

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



我们在新闻最前沿
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,以相同的理由要求他退单。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。

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

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

记者 帮办 82888000

有需要我们

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“**热钱帮**”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

减少疾病从小细节开始



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

