

962555

宜芝多提货券变优惠券,使用时暗设限购门槛,面包运费直追面包原价

品牌重生莫成“引流游戏”



近日,多位市民向“新民帮依忙”反映,他们将手中的原宜芝多提货券在门店兑换成等额电子优惠券后,使用时遇到诸多限制,不仅购买商品仍需自付部分费用,且目前线上线下商品种类极为单一。市民傅女士表示,当前新宜芝多仅有一款售价38元的吐司能抵用优惠券,且买一个只能用一张10元券。这样的使用规则引发众多原提货券持有者不满,认为活动“欠缺诚意”。宜芝多新老运营方之间究竟有何关联?后续优惠活动能否有所调整?记者对此展开了解。



■ 宜芝多仅有售价38元的吐司能抵用优惠券,且买一个只能用一张10元券 本报记者 夏韵 摄

前使用规则难以令人满意,呼吁尽快调整。“这就是商业引流,并非真心实意地为老顾客着想。”市民俞先生对新宜芝多的“引流”策略提出质疑。他持有60元原宜芝多提货券,认为购买38元吐司仍需自付28元并不划算。他指出,品牌的新运营方通过提货券兑换电子优惠券属常见的引流营销手段,但由于自付金额过高,缺乏诚意,若不调整恐难留住老顾客。加大旧券抵扣力度、提升产品品质,才是赢得口碑、积累客户、恢复经营的关键。

回应将优化销售

记者实地走访新宜芝多虹漕路门店发现,这家门店的门头仍悬挂“宜芝多”的招牌。下午5时左右,店内货柜已空,吐司全部售罄,工作人员准备下班。店内人员确认目前仅售一款吐司,且购买规则与市民所述一致,对于新品上架时间则表示并不清楚。

记者联系到新宜芝多品牌运营方上海新涪。相关负责人黄女士表示,目前门店营业时间为周一至周六的上午10时至下午6时,周日休息。后续将推出更多优惠券满减活动,计划在6月左右上架新产品,以改善消费者体验。针对线上小程序无法使用优惠券的问题,黄女士称系统正在修改,将尽快完成升级。

不少市民期待新宜芝多运营方能充分听取消费者合理建议,优化优惠券使用规则,加快新品上架速度,珍惜消费者信任,让品牌真正实现良性发展。

本报记者 夏韵

三年后重新开张

公开资料显示,原宜芝多运营主体为上海八融食品有限公司。2022年1月,该公司宣布经营失败,并终止提货券兑付,致使不少消费者手中的提货券无法使用。

时隔三年,宜芝多品牌迎来新生,运营方更换为2024年成立的上海新涪食品有限公司。品牌“重生”后,新宜芝多在虹漕路39号8幢开设实体店,并发布公告,启动旧提货券兑换新店电子优惠券的活动。从宜芝多微信公众号信息可知,目前其账号认证主体正是上海新涪。今年1月17日该公众号

推文提到,一位企业家收购宜芝多品牌,引入核心技术,且愿意解决提货券问题。

抵扣受限引不满

傅女士介绍,她持有价值180元的原宜芝多提货券,今年1月底在虹漕路门店兑换成18张10元电子优惠券,优惠券分面包券、蛋糕券和西点券三种类型,可单选或组合兑换,她全都换成了面包券。在宜芝多小程序中,这些优惠券被标注为“减价券”,使用期限为2025年4月至2026年4月。

4月2日,新宜芝多虹漕路门店正式开业。4月初,傅女士前往门店消费,本打算使用10张10元券抵扣100元,但店内工作人员告知,每个账号每次限购两个吐司,购买一

个吐司只能使用一张10元券,购买两个才可使用三张10元券。这与她预期的“买一个吐司用三张券,自付仅8元”的方式相差甚远。此外,宜芝多小程序线上同样仅售这款38元吐司,且无法使用兑换的电子优惠券。若选择线上下单,不仅需全额支付面包费用,还需承担运费(买一个运费17元,买两个免运费),无法享受任何抵扣优惠。

傅女士认为新宜芝多的兑换活动存在两大问题:其一,优惠券抵扣力度小且限购,购买两个吐司得自掏46元,价格缺乏竞争力;其二,商品品种单一,开业至今仅有一款吐司,若当初兑换的是蛋糕券或西点券,至今都无法使用。她表示,自付28元的价格,在其他面包店一样能买到吐司,新宜芝多当



小帮呼有应

灾害天气触发不可抗力条款,退票申请竟因“超时”驳回

票务服务现“双标” 损耗消费者信任

近日,上海市民洪女士向“新民帮依忙”栏目求助,她在猫眼平台购买演唱会门票后,因恶劣天气无法前往,多次联系客服退票却遭重重阻碍,申诉一个多月仍无结果。

高铁停运无法成行

洪女士是歌手光良的忠实粉丝,今年3月10日,她花费776元,在猫眼平台购买两张“光良‘不会分离·今晚我不孤单’巡回演唱会苏州站”演唱会门票。演出定于4月12日晚7时在苏州举行,洪女士早早订好往返高铁票,满心期待着这场与偶像的“约会”。没想到演唱会当天,华东地区发布大风警报。当天下午2时许,洪女士的手机收到高铁停运的消息。“之前买好的来回高铁票,一

下子只好改签,可所有票都显示‘售罄’,根本无法按时赶到苏州。”洪女士第一时间联系猫眼平台,希望能按照平台《购票须知》的规定申请退票退款。

自用电话客服不接?

下午3时,洪女士开始拨打猫眼客服热线,但无人接听,整整两个半小时,洪女士连打12通电话,都是如此。无奈之下,她借用朋友的手机再次拨打客服热线,却“一打就通”。这一变化让洪女士不禁生疑:“难道平台有所识别,故意不接我的电话?”

好不容易接通电话后,洪女士赶忙向客服人员说明情况,由于天气原因导致高铁停运,她无法顺利抵达演唱会现场,要求按照《购票须知》办理退票退款。但客服人员却以“无法核实身份”为由,要求洪女士必须使用订票时的手机号码来拨打客服热线,才能够查询到订单信息。

这一要求让洪女士陷入“死循环”——用自己的手机号打不通,用朋友的手机号打通了却无法办理业务。尽管心中满是疑惑和不满,洪女士还是再次改用朋友的手机拨打客服热线,这一次,电话依旧“秒接”。此时,洪女士心中的疑虑更重了:“平台早就辨识出我的号码,是不是因为当天客诉太多,所以故意不接我的电话?”

苦等多日仍无结果

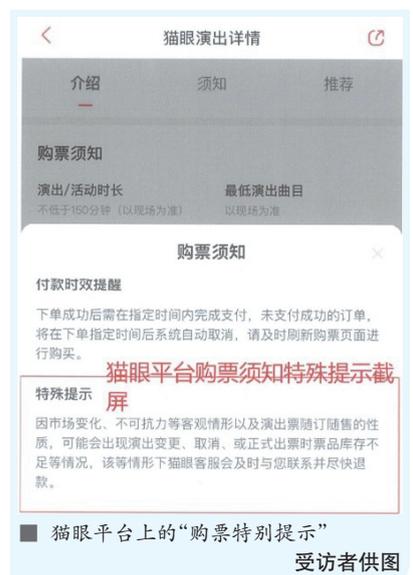
经过再三交涉,平台方面终于答复会发送短信,洪女士需按短信内容办理退票。洪女士向记者展示所收到的短信截图,短信中包含“退票申请链接”。这条短信直到晚上6时37分才发送过来。洪女士赶紧点击链接,按照要求提供高铁停运的官方证明。她在铁路局官方网站上查找公告,进行截图、上传等操作,全部完成时,已是晚上7时多。此时,洪女士又收到猫眼平台来电,表示退票申请时间是演唱会开始后,所以拒绝退款。

这一答复让洪女士难以接受。此后,她多次向平台发起投诉,但近一个月过去了,始终未得到回应。她向记者出示猫眼平台《购票须知》中的“特别提示”条款,其中明确写着:“因市场变化、不可抗力等客观情形以及演出票随订随售的性质,可能会出现演出变化、取消或正式出票时票品库存不足等情况,该等情形下猫眼客服会及时与客户联系并尽快退款。”

记者介入平台退款

接到洪女士的求助后,记者联系猫眼客服热线了解,一名工作人员表示,会有专人回复此事。不久,平台公关部人员回应,从系统收到相关凭证的时间节点来看,洪女士确实存在“延时”申请退票,但考虑到当事人的实际情况,目前已对其订单作退款处理。

记者进一步询问,为何顾客连续拨打12通电话都接不进客服,更换手机号码后,电话却能被“秒接”?这其中是否存在“区别对待”?对方表示,不存在类似的“系统问题”,并表示“收到消费者提出的意见,会积极改进”。然而,这样的解释显然无法消除洪女士的



■ 猫眼平台上的“购票特别提示” 受访者供图

疑虑。洪女士直言,类似罕见灾害性天气造成高铁停运的情况,显然属于“不可抗力”,完全符合平台规定的退票条件。“对于这类突发事件,平台应该优化算法,优先接入消费者的电话,提级办理退票。只有这样,才能赢得消费者的口碑与信任。”

本报记者 徐驰



本版编辑/吴健 视觉设计/秦云阳

讣告

爱妻张惠芳,中共党员,于2025年5月6日14时26分在华东医院与世长辞,享年92岁。

爱妻党龄52年,曾荣获“上海市先进里弄工作者”称号。不论是家庭还是工作中,她先人后己,乐于助人,能干聪明,勤勉好学,厨艺精湛,关爱家人亲友和伙伴。

遵照逝者遗愿,丧事一切从简。她的善良与热忱,将化作家人前行的力量,继续传递爱与温暖。

谨此讣闻。

丈夫:杨炳文

携 长女:杨美华 婿:张炎庆 次女:杨琴华 婿:刘景枫

外孙女:张 扬 婿:谭俊年 外孙女:刘 楠 婿:布南太辣

曾外孙女:谭思源 曾外孙:谭思杰 泣告

2025年5月7日