

如今,不少居民选择在网上下单买菜,由快递小哥直接送到家门口。但是,看似经济实惠、方便快捷的线上买菜,背后也有不少问题——

线上买菜,小心看不见的套路

本报记者 齐晓梅

“今年年初尝试在线上下单买菜,看到各大生鲜电商平台上蔬菜、肉类、水产、奶制品一应俱全。没想到买了几次后,发现这些平台的套路还不少。”市民刘莉莉无奈地说。

美团优选、多多买菜、橙心优选……各大线上买菜平台吸引了不少人“尝鲜”。然而,在消费过程中,也有一些人通过各种渠道吐槽线上买菜平台的各种“坑”。



资料图

1

线上买菜福利多 享受优惠得过“槛”

今年年初,在小区附近便利店店主的强烈推荐下,刘莉莉开始尝试线上买菜。

“店主常在顾客微信群发些特价信息。有一天,她在微信群里发布消息称:多多买菜平台有优惠活动,新人下单可得‘返券’。”刘莉莉说,起初自己并不想通过线上买菜,听说有“返券”后不免有些动心。

点击店主发在群里的链接,刘莉莉进入了“多多买菜”小程序。“一进去就有抽奖活动,我很幸运地抽中了新人全额返。”为了满足“返券”条件,她买了1箱纯牛奶和1份鲜猪肉,一共花了50余元。

“第二天,我一直等着全额返的钱到账。但到店取货时,一问店主才知道,搞半天就是在领券中心有几张5元优惠券,而且显示‘满40元才能使用’。”刘莉莉说。

记者试着进入多多买菜、橙心优选和美团优选三家平台,发现平台有“下单返券”“新人专享福利”等补贴,即用户在平台下单后,平台返一定金额的优惠券或新用户可以低价购买商品等福利,种种优惠

都在诱惑用户下单。

记者进入“橙心优选”微信小程序,便获得了一张“满10元减3元”的“新人专享券”,而且“全场通用”。此外,还在“新人专属抽好礼”活动中喜中“买4返4券包”。不过,券包限定6小时内使用。

点开“活动规则”,记者注意到使用“券包”的条件也不少。首先,要在平台上成功支付第一笔订单,且订单实际支付总金额要达到活动门槛。另外,优惠券包由多张优惠券组成,优惠券使用有限制,以具体活动介绍或优惠券面为准。

不仅如此,记者还额外获得了“0.99元拿商品”的特权,商品包括饮料、纸抽、棉签、料酒、麻油鸡等。不过,要想享受这份特权,需要1至4人助力,即邀请好友共同体验。

2

低价商品常缺货 质量参差不齐

就职于市区某公司的李娜,以前习惯在小区门口的超市买菜,但有段时间因工作原因每天加班到很晚才回家,等再去超市时,发现有些菜已经不新鲜了。听同事说在美团优选平台上买菜很便宜,她就试

着下了几单。

“晚上11点之前下单,第二天就能送到,还免运费,下班顺路到邻近的自提点提货就行。”李娜说,有段时间平台还搞活动,买秒杀商品还可以更便宜。

不过,有一次她在平台上买日用品就遇到了问题:一提12卷的卫生纸售价仅5.99元,当即抢了两提。第二天去自提点提货,销售员才告诉她由于商品缺货只能领一提。

“价格看似比超市便宜划算,收到货后才发现,每卷纸只有平时买的一半那么大。”李娜坦言,很多时候她只注意到线上平台价格优惠,并没注意商品的重量。

无独有偶,刘莉莉也曾遇到过类似低价商品缺货的情况。今年1月,刘莉莉在多多买菜平台上花3.9元买了2斤装的大土豆,到自提点去提货才得知因商品缺货平台并未安排配送。

“没货也不提前告诉消费者,退款也是自提点销售员擅自申请的。”刘莉莉吐槽说,传统电商如京东、淘宝等平台在搞促销时,消费者只要能拍下商品,就能收到货。如果没货,商家也会提前告之消费者。“而一些线上买菜平台,明明没有货了,商品照样‘挂’着。等消费者拍下后,第二天派送的时候,却告诉你‘对不起,你拍的商品没有货了,销售员给你退钱’,让人感觉很不舒服。”

市民李浩经过了前期疯狂“买买买”之后,再面对线上买菜就冷静了不少。他认为,“便宜”几乎是这些线上平台最大的亮点,但所售商品质量却是参差不齐。

今年4月,李浩在橙心优选平台以19.99元的价格买了一盒600克重的大虾。“说是超大虾,但里面掺了不少小个头的,明显跟宣传照片不符。而且600克还是含冰的重量,里面的冰就占了一半的分量。”李浩说,在超市或菜市场可以当场挑选,商品的品相、价格、新鲜程度都能辨别,线上却不行。

3

社区团购套路不少 网上买菜如何避坑

采访中,记者了解到,市民在一些社区团购平台买菜,不一定真实惠。不仅平台推出的优惠活动不能让消费者放心下单,商品品质和售后服务也存在不少问题。

今年3月,美团优选、橙心优选、多多买菜、十荟团、食享会5家知名社区团购企业,因存在以低于进货成本销售商品的“低价倾销”行为曾被市场监管总局处罚。

而且,这5家企业不仅存在“低价倾销”行为,扰乱正常生产经营秩序,损害了其他经营者的合法权益,还存在利用价格欺诈手段,用标示虚假原价、折扣、谎称降价等方式诱骗消费者的现象。

对此,市场监管部门提醒消费者,线上买菜需注意以下几点:务必关注网店是否证照齐全,合法有效;面对秒杀、超低价、限时特惠等促销宣传需理性,注意查看促销优惠的具体条款;注意查验货物,并保留相关凭证。对金额较大的商品应主动索要发票作为购物凭证,付款时使用正规的第三方支付渠道进行支付。发生消费争议时可以根据此向商家、交易平台交涉,必要时可以向相关部门投诉。

倘若网购生鲜食品,消费者更要提高警惕,增强自我保护意识。“网购生鲜食品时,尽量选择口碑好、品质相对稳定的网店,同时询问生产日期、保质期,避免因冲动购买了大量暂不需要的商品。购买时还应详细了解发货时间和大致的物流时间,快递务必‘先验货再签收’。遇到商品破损、腐烂、图文不符等情况时,要依法维护自身权益。”业内人士提醒道。

线上理财达人 用心服务客户

——记建行永安支行个人客户经理杨晴



杨晴是建行永安支行的一名普通客户经理,个儿不高,有一双大大的眼睛,标志是

爱笑,周围的人都亲切地称呼她“小杨经理”。今年是她在建行的第7个年头,这7年她做过柜员、产品经理、客户经理,在每个岗位她都踏实认真,不断丰富业务知识,提高业务技能,用心服务客户,努力把自己打磨成“业务全能操盘手”。

有一天,一位前来办理业务的

大姐看见正在大堂值班的杨晴,非常激动:“你就是小杨吧?我经常在抖音上刷到你,刚才看见你,我一眼就认出来了!我跟着你的视频还真学了不少东西呢!”在同事和客户眼中,杨晴就是小网红一枚,在分行个人业务条线,杨晴素有“线上理财达人”之称。

疫情期间,到网点现场办理业务的客户锐减,杨晴借助分行组织的线上培训,开始尝试着小视频、直播等线上方式接触客户。初做视频时困难重重,从内容到形式,从逻辑到总结,从措辞到语调,从传达到互动,杨晴对每一个细节反复进行推敲琢磨,她请家人充当客户,对自己

的作品提出意见建议。

功夫不负有心人,一周下来,杨晴制作的视频质量迅速提高,她制作的一条《为什么买基金》的VLOG在沧州分行的个人银行业务群引起强烈反响,这个疫情期间线上营销的小小创意获得了频频点赞。杨晴个人维护的理财群客户量猛增一百多人,当月增长存款七百多万元。

此后,杨晴不断更新自己的视频内容,丰富营销推介方式。如今她的抖音播放量已经突破10万次,微信群里的客户量增加到了三百余人,个人业绩也持续实现突破。在营销方式转变的背后是过硬的专业

知识和综合素质。杨晴认真学习金融产品,深度研究保险、基金、法商等深层知识,先后获得了中级经济师、国家理财规划师等重量级证书,为成为“线上理财达人”提供了坚强保障。

此外,杨晴业务扎实,工作认真,尤其是用真心去服务客户,赢得了客户的信任。杨晴的客户有400多位,她在微信备注着客户生日,及时给客户最贴心的问候。客户喜欢来她的办公室坐坐,聊聊生

活和趣事。碰到金融的任何问题,她也愿意竭尽全力为客户解决。为了给不同需求的客户提供合适的资产组合,她详细计算比较手里十几家保险公司的产品各年度收益率,为客户制作专属的资产配置方案。

三月的一个周五,杨晴和客户约好赎回理财产品,但是孩子突发高烧,她只好让家人带着孩子先去就医。办理业务时,客户听到了杨晴家人打来的电话,忙催促她去医院,但客户业务涉及账户升降级等关联业务较多,她担心客户自己无法操作,最终坚持为客户办理妥当才去就医。客户感动不已,下个月转来了100万,逢人就说:“这钱交给小杨我放心”。

狮城善建者 建行风采录

