

微关注

网上订外卖 延迟一个多小时才送到

顾客想退货 商家不同意

扫描二维码下载
漯河APP,更多精彩内容等着您



□本报记者 尹晓玉

反映

“我订的外卖,比预计时间晚送到一个多小时,一家人等得十分着急,拿到时青菜都蔫了,烩面也粘一块了。而且送外卖的人服务态度特别差,我申请退货又被商家拒绝了,真是气人。”7月24日,家住市区辽河路一小区的市民李女士拨打本报新闻热线反映说。

采访

7月24日,李女士告诉记者,当天中午11点30分许,她通过手机上一外卖客户端订了一份大盘鸡,预订成功后显示的送达时间是12点左右。之后,她一直在等外卖到家,但到12点45分时,她没有收到外卖,却收到派送员发来的短信,说她的手机打不通,所以先去送其他家的了。于是,李女士就赶紧给外卖派送员回了电话。

“当时,派送员说让我再等

一会儿,我通过外卖客户端看到,他就在会展中心附近,离我家不远,想着5分钟就能送到我家。”李女士说,但打完电话15分钟后,外卖还没送到。

她再次致电外卖派送员,对方却说让她等着,如果不愿等,就去退货。

李女士等得有点烦,就致电商家询问情况。商家说,她订的餐已经在外卖派送员手里,他们管不了。

当时,全家人都在等着吃饭,却不知外卖什么时间能送到。李女士一气之下,就在外卖客户端上申请了退货,但很快商家就驳回了她的退货申请。

一直到下午1点多,她才收到订的大盘鸡,但本来还没煮熟的青菜已经蔫得不能吃了,烩面也粘成了一坨面疙瘩。

“就算我的手机没打通,但我收到短信后立即就跟派送员回电话了,他为何不赶紧送来,又让我等了半个多小时?天这么热,饭菜在路上晒了一个多小时,已经

不能吃了,也没人处理这事,连句道歉也没收到。”李女士说。

对此,外卖客户端官方表示,退货的话要跟商家协商。而商家则表示,他们是按规定时间做好饭菜交给派送员的,途中出现问题导致的延时不应该由他们负责。

“我们一般是同时送好几份外卖,送前路线就已经规划好了。到这位顾客家附近时,她的电话打不通,我就先去送其他的了。任何一单延迟的话都会被处罚,所以第一次送单时间错过后,需要等我把其他几单送完,才能再给她送。不然,其他人也会被耽误。”负责给李女士送餐的外卖派送员告诉记者,至于顾客投诉他态度不好,他表示非常抱歉,可能是天太热,让他比较急躁,以后会注意。

经记者协调,李女士表示,不再进行投诉、退货。

“天热,大家都不容易,希望派送员再遇到这种情况时,能态度好一点。”李女士说。

下车买西瓜 车停路中间



□文/图 本报记者 杨淇

原帖

7月23日,网友“绘黑板”在朋友发消息称:“车停在路中间,车主下车去买西瓜了,害我在后面等了好一会儿,真是无语。”

采访

7月23日,网友“绘黑板”告诉记者,当日中午,

他和朋友一起开车走到井冈山路与何家线交叉口附近时,看到道路中间停了辆车。“当时路上车多,也不好超车,也不明白那辆车是出了什么问题,我们就在后面等了一会儿。后来发现,原来车主下车到旁边的瓜摊买西瓜去了。”网友“绘黑板”告诉记者,为了自己方便,不顾其他过往车辆,这种行为太自私。

冯建华:让妈妈们享受舒适月子生活

□文/图 本报记者 王培

坐月子是中国传统的生育习俗,近年来兴起的月子中心在全国各地发展迅猛。在漯河,也有这样一家月子中心。7月20日上午,在市区嵩山西支路附近一酒店内的魏阁月子中心,记者见到了负责人冯建华。长发披肩,脸上总是挂着浅浅的微笑,冯建华给人的第一印象是恬静温和。“女人生孩子很辛苦,我希望每位妈妈都能享受舒适的月子生活。”提起创业初衷,冯建华这样说。

下决心做“月子生意”

37岁的冯建华老家在驻马店市西平县。2005年,已经结婚生子的冯建华和丈夫到上海打工。丈夫在一家企业上班,而冯建华则一边照顾孩子,一边经营着一家小餐饮店。

就这样,冯建华在上海忙碌了五年。2010年,由于身体越来越差,还经常失眠,她关了小店回到老家。休息了两年后,她来到姐姐工作的城市——漯河,在这里开了一家小超市。

如果不是姐姐生二胎坐月子触动了冯建华心中的那根弦,她也不会想到做“月子生意”。

“俺姐生了宝宝,家里请来了月嫂、保姆,我也去给她帮忙。人虽不少,但姐姐的月子坐得并不轻松。”冯建华说,姐姐第一次生孩子时还差点得了产后抑郁症,当时她就想,怎样才能让坐月子变得轻松舒适,让身体虚弱的产妇得到很好的休养和恢复呢?

冯建华在网上看到,专业月子中心正在全国各地兴起,这不禁让她眼前一亮。“坐月子生意,市场前景肯定广阔!”她告诉自己,这就是将来要奋



斗的方向。说干就干,她到各地去考察、比较,最终她选择加盟总部位于北京的高品质月子会所企业——魏阁月子会所。

终于迎来第一位顾客

虽然目标已经确定,但很多人对这个新兴的行业并不了解和认同,她的这一决定首先就遭到了全家人的反对。

“坐月子都是在家里,哪会有人在外面坐月子呢?”父母的观念代表了很多人的观点。丈夫心疼她,不想让她再那么忙碌,也不同意她开办月子中心。于是,她一遍遍向家人讲述她的理念和想法,同时也没停下脚步,而是找朋友借钱、贷款,到北京学习……最终,她的决心打动了家人和朋友。经过一系列筹备,2017年5月,魏阁月子中心在喜来登酒店开业了。

创业之初是艰难的,对于一家新

开业的月子中心,很多人不知道、不了解,也不信任。冯建华就带着员工到医院门口和商场等人流量大的地方发传单,耐心地向遇到的孕妇及家人讲解科学坐月子的理念,一忙就是一整天。当年7月底,她们终于签下了第一位顾客。

“我们这里的房间都是朝阳的,产妇每天能看到阳光心情就会很好。”冯建华向记者介绍,除了五星级酒店的舒适环境,魏阁月子中心利用专业的产妇护理技术,采用科学的手段,最大限度地帮

助产妇调养气血、恢复身材。并采取护士24小时一对一,中医、妇产科、儿科等专业医护人员私人定制化服务。还根据每位产妇的体质,制作个性化月子餐,让产妇达到身体康复、塑身美颜、母乳充足的功效。

舒适的环境、优质的服务以及大量的宣传吸引了更多市民的目光,越来越多的人前来咨询。

赢得顾客的信任和感谢

目前,靠着顾客的口碑相传,魏阁月子中心的生意正在变得越来越好。

记者在魏阁月子中心采访时,见到了正在坐月子的市民张女士。“我原来是在医院工作的,比较注重产后恢复,听一位在这里坐过月子的朋友说,这里条件和服务都挺好,所以我一早就订了这里。”张女士告诉记者,“护士24小时照顾我和孩子,家里人也不用都围在身边,我在这里吃得好睡得好,经过专业护理恢复,我还瘦了八斤呢。”

“不少顾客临走时,对我们的贴心呵护和照料表示感谢,这让我们无比欣慰和开心。”冯建华说。

在冯建华看来,这是一份爱的事业,她希望让这种新的坐月子理念渗透到越来越多的家庭,让每一位妈妈都能感受到“原来坐月子也可以坐得这么美好”。

漯河市第二届
创业 追梦 女人
全媒体寻访

展示创业人物风采
传递致富榜样力量

主办:漯河日报社 市工商联
漯河小微企业联盟
报名电话:15839581290
17639509090