

962555

帮忙

小忙
调查

6个菜原价273元 实付600多元还私换门店

市民张女士向“新民帮依忙”反映，她为了款待好友，在饿了么App上点了几个上海菜。但没想到的是，姗姗来迟的外卖竟被“转手”给了美团，还不是自己指定的店铺。更令人咋舌的是，菜品被“疯狂加价”，单个菜的最高溢价达163%。记者经过调查发现，张女士的连番遭遇，全部是“代购”的操作手法。

外卖订单 竟被“转手”

张女士告诉记者，自己有几位外地朋友来访，她在家中待客，想请他们尝尝地道的上海菜，决定提前在“老吉士”酒家点几个外卖菜肴作为“加菜”。“天平路这家店的菜，是我平时很喜欢的上海口味。”

张女士在饿了么App上没有找到“老吉士”天平路店，但找到了一家“老吉士代购(天平路)”店铺。当日16时59分，她下单了6个菜，加上运费、打包费等，共计费用656.80元。平台显示外卖18时03分之前送到。

但张女士等到约定时间过去很久，都开饭了，“加菜”却始终没有送到。她致电代购商家要求取消订单，被告知“外卖已经在路上”。18时35分，她在线发起了“取消订单”，未获通过。外卖在18时52分送到。

张女士讲，在眼巴巴等外卖并联系老吉士天平路店的过程中，她接连有“意外”发现。首先，老吉士天平路店回复称，公司与饿了么平台没有合作，只在美团开店。那么，张女士在饿了么上买到的菜是怎么回事？接着，张女士从小哥手中接过外卖时发现，这完全是另一个陌生的美团订单，虽然6个菜是对的，但订单号已经改变。“发货地是老吉士久光店，包装袋内没有订单。我在小哥手机里看到，这单外卖的价格是273元。”

原价200多元的菜为何会卖到600多元？明明选的是天平路店，代购商家又为何“转手”送来其他店的菜？对于张女士而言，她对天平路的“老吉士”是情有独钟，“指名道姓”的订单竟被“篡改”，张女士直呼：“这根本就不我的菜！”

疯狂加价 令人咋舌

这一单6个菜，饿了么平台的代购商家到底“加价”了多少？记者与两家“老吉士”

沟通后，答案很快明朗。

张女士在饿了么App上订购了6个菜。这些菜的价格比较如下：

香菜干丝：饿了么“老吉士代购(天平路)”店铺代购价88元(实付82.59元)，天平路店原价38元，久光店原价35元。

葱油拌面：代购价62元(实付58.19元)，天平店原价38元，久光店原价35元。

鸡汁百叶包：代购价128元(实付120.13元)，天平店原价68元，久光店原价58元。

吉士核桃糕：代购价130元(实付122.01元2件)，天平店无此点心，久光店原价30元(1件)。

吉士咸鸡：代购价148元(实付138.9元)，天平店原价68元，久光店原价78元。

美极酱萝卜：代购价98元(实付91.98

订单加价

商品名称	实付金额
香菜干丝 x1	¥82.59
葱油拌面 x1	¥58.19
鸡汁百叶包 x1	¥120.13
吉士核桃糕 x2	¥122.01
吉士咸鸡 x1	¥138.9
美极酱萝卜 x1	¥91.98
极速达 (一对一配送) x1	¥18.58
打包费	¥6.57
配送费 (商家配送)	¥17.85
总优惠	¥42
实付款	¥656.8

整单退款

商品名称	实付金额
香菜干丝 x1	¥82.59
葱油拌面 x1	¥58.19
鸡汁百叶包 x1	¥120.13
吉士核桃糕 x2	¥122.01
吉士咸鸡 x1	¥138.9

元)，天平店原价38元，久光店原价35元。

从中可以整理出代购商的操作手法：接到客户饿了么订单后，在美团上重新下单，转手赚钱。如果以实际发货店和代购价(实付价)作比较，可以发现，6个菜中有4个菜

溢价100%以上，单个菜品最高溢价163%(美极酱萝卜)，最低溢价66%(葱油拌面)。

面对这样一本账，张女士是满肚子的郁闷，“我愿意承担合理的加价，但加价这么多，实在是让人无法接受！”

他店送货 没有提示

张女士认为，按理商家应根据客户需求在天平路店买菜，不该自作主张选择“老吉士”其他店，所“送”非所“点”让她耿耿于怀，“即便久光店也叫老吉士，但根本是两家店，厨师也是不同的。”

在接受采访时，久光店一名工作人员回应，该店与天平路店同属一个公司，老板也是同一个人，菜都是一样，但菜价可能有细微的差别。而天平路店工作人员也说，两家店是同一家公司的，但也承认：每位厨房师傅做菜手势不一样，菜的味道可能有差异。两家店都表示，他们只进驻了美团，顾客可根据需要点菜。

张女士指出，在整个下单过程中，她没有收到任何关于“久光”的提示。她直言，如果代购商选择他店，应该告知消费者，得到获准后才能二次下单。

溢价超限 店铺下线

记者在饿了么平台上，找到了这家“老吉士代购(天平路)”店铺，其公告称：“本店仅提供跑腿代购服务……保证商品均购买于品牌官方实体店，为了让您有更好的体验，我们会选择最近门店、排队较少的品牌官方店购买；因代购人工成本较高，本店商品均有溢价，敬请谅解。”

看来店铺对“溢价”和“他店代购”早已作了撇清，而饿了么平台向记者反馈：“代购跑腿”为用户提供代购服务，而非直接经营或销售商品。用户下单后，代购服务商会去线下门店购买，并完成跑腿配送，这其中会产生部分配送费用及代购服务费。当代购门店因为排队、门店缺货等场景下，为提升履约质量，商家会在该品牌方其他分店进行购买。平台明确规定，商品综合溢价不得>20%。“平时我们会每周对平台代购店的价格进行抽查。”

至于商家选择“他店代购”，是否应该提前告知消费者，获准后再进行二次下单？饿了么平台建议商家与消费者二次确认，但并非强制要求商家一定这么做。

目前，饿了么平台已经为张女士整单退款，同时对涉事门店作出了下线处罚。

本报记者 陈浩

残疾人证取消塑料封套?

市残联：近期换发的已恢复配备封套

本报讯(记者季晟祯)市民王阿姨向“新民帮依忙”反映，她的残疾人证即将到期，今年换领后发现相比于旧证，新证不再配备封套，让她倍感不便。

65岁的王阿姨介绍，自己的残疾人证十年有效期到期，今年根据相关要求申请换领，同时将原残疾人证交回。6月，新换发的残疾人证到手，她发现和之前的不太一样，再仔细察看，注意到新版证件少了塑料封套。她进一步说明，新旧两版残疾人证在外观、规格尺寸上没多少变化，最大的差异是当初旧版的封皮上还附上“外衣”。她也问了周围的残疾人朋友，均反馈新换发的证件没有封套，不如之前易于携带。

王阿姨讲，残疾人在很多方面都有优惠政策，尤其是逛一些景点，出示残疾人证还

可免票。对于像她这样喜欢旅游的残疾人来说，平日使用证件的频率很高，而塑料封套能够有效延缓磨损等问题。

为何新版本取消了贴心细节？王阿姨向居住地所在的居委会和社区事务受理服务中心询问，均表示不清楚，建议她自行网上购买封套。“很多残疾人没有能力网购，周围可能也找不到人帮忙，那怎么办？”

记者与市残联取得联系。相关工作人员解释，残疾人证由中国残疾人联合会统一印制，地方残联负责发放和管理。“以前发的残疾人证的确有封套，2018年下半年开始，证件都没再配封套。”但她也补充道，近期换发的残疾人证又开始配备封套了。

小帮
呼有
应

新交付楼盘“货不对板”，本报介入报道后

小区泳池已开放

10月31日，本报6版刊发《入户大堂围墙封闭 恒温泳池荒废两年》的报道，反映仁恒静安世纪小区的大堂和会所游泳池被指“货不对板”。报道刊出后，引起了相关方面的高度重视，并已采取有效措施，目前小区会所及游泳池已向业主开放，大堂整改方案也在协商之中。

仁恒静安世纪于2022年10月交付。交付后业主们发现，小区大堂与之前的宣传图不相符合，原本是开放式的大堂，实际上却变成一堵围墙封闭在里面，给业主出行造成障碍。另外，作为该楼盘的另一大营销亮点，小区会所和恒温泳池也迟迟不对外开放，让业主们很是不满。对此，开发商给出的回应是，公司在销售阶段

通过相关渠道展示的效果图，仅做效果展示，并非实际交付标准。

在“新民帮依忙”报道后，开发商等对披露的问题进行整改。目前，小区会所包括恒温泳池已经向业主开放，正处于试营业阶段，等到泳池证照办理完毕之后，将于下个月正式运营。关于小区大堂的整改方案，开发商也正在与业主协商中。

本报记者
李晓明



本版编辑/唐 戟
视觉设计/戚黎明