



不知情下被开通 “站外推广”服务

外卖商家遭平台捆绑收费,费用要不回无奈线上闭店



▶ 店铺被
莫名扣费
本版图片
受访者提供

订单越多亏钱越多

张先生告诉记者,他在上海经营着一家牛肉汤面馆,为拓宽客源,面馆也上线了多个外卖平台。然而,他在对账时发现,“饿了么”平台的到账金额远低于预期。“订单越多亏钱越多,连成本都覆盖不了。”张先生仔细核查后台明细,才发觉每月账单中都藏着一笔收费不菲的“推广服务费”,订单越多扣费金额越高。这正是让张先生直呼“赔惨了”的核心原因。

在张先生提供的近三个月收支账单中,记者看到,每月“其他类”收费里均有一项“推广服务费”,订单最少的一个月(135单)被扣921.52元,订单最多的一个月(171单)被扣1245.56元。据张先生核算,自店铺入

务。”张先生直言,在查出每个月被扣除了这笔“推广服务费”之后,他找到外卖平台对接的业务经理询问原因,对方告知他这项服务叫“站外推广”,目的是给店铺引流,吸引更多订单。“推广也好,广告也罢,怎么收费要给我讲清楚,合适了我就做,不合适就不做,你啥也不说,直接就给我开通了!”张先生气愤地表示,平台在没有告知商户的情况下,擅自开通收费服务实在太过霸道。

收费到底谁说了算

“扣完这笔推广费,卖一份10元的餐品,到手只剩5元,连买食材的钱都不够,何况还有人工、房租……真是倒贴钞票给平台打工。”张先生算了一笔账,按照这样的扣费标准,小餐饮店根本无利可图,更别提持续

家中窗户疑被击穿碎成蛛网状,物业

监控竟然“看不到”,居民呼吁——

设备尽快修复确保安心生活

“一大清早,家里窗户就被击穿,整块玻璃碎成蛛网状,现在想想还后背发凉!”嘉定区裕民南路336弄的周女士向“新民帮侬忙”反映,不久前,自家4楼卧室的一扇窗户疑似遭钢珠“突袭”,受损严重,她为此深感不安。

据周女士介绍,她所在居民楼位于小区南面第一排,紧邻封周路。12月1日早7时许,她正在房间睡觉,突然被窗外“嘭”的一声巨响惊醒,待起身来到窗边,眼前的景象让她目瞪口呆:只见窗户上部离地约2米高处,惊现一个直径四五毫米的圆形“弹孔”,周围则布满了密密麻麻的裂纹。“后来裂纹不断扩大,伴随着‘嗞嗞’的开裂声,足足持续了20多分钟,最终整扇玻璃都碎成蛛网状,所幸没有脱落。”周女士说,考虑到楼下就是马路,为了增强隔音,她去年刚给卧室换了双层玻璃窗,不料刚过一年多就遭此横祸。起初,她还以为是玻璃自爆,联系了厂家,可工作人员看过现场照片后,斩钉截铁地答复:“外层玻璃被击穿,明显是受外力高速撞击所致!”

周女士顿时惊出一身冷汗,立刻报警。民警上门勘察后,也推测窗户可能是被钢珠一类的硬物击中。“太吓人了!还好是双层玻璃,当时我和家人也没站在窗边,不然被钢珠击中,后果不堪设想!”回忆起当时的场景,周女士仍心有余悸,“这几天,我都不敢靠近窗户,晚上睡觉也不踏实。”

小帮
民有呼

小帮
有回音

“订单量明明每月都在涨,但实际到手的收入却越来越少!”在上海经营牛肉汤面馆的张先生向“新民帮侬忙”求助,自家店铺入驻“饿了么”(现已更名为“淘宝闪购”)平台后,竟在不知情的状况下被擅自开通“站外推广”服务,每月要扣除千元级的推广费,数月累计损失六七千元。更让他郁闷的是,多次联系平台协商退费无果,最终只能无奈关闭店铺线上运营。记者调查发现,类似平台未经商家同意擅自开通付费服务、调低商品价格等情况并非个例,而最新实施的外卖平台服务“新国标”已明确要求,商户促销及付费服务需由商户自主选择,为商家权益保驾护航。

▶ 无奈提交解除合作申请

驻“饿了么”以来,仅这笔“不知情”的推广费,累计已让他损失六七千元。

“我压根不知道什么叫‘站外推广’,也从来没有要求开通过这项服

务。”张先生直言,在查出每个月被扣除了这笔“推广服务费”之后,他找到外卖平台对接的业务经理询问原因,对方告知他这项服务叫“站外推广”,目的是给店铺引流,吸引更多订单。“推广也好,广告也罢,怎么收费要给我讲清楚,合适了我就做,不合适就不做,你啥也不说,直接就给我开通了!”张先生气愤地表示,平台在没有告知商户的情况下,擅自开通收费服务实在太过霸道。

实际上,张先生的遭遇并非个例。近期,已有多个外卖商家反映:有的被平台擅自开通付费“推广服务”,有的商品价格被平台单方面调低,还有的在“什么都不知道”的情况下被开通补贴活动。“小餐饮店就利润微薄,平台不经过我们同意,就擅自扣费、压价,根本扛不住。”不少商家抱怨,商家与平台是合作关系,任何涉及商家成本的操作,平台都应提前说明、由商家自主决定,而非单方面“说了算”。

业内乱象“有规可治”

针对外卖行业长期存在的乱象,市场监管总局近日发布并实施了推荐性国家标准《外卖平台服务管理基本要求》(以下简称“新国标”)。该标准通过规范商户入驻审



核、日常运营管理等环节,引导外卖平台切实履行对商户的服务与管理责任。其中,聚焦平台收费与促销行为,强化竞争秩序规范是“新国标”的一项重点内容。明确规定商户价格促销活动应由商户自主选择开展,外卖平台不应通过明示或暗示给予商户流量倾斜、承诺优先配送、同步开展外卖平台促销、默认勾选“智能满减”功能、利用第三方服务商施压等方式强制或变相强制商户开展价格促销活动。

业内人士表示,外卖平台采取的种种违规促销手段,不仅伤害了外卖商家的利益,也不利于行业的健康发展。伴随着外卖“新国标”的落地,这许多乱象也“有规可治”。而不少市民则呼吁,外卖平台应该落实主体责任,完善消费者、商户、配送员等多元主体责任的投诉、申诉及处置机制建设,确保管理程序透明化,畅通异议反馈渠道,主动接受社会监督,推动外卖行业在良性竞争中实现高质量发展。

对此,“新民帮侬忙”将持续关注。

本报记者 李晓明

公共通道树木砍成“秃头” 本报介入后,毁绿者被处罚 绿化带已修复

5月16日,本报6版刊发《大树修剪,如何避免“伤筋动骨”》的报道,反映四平路1028弄公共通道内树木被砍伐的情况。经查实,相关部门目前已对毁绿当事人作出行政处罚,并通过补种树木修复绿化带。

今年5月,有市民称,四平路1028弄小区北侧有一条公共通道,通道一侧为绿化带,里面除了花草外,还种植了一些香樟树和松树,但在4月底,居民发现绿化带里的树木居然被人砍掉了,只剩下光秃秃的树桩,绿化环境遭到破坏。

在“新民帮侬忙”介入后,四平路街道综合行政执法队立即安排队员至四平路1028弄18号西侧通道检查,发现该处存在绿化被损坏、树木被砍伐的情况。调查初期面临诸多困难:周边居民均表示不知情,属地居委会亦无相关记录,该通道处于小区监控盲区,一度陷入“零线索”僵局。

为撬开突破口,执法队通过现场排查,向周边工地调取监控探头视频,并安排队员对调取的视频资料进行逐帧排查、逐秒分析。经过连续多日的排查,执法队发现有一人员在今年4月24日将2棵树木砍伐,进

一步回溯发现,该人员曾于今年2月22日在同一地点损毁绿化。因无法直接确认该人员身份,调查再次受阻。

执法队随即联系四平路派出所,成功锁定人员身份信息。经实地走访周边居民及居委会核实,确认该人员居住于小区内。经过详细的调查取证,最终执法人员对该人员擅自砍伐树木、损毁绿化的行为依法作出行政处罚。在视频排查过程中,执法队还发现另有一居民于今年6月3日在该绿化带内存在砍伐树木的行为。执法队同步锁定该人员身份,并依法对其擅自砍伐树木的行为予以行政处罚。

同时,四平路街道综合行政执法队与属地公交新村居委会落实绿化补种,曾经裸露的泥地已重新披上绿装。

本报记者 李晓明



本版编辑/唐 载
视觉设计/戚黎明

本报记者 房浩