明年将为每天23万至25万件。

### 投递速度、质量均有提升

“今年‘双十一’之后,公司派送快递包裹的时效与平日基本相同。”洛阳韵达快递服务有限公司负责人苑伟说,近日,公司将快递包裹出仓频次由一天2次改为一天3次,这样各快递网点派送效率才能有保障。

顺丰快递服务有限公司负责人说,公司提前3个月扩充仓库场地,并投入所有的人员全力投送快递包裹。因此,今年“双十一”过后并没有出现爆仓现

象,外地快件到达洛阳后,一般24小时内即可送至收件人手中。

市民赵玉芳在11月15日收到了自己“双十一”当天网购的一件羽绒服和一套化妆品。她说,今年不仅快递企业送货速度加快了,服务质量也有很大改善。

市邮政管理局相关负责人说,今年11月11日至16日,该局仅接到3起消费者投诉,其中有效投诉2起,与去年同期相比投诉量下降50%以上。

### 遭遇快递服务纠纷可这样维权

市邮政管理局相关负责人说,今年“双十一”期间,一些电商为避开快递服务高峰时段,采取错峰投递包裹的方式发货。因此,今年我市“双十一”之后快件投

递高峰时段将持续至11月25日前后。

市邮政管理局提醒消费者,按照相关规定,在快递业务旺季,快递企业必须确保省内快件72小时内送达、国内快件一周内送达。消费者如发现快递企业投递快递包裹不及时的情况,可先与相关快递企业沟通解决。如果协商未果,可向市邮政管理局投诉。

如今不少电商在投寄快递包裹之前,已对快件进行保价。若是消费者收到包裹后发现物品损坏,可联系相关商家,由其与快递企业协商按保价赔偿消费者损失。

按照相关规定,对于没有保价的快递包裹,如果出现丢失、损毁或者内件短少的情况,快递企业将按照实际损失赔偿,但最高赔偿额不超过所收取服务费的3倍。

本报记者 王蕾 通讯员 常治锋