

餐饮服务巨头“哗啦啦”提现日期一拖再拖 压倒餐馆最后一根稻草 是扫码点餐？

扫码点餐并完成支付,已经成为越来越多餐厅的必备服务。但或许很多人不会想到,付给餐厅的钱可能没有直接进入老板的账户,甚至有一天连提取都成了问题。

自2022年12月开始,不断有餐饮商家发现,自己通过餐饮SaaS系统服务商“哗啦啦”收取的账款,提不出来了。

哗啦啦成立于2011年,主要业务是为餐饮企业提供收银管理、会员营销管理、人事财务管理、供应链管理、数据分析等数字化服务。据其官网介绍,哗啦啦已签约餐饮商户超40万家,客户年交易总额超7000亿元,占整个餐饮行业年收入的15%。

“提现难”被曝出后,哗啦啦曾表示问题将在1月底之前完全解决。然而到了1月底,哗啦啦又将解决时间推迟到3月底。



顾客在自助餐厅内通过手机扫码点餐。(新华社)

受影响的多为中小餐企

2月5日,正是农历正月十五元宵佳节,“人从众”的火爆场景在多地餐饮市场上演。然而就在无数餐饮人忙碌的同时,在河北沧州经营一家烧烤店的刘欢(化名),却在自己的朋友圈发布了门店整体转让的通知。刘欢告诉记者,自去年11月以来,生意就因为疫情时断时续,流水少了一多半。不过压倒她的最后一根稻草却不是疫情,而是哗啦啦。

据刘欢介绍,她与哗啦啦的合作是从2020年6月开始的,包含点餐、收银、后厨划菜等多种功能,一次性的软件购置费用是2万多元,此外每年还需要支付1300多元的管理费。“之前到账的时间是T+1(下一个工作日),很稳定,直到去年12月。”

去年12月23日,当刘欢再次点击提现功能时,钱却没有和之前一样,在第二个工作日到账。就在刘欢倍感疑惑时,12

月27日,哗啦啦对外发布公告承认了这一问题的存在,并表示将在2023年1月31日前解决。好不容易等到1月31日,不承想哗啦啦再一次爽约,并将解决问题的时间推迟到了3月31日。可作为高度依赖现金流的餐饮企业,刘欢根本等不了那么久。刘欢表示,疫情下现金流本就紧张,如今还提不出来,直接导致门店的资金链断裂,没钱再付房租和人工了,无奈只能将门店转让。

遭遇哗啦啦提现难题的不止刘欢一人。在黑猫投诉平台上,关于哗啦啦提现难的投诉多达上百条,光是近30天的投诉就有53条。

对于可能会给餐饮商户造成困难和不便,哗啦啦方面承诺,截至2023年1月1日凌晨还未出账的提现金额,公司将按照每日0.03%给予补偿。不过很多商户并不在乎赔偿,只想尽快要回属于他们的营业收入。

提现难,难在哪儿?

记者近日前往哗啦啦总部,相关负责人对于近期的质疑进行了逐一回应。

哗啦啦方面表示,2022年11月份,为满足公司业务快速增长的需求,公司按计划进行机房迁移和系统升级,相关服务迁移和升级到新机房和阿里云。“由于负责基础运维的部分员工突然确诊新冠阳性,技术团队其他成员皆被判为密接,机房所在物业方根据防疫政策要求,无法允许我司员工进入。同时,系统升级过程中出现技术故障,造成数据紊乱,结算和交易数据存在差异,需要人工逐条对数据进行梳理、核对,确保数据链还原。当时预判可在1月31日前解决全部提现问题。但在1月份持续推进过程中,公司发现部分原始数据存在错乱情况,因此需要更多数据源去稽核、验证,这导致工作量剧增。由此导致所涉及的部分商户目前无法按照原定计划的解决方案如期完成。”

对于商户资金被挪用的质疑,哗啦啦方面表示,所有商户的收单资金都会在第三方支付公司的备付金账户进行处理,而备付金接受央行监管,哗啦啦和爱农驿站均无权处置。

近些年来,随着我国非银行支付行业迅猛发展,对备付金的监管也日趋严格。从2019年1月起,非银行支付机构客户备付金须100%缴存央行,并撤销在商业银行开立的备付金账户。根据《非银行支付机构客户备付金存管办法》规定,任何单位和个人不得挪用、占用、借用客户备付金,不得以客户备付金提供担保。不过一位金融行业人士表示,备付金交由央行集中存管虽能有效遏制资金挪用风险,但不能绝对杜绝支付机构经营过程中出现的虚假商户与虚假交易,也无法完全避免非法交易平台传递给支付机构引发的资金风险。事实上,爱农驿站此前就有过违规记录。

数据安全需要警惕

过去十年,我国数字经济取得了举世瞩目的发展成就,数字技术与实体经济深度融合,赋能传统产业转型升级,成为数字经济发展的必经之路。在政府、平台以及餐饮企业多方推动下,餐饮业也正拥抱新的数字化经营主场,打造新的增长曲线。中国饭店协会数据显示,2020年,58%的餐饮企业认为数字化、智能化发展是行业增效的有效路径。

不过由于我国餐饮市场的主体是中小餐企,完全自研数字化系统对他们而言成本太高,因此现阶段寻求与SaaS系统服务商合作更为现实。

而随着SaaS系统服务商收集的数据愈发庞大,数据安全和风险隐患也日益突出。在知支之(上海)商业管理有限公司创始人孟庆刚看来,哗啦啦此次出现的提现难题,本质上还是数据安全问题,背后反映出企业在数据管理以及企业经营上存在不足。

对于这一点,哗啦啦方面也予以承认。“过去的一年,公司确实在经营方面遇到困难,叠加商户提现延迟问题,致使市场中出现了‘哗啦啦挪用资金’的误解。”

事实上,SaaS行业亏损并不是新闻。2018年4月,另一家头部餐饮SaaS

系统服务商客如云宣布从新三板摘牌。背后的缘由很大程度是因为公司经营不善、持续亏损。王志宏表示,中国餐饮业数字化仍然处于早期阶段,SaaS行业内的企业大多处于投入期,真正盈利的企业并不多。而持续三年的疫情,进一步恶化了SaaS行业的生存状况。

据12月26日统计,受到影响的商户总计为3705户。截至1月31日已处理83%,目前待处理商户数仅剩600余户。根据目前的计划和预期,3月底前可解决全部问题。记者向一家与哗啦啦合作且同样遭遇提现难的知名连锁烘焙品牌求证,对方表示12月中旬开始出现提现延迟问题,大约三周之后完全解决。另外一家辽宁商户也表示,自己12月无法提取的流水总计为120万元,目前每天能提取5万元。

不过即便问题解决了,给商户造成的信心伤害却无法在短期内消弭。在采访中,不少商户出于对哗啦啦的担心,表示已经暂停了系统的使用。对此一位业内人士分析道,切换SaaS系统的成本并不低,而且SaaS行业好用的选择也不多,商家继续使用哗啦啦更多还是无奈之举。

(中国新闻周刊)

商家的钱为何要“转一道”?

令人好奇的是,在移动支付如此便捷的当下,为何餐厅的钱款没有直接进入自己的账户,而是要从哗啦啦再“转一道”?

一位辽宁的商户告诉记者,对于初创型餐饮企业来说,哗啦啦使用起来非常便利。客人必须在支付完成后才会出单,再进入菜品制作的环节。由此便可以很大程度上避免跑单现象的发生。

另一位河南商户也持同样看法,他还补充道,使用哗啦啦可以实时查看客单价、菜品销售情况、所有进销货以及外卖平台的信息,并算出餐厅的毛利和净利,帮助商家做好经营计划。“这些信息很全面也很实时,如果没有它就要自己做报表,不仅复杂,工作量也很大。”

更重要的是,使用哗啦啦的支付服务,扣点更低。有商户介绍,哗啦啦的提现手续费是千分之3.8,低于微信和支付宝或者其他第三方支付平台。

不过对于收钱的事情,哗啦啦却觉得自己很“冤枉”,因为商户的钱压根没有进入它们的账户,千分之3.8的手续费也不是交给它们。资料显示,哗啦啦本身并不持有《支付业务许可证》,其支付服务其实是通过北京爱农驿站科技服务有限公司(以下简称“爱农驿站”)来实现的。换句话说,商户的钱经过哗啦啦,最终流入了爱农驿站。

那么爱农驿站又是一家什么公司呢?从股权关系来看,爱农驿站与哗啦啦存在着千丝万缕的联系,甚至可以说是“兄弟公司”。

鉴于哗啦啦与爱农驿站的关系,有商户开始猜测,哗啦啦与爱农驿站是不是挪用了商户的资金。这种说法也不断在网上发酵蔓延,并进一步加剧了商户的焦虑。元旦前后,不少商户冲到位于北京西直门的哗啦啦总部讨说法,甚至直接在公司大厅打地铺。