

2016年网络外卖订餐服务体验式调查报告

随着互联网的不断发展,尤其是O2O模式的快速普及,网络外卖订餐服务规模不断扩大。据中国互联网络信息中心相关统计报告显示,截至今年6月,我国网络外卖订餐用户规模达到1.5亿,较去年增加31.8%。仅去年,网络外卖订餐服务销售额达到457.8亿元人民币。

今年央视“3·15晚会”曝光无资质店铺入驻主流网络外卖订餐平台,在网络外卖订餐行业一石激起千层浪。一段时间以来,媒体披露出一些网络外卖订餐服务企业,存在用厕所洗手池洗菜、一次性餐盒重复使用、假证黑店平台订餐等问题,引发了消费者对网络外卖订餐服务质量的担忧。为更好地了解国内网络外卖订餐服务行业现状,反映消费者呼声,表达消费者意愿,中国消费者协会联合北京、天津、黑龙江、上海、浙江、河南、湖北、广东、重庆、陕西、宁波、深圳、哈尔滨、杭州、武汉、广州、西安等地消费者协会(委员会),组织消费维权志愿者和专业调查人员于今年7-9月开展了网络外卖订餐服务体验式调查活动。

本次调查共体验了美团外卖(含大众点评网,下同)、饿了么、百度外卖(含百度糯米,下同)、口碑/淘宝外卖和其他品牌(含外卖超人、到家美食会、易淘外卖)等网络外卖订餐平台,在北京、天津、哈尔滨、齐齐哈尔、上海、杭州、宁波、郑州、洛阳、武汉、宜昌、广州、深圳、重庆、西安、宝鸡等16个城市的服务情况,共完成有效样本1006个,同时实地暗访了93家网络外卖订餐平台入驻商家的实体门店。主要调查结果如下:

一、主要调查结果

(一)网络外卖订餐服务总体体验得分79.8分。

本次网络外卖订餐服务体验式调查,由体验员以普通消费者身份开展线上、线下(包括线上订餐、送餐服务、送餐质量及平台支付等)体验。根据网络外卖订餐服务流程设计了相应的评价指标。体验结果显示,本次网络订餐服务整体得分为79.8分,其中线上体验得分为84.7分,线下体验得分为77.7分,体验员对网络外卖订餐线下服务体验评价相对较低。(见图1)

(二)主要问题

1.线上体验部分

线上体验部分指从打开APP应用程序到下单订餐,包括测试取消订餐整体流程。体验员通过线上实际下单的模式对线上部分进行测试和评价。从本次体验结果来看,在线上体验环节,主要在APP使用、支付方式和取消订餐等方面存在一定不足,具体情况有:

(1)部分应用程序存在不稳定性。在本次网络外卖订餐服务体验中,17.3%体验员在使用订餐APP应用程序中发现,部分页面出现闪退、打开时间长、在操作运行时出错等问题,影响消费者体验感知。如8月29日宝鸡体验员体验美团外卖时应用程序打开无反应;9月2日宜昌体验员体验美团外卖时应用程序出现闪退情况。

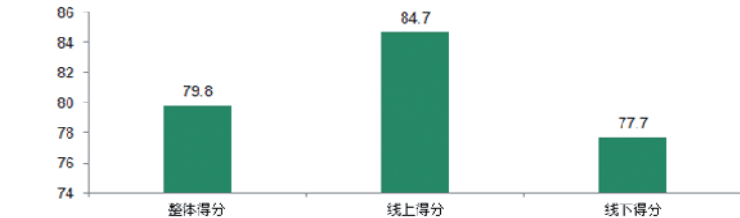


图1:网路订餐服务总体评价情况

(2)部分平台支付方式种类偏少。本次体验中,12.5%的体验员认为平台在付款方式方面便捷性差,主要反映的问题是,部分支付界面的支付方式种类偏少,不支持常见的银行卡等支付方式,给消费者支付带来不便。如百度外卖在全国范围内支付方式只有百度钱包和支付宝两个选项,这远远不能满足对支付方式多样性的选择。另外,部分体验员还反映在支付时,体验到支付系统存在不稳定的情况。

(3)部分平台下单后不能取消订单。在取消订单体验环节中,体验员发现部分平台没有取消订单选项。本次体验中,53.4%的体验员反映无法取消订单,比例较高。对于商家“不能取消订单”的理由说明,体验员认为其说明有合理性的评分为54.0分,评分相对较低,这表明总体而言,平台及商家拒绝消费者退订的理由存在很多不合理的方面。如7月20日北京体验员体验美团外卖时出现下单2分钟后商家以菜已经在配送中为由,拒绝了体验者的退单申请;8月21日武汉体验员体验饿了么平台时遇到商家以下次优惠为由拒绝退单。

2.线下等待体验部分

线下等待部分指从下单订餐到体验员收到外卖之间的各个流程。从本次体验结果来看,在线下等待体验环节,主要在外卖送达不及时方面存在一定不足,具体情况有:

(1)部分平台商家不能及时送达餐食。由于餐食有时效性,消费者对于平台商家送餐及时性要求较高。本次体验中,送餐及时性细项得分为82.4分,17.5%的体验员反映网络外卖订餐平台未按照系统显示时间送达餐食。如9月13日北京体验员在体验百度外卖时遇到线上订单显示已送达,实际线下外卖并没有送达;9月15日西安体验员体验百度外卖时平台显示餐食预计送达时间为13:09分,实际送达时间为13:23分,累计超时14分钟。

(2)部分送餐人员服务意识薄弱、主动性较差。目前,网络外卖订餐服务是通过送餐人员与消费者面对面接触来实现的。本次体验中,体验员对于送餐人员的服务态度评分为66.6分,评分相对较低。体验发现,部分平台商家送餐并非平台统一安排人员,而是由商家自行安排,加之人员业务培训不足,部分送餐人员服务意识薄弱、主动性较差。如8月30日重庆体验员在体验百度糯米时遇到送餐人员服务意识较为薄弱,只顾自己打电话,不理睬体验员询问的情况;9月8日重庆体验员在体验美团外卖时遇到送餐人员随意性较强,不使用规范服务用语,且出现服务全过

程没有下车的情况。

3.线下体验部分

线下体验部分指从体验员收到餐食到食用完(含开具发票等)的各个流程。从本次体验结果来看,主要在网络外卖订餐食品包装随意性、外卖食品质量卫生性、发票开具普及性、店铺资质合规性等方面存在一定不足,具体情况如下:

(1)部分餐食外包装存在破损、食物撒漏、串味等情况。在本次体验中,部分平台及商家因包装把关不严导致餐食包装破损、食物撒漏、串味等影响消费者食用的现象情况较多。体验员对于餐食外观完整性得分仅为66.7分,得分较低,需引起重视。如8月20日洛阳体验员在体验美团外卖时遇到店铺外卖食品撒漏较为严重,影响实际食用的情况;9月8日宁波体验员体验口碑外卖时遇到店铺外卖包装不密封,导致食品撒漏较为严重;9月12日宝鸡体验员在体验饿了么平台时出现外卖包装不规范,食品撒漏较为严重的现象。

(2)个别订单餐食存在不符合卫生安全要求情况。本次体验中,体验员反映收到的外卖餐食有异物影响正常食用的情况,虽然平台和商家在售后续环节进行了事后弥补,但对消费者而言,卫生安全是网络外卖订餐服务的核心,平台和商家应当引起足够的重视。如9月9日北京体验员在体验美团外卖时遇到肉食生蛆等严重等食品卫生安全问题;9月20日杭州体验员在体验饿了么平台时发现毛发等异物。

(3)七成平台商家不开具正规发票。本次体验中,超过七成的体验员反映,平台商家均无法开具正规发票。平台商家不主动提供正规发票,或消费者索取后也不提供,既涉嫌违反国家相关财税法规,也影响到消费者对自身合法权益的保护。如8月30日杭州体验员在体验饿了么平台时出现外卖人员以没有带为由拒开发票;8月30日洛阳体验员在体验百度糯米时遇到线上明确备注要求开发票,但实际仍没有开具发票的情况;9月3日郑州体验员在体验大众点评网时遭遇线上要求开个人发票,但线下没有开具发票的情况;9月20日杭州体验员在体验美团外卖时出现店铺明确表示没有发票的现象。

(4)个别无资质商家入驻网络外卖订餐平台。在本次实地暗访体验中,仍发现个别平台准入审核不严,出现无资质商家在平台线上登记,在线下无证经营的情况。如9月22日宝鸡体验员体验饿了么平台线上登记信息显示为“土豆片肉夹馍店”,在线下实际是个街边移动式食品小摊位,并不具备相应经营资质。

二、意见和建议

以网络外卖订餐服务为代表的互联网+服务,是我国分享经济的重要组成部分。天气渐渐转冷,越来越多的消费者愿意尝试网络外卖订餐服务。网络外卖订餐涉及线上预定、餐食制作、线下配送、支付开票、售后服务等多个服务环节,任意一个环节出现问题,都会影响消费者的实际体验。从本次体验的结果来看,网络外卖订餐服务中网络订单取消难、送餐服务不及时、餐食卫生安全隐患多等问题相对突出。为营造良好的网络外卖订餐服务市场环境,促进网络外卖订餐行业健康有序发展,中国消费者协会提出如下建议:

1.政府相关部门要加强监管执法,确保消费者的饮食安全。网络外卖订餐服务涉及环节较多,但是最重要的是保障消费者的饮食安全。建议政府相关部门建立联合执法协调机制,强化对平台和商家在资质审核、服务提供、消费者个人信息保护等方面的监督管理,对于平台和商家违反相关法律法规的行为进行严厉查处,督促行业企业诚实守信、依法经营,保障网络外卖订餐消费者的合法权益。

2.网络外卖订餐平台要做好商家资质审核,履行管理责任和服务责任。网络外卖订餐平台作为网络外卖服务的主要责任人,一方面要担负起商家的资质审查责任,杜绝无资质、信誉低、服务差的商家入驻平台、提供服务,让消费者享受安全、放心、舒心的平台订餐服务;另一方面,要强化餐食包装、配送设施等标准和质量,优化平台操作,加强对配送人员的培训和管理,为消费者提供规范化、人性化的服务。

3.网络外卖订餐从业人员要强化服务能力,保障及时配送、安全卫生。餐食配送服务是保障网络外卖订餐安全卫生的重要环节。本次体验中,体验员线下体验环节的评分相对较低,配送服务与消费者的要求还存在很大差距,应当引起网络外卖订餐平台和监管部门的重视。一方面,从业人员要遵守国家相关法律法规,具备餐饮从业资格或相应资质要求,并遵循平台和商家服务标准和规范,及时将餐食配送到位;另一方面,从业人员要增强服务的规范化和主动性,用规范化服务满足消费者的用餐需求,用积极主动服务提升消费者的服务体验,让消费者享受安全卫生的订餐服务。

4.消费者要增强自我保护意识,依法维护合法权益。网络外卖订餐是涉及自身食品安全消费的大事,提醒广大消费者:参与网络外卖订餐服务时,一方面要查看平台相关资质,关注平台和商家的信用,选择正规的餐饮单位订餐,并尽量对餐饮单位进行多方了解或实地考察;另一方面,要主动索取订餐发票或有效票据,发现餐食撒漏、食物过期变质以及送餐严重超时、服务态度恶劣等问题时,要留存相关的证明、证据,依法维护合法权益。

(中国消费者协会)