

市消费者协会发布网络外卖订餐服务满意度消费调查测评报告

随着互联网的不断发展,尤其是互联网+模式的快速普及,网络外卖订餐逐渐走入人们的视野,规模不断扩大,网络订餐服务以其方便快捷、选择丰富等优势,被广大消费者尤其是年轻人和打工者所接受,越来越多的消费者愿意尝试网络外卖订餐服务。

为认真履行消费者协会的社会监督职责,漯河市消费者协会于2017年1月20日至2月25日在全市开展了“网络外卖订餐服务满意度消费调查”活动。通过调查了解消费者对网络外卖订餐行业服务满意度的整体状况,督促行业依法经营,营造规范、诚信的消费环境。现将有关调查测评情况报告如下:

基本情况

为使调查真实、客观、准确,本次调查测评采用网上问卷方式进行。

1.调查方式

在漯河网、微信平台开展网上问卷调查(单选与多选),让广大的消费者畅所欲言,填写对网络外卖订餐服务情况的意见建议,共收回有效问卷3432份。

2.调查对象

在漯河市有过网络外卖订餐经历的消费者,被调查者来自机关、企事业单位、个体经营者、学生、打工者等社会各阶层,代表不同的消费群体。

3.调查内容

餐品质量、分量、食品卫生,送餐速度,价格及售后服务,消费者对网络外卖订餐服务的总体满意度评价,消费者的意见和建议。

调查结果分析

1.18岁~50岁的人群是网络订餐主流消费人群。

此次参与调查的消费者主要集中在18岁~50岁的消费人群,占参与调查者总数的70.83%;参与调查的职业主要来自机关事业单位、企业公司管理人员、打工者、学生占总数的66.67%;其中几乎天天使用或经常使用的占20.83%,偶尔使用的占41.67%。

2.方便快捷、足不出户、食物多样化是选择网络外卖订餐的主要原因。

调查显示,网络订餐服务作为新兴的消费模式,其吸引消费者的方面依次是方便、快捷占29.17%;足不出户占25.00%;食物多样化占25.00%;尝试新型网络占20.83%;有优惠和折扣占25.00%。

3.超过六成的消费者选择节假日或工作日午餐选择网络外卖订餐服务。



参与调查者当中表示节假日会使用网络订餐服务的占34.33%,表示工作日午餐会使用网络订餐服务的占29.25%,表示工作日晚餐会使用网络订餐服务的占21.56%,表示夜宵时会使用网络订餐服务的占14.86%。

4.消费者对网络外卖订餐菜品质量分量、食品安全保障信心不足。

参与调查的消费者当中对菜品质量分量满意或基本满意的占35.17%、不满意的占32.67%、不清楚的占31.16%;食品卫生方面满意或基本满意的占40.00%、不满意的占35.67%、不清楚的占14.23%。价格及售后服务满意或基本满意的占58.34%、不满意的占12.50%。

5.网络外卖订餐服务整体满意度不高。

参与调查者对网络外卖订餐服务行业整体表示满意的只占8.33%;表示基本满意的占62.50%;表示不满意的占19.17%总体来说对该行业满意度不高。

6.消费者认为加强服务是网络外卖订餐的当务之急。

调查数据显示,58.33%的消费者认为加强餐品食品安全是当务之急,29.17%的认为应提高配送人员的素质水平,33.33%的认为应提升与实体店的连接,另有37.50%认为应加快送餐速度。

7.近八成的消费者表示权益受到侵害会通过订餐平台和消协解决。

大多数消费者在接受网络外卖订餐服务权益受到侵害发生消费纠纷时其中

45.83%会通过向网络订餐服务平台投诉;33.33%的消费者向各级消协投诉;20.84%的消费者向有关行政部门投诉或向媒体曝光。

提醒消费者注意三点

针对调查结果分析,市消协向广大消费者温馨提醒:

一要选择合法正规的供餐单位订餐。消费者在订餐前要认真查看网络交易第三方平台上的人网餐饮服务单位是否有营业执照、食品经营许可证。

二要先查验再进食。收到外卖送餐后,先检查餐品包装是否完好、清洁,所配送餐品是否与订购一致,当面查验餐品是否受到污染或出现变质,一旦发现餐品变质或受到污染,应当拒收。

三要提倡理性消费。消费者对于各类订餐平台“好评返现”、“满赠返券”、“超低折扣”等促销行为要保持平常心。**四要养成良好的消费习惯。**务必索取消费票据,留存交易凭证,如发生消费纠纷,可以向12315举报投诉中心、消协投诉。

加强行业监督管理的建议

网络外卖订餐在给消费者带来便捷和优惠的同时,网络订餐平台也成为了无证经营、食品安全隐患的避风

港。为确保网络食品安全,提出如下建议:

1.对从事网上订餐的交易第三方平台进行实名备案。

有关行政部门要不断加强对网络外卖订餐平台及网络食品经营者的监督管理。及时摸清辖区网络外卖订餐平台实体单位情况。通过相关部门沟通配合,对辖区内从事网络外卖订餐的交易第三方平台进行实名备案。

2.严格资格准入。

对于证照不齐全,没有固定经营场所及其他不具备许可条件的商家,不得通过网络从事食品经营。此外,销售有保鲜、保温、冷藏或者冰冻等特殊要求食品的,网络餐饮经营者应当对食品采取保证食品安全的储运措施,或委托具备相应储运能力的企业进行储运。网络外卖订餐经营者应当将送餐人员健康状况、送餐必需的设施、设备报辖区相关部门审查备案。

3.强化平台责任,建立第三方平台评价体系。

经营网络外卖订餐的第三方平台应建立入网餐饮单位信用评价体系,以便于消费者选择,促进入网餐饮单位规范自律,提高管理水平。

4.加大监管执法力度。

食品安全监管部门也应适应新的形势和市场规律,主动作为,对入网的餐饮单位加强引导,明确网络餐饮的准入门槛标准,强化平台用户的实名认证和餐饮行业的准入条件,对第三方网上订餐平台提出硬性的许可要求,把监管责任落实到第三方订餐平台,最大限度地净化网络外卖订餐市场,维护消费者的合法权益。

5.建立行业自律规范。

餐饮协会和第三方平台等可在监管部门指导下,签订自律公约,建立消费者先行赔付机制,规范经营行为,保障网络外卖订餐消费者的合法权益。

2017年3月14日

