

外卖“新规”征求意见 规范平台收费 减轻商户负担

市场监管总局组织起草的《外卖平台服务管理基本要求(征求意见稿)》,24日起正式面向社会公开征求意见。征求意见稿聚焦平台收费、促销行为等重点问题,帮助外卖平台企业规范服务管理、提升服务质量,减轻商户经营负担,引导平台企业公开有序竞争。

减轻商户经营负担

中国信息通信研究院政策与经济研究所副所长李强治表示,近年来,随着平台收费规则、计费方式、包括补贴要求等越来越复杂,常常导致商户出现看不懂、弄不明、算不清的情况,难以准确判断成本投入和收入预期,甚至出现卖得越多、亏得越多的局面。

征求意见稿明确限定了外卖平台向商户的收费项目,不得随意新设收费项目,并从公示方式、公示内容、结算明细、推广效果等方面对平台收费作了细化规定,通过提升各类费用信息披露的完整性与易理解性,防止不透明收费。

据专家介绍,今年以来,外卖平台围绕抢夺用户流量、夯实配送能力开展“补贴大战”,很多商户被迫卷入其中,甚至出现转嫁补贴成本,挤压商户合理利润空间等现象。

为此,征求意见稿重点规范了平台和商户价格促销行为,以遏制“裹挟式”竞争、过度“价格战”等乱象。征求意见稿也设置诸多针对性条款,明确要求平台价格促销成本不应变相或者直接要求商户进行分摊;也明确禁止平台强制或者变相强制商户开展价格促销或者干预商户促销力度。

加强商户资质审核

近年来,食品安全、配送时效与外卖服务质量,日益凸显为平台治理的痛点和难点。

征求意见稿针对“幽灵外卖”、商户“爆单”等乱象,从商户入驻、信息审核等方面提出系统要求,严守食品安全底线。

所谓“幽灵外卖”,是指没有营业执照、食品经营许可证等证照,或不具备餐饮经营资质的商户,通过假证、套证、借证等违法违规手段在外卖平台提供违规餐饮服务

的现象,此类商户借助虚假证照与地址信息违规上线经营,埋下食品安全隐患。

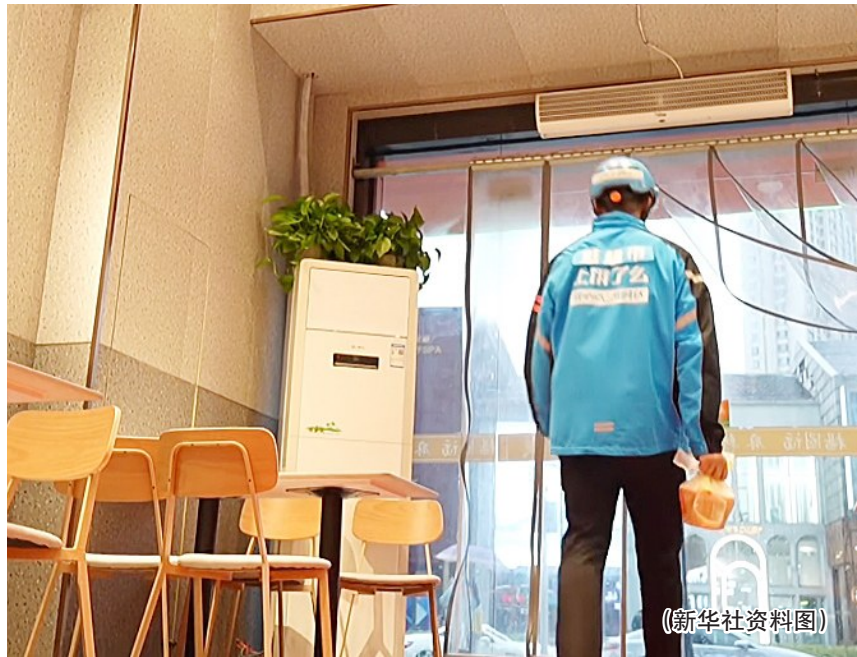
对外经济贸易大学法学院教授张欣告诉记者:“这一次的征求意见稿要求商户提供真实证照、门店场景信息,甚至是‘一镜到底’的定位视频,并且由平台执行商户准入与动态审核,辅以‘网上亮证’的社会监督,在以信息真实性为抓手的情况下,能够从源头阻断违规商户的进入通道。”

“爆单”现象是指商户服务能力在订单高峰期瞬间过载,直接冲

保障配送员休息权

外卖配送员权益保障问题一直备受关注,此次征求意见稿聚焦配送员劳动报酬、工作时间和社会保障等方面,保障配送员合理收入与休息权。

征求意见稿明确,应不断完善与配送员工作任务、劳动强度相匹配的劳动报酬分配机制。平台应合理限定配送员的接单时长,避免配送员超时劳动、过度劳累引发健



(新华社资料图)

康和服务者的服务体验,极易引发商户、消费者和配送员之间的冲突。为化解“爆单”风险,征求意见稿引入“接单控制提示”机制。

张欣认为,平台可利用算法去监测商户的订单负荷,在出现积压趋势的时候,能够主动去预警。同时,也应鼓励平台同步提示消费者:如“商家繁忙”这种信息,在尊重商户经营自主权的同时,能够有效保障消费者的知情权,进而协同保障外卖餐饮服务的稳定性。

康和安全风险。对于连续接单时间超过4小时的配送员,平台应发出疲劳提示。此外,平台应合理设置同时接单量和单日接单量上限,合理调控配送员的劳动量。(央视)

新能源汽车深夜 高速上突然没电 男子靠蛮力推行2公里

9月20日深夜,高速上行驶的一辆新能源汽车突然没电,司机直接下车后,蛮力推行将近2公里。

昨日,记者从杭州高速交警了解到,事发位于G60杭金衢高速金华方向萧山服务区入口附近,事发路段监控拍到了当时惊险一幕——当时司机一手握着车门,一手把住方向盘,推着小车缓慢前行。

事发时是深夜,行驶视线受阻,而司机危险行为又发生在高速上,当时这一幕,高速交警勤务室都为司机捏一把汗,立即通知附近警力。据了解,司机为一男子刘某,警力找到他时,对方正在服务区寻找充电桩。当时的刘某,光着膀子,满头大汗,他说自己开的是一辆新能源汽车,结果电量不足,他只好下车推行。

当晚,刘某从上海出发前往金华,出发前,他看了一下车辆上显示的电量和里程数,觉得可以直接开到金华,没想到半路上车辆屏幕显示电量不足,随后车辆直接在高速上“趴窝”不动了。刘某称,当时距离服务区不远,于是他抱着侥幸心理想将车辆推到服务区。

警方告知对方,上高速前一定要判断车况、电量,发生故障或事故,正确做法是将车辆停在应急车道,在车后方放置好三角警示牌,然后人撤离车道拨打12122报警。对于刘某的违法行为,高速交警已予以相应处罚。杭州高速交警提醒,高速出行前一定要认真检查车辆的安全状况,避免在行车途中出现故障。

(都市快报)

商家称“外卖大战”中未获利 承担部分成本 堂食生意下滑

今年夏天,多平台展开的“外卖大战”引发关注。在部分网友们为“0元购”商品庆贺时,多位商家表示,自己似乎成为此次“大战”的“炮灰”,虽然每天接单量有所上涨,但实际收益并未明显增加。更有甚者,出现了赔本亏损的情况。

一位参与此次“外卖大战”的餐饮从业者李先生告诉记者,自“大战”以来,他工作的门店,初步估算利润较之前下跌20%至30%。

李先生有十几年相关从业经验,往年的7、8月份理应是线下门店生意旺季。按往常经验,之前堂食和外卖的比例大约是7:3,但他估算今年这个数据出现了反转,外卖占比达到70%。“顾客今天点外卖了,他就不到店里面消费,这对于我们堂食生意的影响是非常大的。”

他还表示,之所以有商家并未在此次“外卖大战”中获利,主要是因为商家承担了一部分、甚至是绝

大部分成本。“所谓的补贴,大部分的成本都是由我们餐饮商家来承担的。”李先生举例说,在某平台上有时能看到18元的大额外卖补贴券,这18元中,商家最低要承担12元,“加上配送费和其他费用,我们甚至有时候在倒贴。”他无奈地表示。同时,如果有商家上调部分产品价格,便会收到平台相关方的通知,有些平台甚至会对商家进行处罚。

那么是否可以拒绝参与此次活动呢?李先生表示,每次活动开始前,都会有相关提示。如果商家不参与活动,那么可能在平台上失去流量,甚至更难被顾客看到,“餐饮商家离了这个平台没法生存,只能被迫跟着走。”

据媒体报道,这场“外卖大战”在7月初骤然升级。7月2日,淘宝闪购宣布上线促销,日订单突破6000万,同时官宣将在12个月内直补消费者及商家共500亿元。3天后,美团外卖业务相关执行团队突然接到通知,称将迎战

淘宝的价格战。

7月8日,京东正式启动面向商家的“双百计划”,平台新投入超百亿元,扶持品质餐饮商家销量破百万,打造标杆效应,助力商家可持续增长。

不过,伴随着各大平台单量暴增的,是商家的不满。7月15日,遵义市红花岗区餐饮行业商会发布《关于呼吁外卖平台停止“内卷式”补贴和不正当竞争倡议书》,其中提到,近期发起的“0元购”“满18减18”等极端补贴行为,为争夺外卖市场份额挑动低于成本的恶性价格战,已造成市场秩序混乱。

该倡议书表示,大量餐饮企业经营陷入“不参与则无流量,参与则破价亏损”的恶性循环,更让大量依赖堂食的实体店遭遇严重冲击,并称这场补贴大战已导致商家牺牲长期生存空间、消费者获得掺水品质、骑手透支体力等“三输”局面。

(长江日报)

新闻
链接