

上美团点外卖 “吃”了一肚子气

李先生下单购买网线却遭骑手拒送辱骂 美团平台赔付两倍赔偿金并表示将重罚骑手

出击 我们在新闻最前沿
帮办 我们就在您身边

市民李先生

买网线遭骑手拒送辱骂

7月30日下午1点左右，李先生发现家中网线坏了，便登录美团外卖，从附近的超市购买了一根25元的网线。没想到外卖软件刚刚派单，李先生就接到了骑手打来的电话：“你好，我是接了你这一单的骑手。我是兼职外卖骑手，现在有事要下班了，麻烦您把这单退了重新下单吧。”李先生挂断电话后取消了订单，然后在同一家超市再次下单。可没过两分钟，李先生又接到了另一名骑手打来的电话：“我这边是兼职骑手，现在已经下班了，你退单重下吧。”接连两次被骑手用同一个理由要求退单，李先生感觉受到了欺骗，“这些外卖员只是不想送我这一单而已，根本不是什么要下班了没空，连理由都用一样的！”李先生对于骑手的行为非常气愤：“我不退单，麻烦你正常配送吧。”骑手态度立刻恶劣起来，威胁道：“让你退单你就退！你不退是吧？那你给我等着。”

过了十几分钟，外卖骑手没有露面，

近日，市民李先生拨打青岛早报热线82888000反映，他在美团外卖花25元购买了一根网线，系统刚刚派单，他便接到骑手的电话，称自己是兼职员工，目前已经下班，无法配送，要求他退单。李先生取消订单后，再次下单同样的商品，却接到另一名骑手的电话，以相同理由要求他退单。这次李先生没有答应，而是要求骑手正常配送。然而李先生始终没有等来网线，打电话询问时却遭到骑手辱骂。

的地点。平台对于骑手退单有专门的报备系统，严禁骑手私下联系用户要求退单，一旦发现骑手有相关行为，就会对骑手进行管控处理。后续，平台将加强监管，严抓严打骑手联系用户退单的违规行为。

观海新闻/青岛早报记者 滕丹宁

李先生却收到了美团外卖APP的“订单已经送达”提示。李先生疑惑地拨通了外卖骑手的电话进行询问，外卖骑手却表示：“你打错电话了。”随即将电话挂断。李先生再次通过美团外卖APP拨打骑手的电话，焦急地表示：“兄弟，你把我的网线送哪了？我急着用。”没想到对方先是一阵沉默，紧接着就是一通劈头盖脸、不堪入耳的辱骂，随后又挂断了电话。之后李先生多次拨打骑手电话，均无人接听。

美团 赔偿用户并将重罚骑手

李先生第一时间联系美团外卖客服，反映了自己的遭遇。美团方面对李先生表示抱歉，并赔付了交易金额两倍的赔偿金50元，但李先生并不满意。李先生对外卖骑手欺骗、辱骂用户的行为表示不满，美团外卖的客服拒绝提供平台相关负责人的联系方式，并表示骑手骂人是个人行为。李先生向记者表示：

“美团外卖的处理方法不痛不痒，我需要的不是50元赔偿金。他们连让骑手给我道歉都做不到，很让人失望。”

8月1日，记者联系了美团外卖APP在线客服，客服表示会将李先生遇到的情况登记，并尽快核实。8月3日，记者收到美团外卖投诉办公室的回电：“我们收到相关情况的反映后，第一时间联系了该外卖站的站长。站长已了解该骑手的情况，并对骑手进行了处理，后续将联系用户进行赔偿与道歉。”工作人员还表示，对于骑手的这种行为，平台会进行重罚，除了罚款，骑手还会被停职数日进行培训，之后需要参加考核，考核合格后才能重新上岗。

记者了解到，李先生之所以被骑手要求退单，主要是因为他居住的小区禁止电动车入内。对于这一问题，美团方面表示正在积极与各个小区进行协调，以便为骑手创造更便捷的工作环境，让每一名骑手都能如约将外卖送至用户手中；对于协调失败的小区，平台有硬性规定，要求骑手必须将外卖送至用户指定

记者帮办 82888000

有需要联系我们

如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事，或者发现一些有意思的社会现象以及话题，都可以通过青岛早报热线电话82888000或在青岛早报微信公众平台留言联系我们，青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系，做好沟通的桥梁，帮你一起想办法。



微信公众号
青岛早报

减 | 少 | 疾 | 痘 | 从 | 小 | 细 | 节 | 开 | 始



增强防疫 保护健康

提倡公勺公筷
让宴席更完美

中央文明办 宣

