

澳门最精准免费资料大全旅游景点

EMCm7DuGMf9lBRLV

澳门最精准免费资料大全旅游景点用京东外卖晚上点单 早上还没送达，平台回应

用户：

晚上点的外卖，显示已接单备餐

不料早上还没收到

徐先生是江西省抚州市金溪县人，之前一直在其他外卖平台下单，“最近看到刘强东亲自送外卖的新闻，我便想着下一单试试。”

5月1日23时23分，徐先生通过京东外卖选了一家快餐连锁店——华莱士（象山店），买了爆汁杏鲍菇、香芋地瓜丸和一杯热椰，共计24元。下单后，系统很快显示商家已经接单、商品备餐中，预计送达时间为0点15分。

但是到了预计送达时间，该订单还是没有任何进展。徐先生通过平台询问什么时间配送，系统自动回复称，很抱歉订单超时给您造成不便。若您的订单有【超20分钟免单】标识，在配送超时20分钟以上的情况，我们承诺可以享受免单服务。

▲系统显示商家备餐中及预计送达时间

随后，徐先生又等了20分钟，但是系统仍停留在“商家备餐中”的状态。徐先生愤而投诉，但直到第二天早上，该商品仍然没有送到。5月2日早上八九点，京东客服人员连续来了几个电话，“解释就是说当时商家可能打烊了，平台没有关掉。”

让徐先生感到纳闷的是，既然商家已经接单备餐了，远超过预计送达时间还没送到，难道商家不应该第一时间联系顾客说明情况吗？作为外卖平台，系统没有监控到订单异常吗？客服人员不应该及时主动介入处理吗？

商家：

当天没有骑手接京东外卖

该店损失了4单

5月2日下午，红星新闻记者联系上了华莱士（象山店）负责人官先生。据官先生介绍，该店23点30分打烊，一般23点就预备打烊，工作人员开始打扫卫生。上述徐先生的订单是23点23分下的，工作人员接单后就开始了制作，但是没有骑手来接单。

“系统显示的是商家自送，是因为京东外卖在当地没有建立站点。”官先生称，上个月该店在京东外卖平台上线，一开始都有骑手接单的，但是这两天没有骑手接京东外卖。做好了没有骑手来拿，又不可能卖给其他顾客，1号当天就损失了4单。

没有骑手来接单，为何不主动联系顾客说明？官先生表示，他跟前台交代了，如果没有骑手来取京东外卖，要及时联系顾客说明情况让其退单，上述徐先生这单可能是前台疏忽了，搞忘了联系顾客，系统就

一直那样显示（商家备餐中）。

官先生分析称，这两天没有骑手来取京东外卖，或许与外卖平台的竞争有关。对于商家来说，多点平台本是好事，但现在商家接了单没有骑手来取，损失只能自己承担，商家也是受害者，现在他只有暂时关了京东平台上的外卖。

华莱士称没有骑手来接单 资料图

平台：

对该门店已做下线处理

后续会完善

京东客服电话950618工作人员向红星新闻记者表示，该商家营业时间是23点30分，用户下单时间是23点23分，接近商家下班的时候，这种情况可能是没注意到订单，当时骑手也不充足，店员也着急下班，第二天才处理的。

该客服人员向红星新闻记者表示，在京东客服人员介入处理后，该订单已于2日10点41分被取消，系统显示取消原因是这个门店商品缺货、少件，商家拒绝发货。目前已对该商家暂时下线处理，给用户退还了该订单款项，并补偿用户3元优惠券和88元钱包。

对于晚上下单到早上还没送达给用户造成的不便，该客服人员表示，非常抱歉，“这个确实是我们的责任，后续会完善的。”

2日下午，京东外卖平台向红星新闻记者书面回复称，该用户反馈的情况我们非常重视，订单问题经核实，商家为自派送方式，涉事订单未按照规定时间履约，系统监控到异常后，已自动外呼商家但均未接通。由于该商家原因导致订单一直未完成派送，依据平台规则，目前已对该门店做下线处罚。平台收到相关信息后，已第一时间联系用户，考虑到用户体验，已优先为用户退款及推送体验金方案，处理方案已与用户达成一致。

京东外卖骑手 资料图

该平台在回复中表示，京东外卖上线不久还不完善，存在一些不足，感谢用户帮助我们发现问题，针对履约异常订单我们将进一步优化触达方式和履约体验，再次感谢您的关注与支持。

针对商家反映的当地尚未建立京东外卖骑手站点，系统才显示商家自送，以及为何没有骑手来取京东外卖等问题，截至发稿时止，京东外卖平台方面未予以进一步回应。

红星新闻记者 顾爱刚

编辑 杨琚 责编 邓旆光

澳洲10全天在线计划

澳洲幸运10计划/官网机灵系统

河内五分三期必中

北京k10赛车下载app

澳洲10开奖网址查询

澳洲幸运10六码计划

澳洲幸运10开奖号码

飞艇全天计划每天稳定精准

众赢国际版苹果手机版

澳洲10开奖网址

168澳洲幸运10开奖官网开奖记录

澳洲十计划软件手机

澳洲10计划全天免费

168飞艇计划全天预测永久免费

168番摊游戏网站

澳洲10开奖记录

168澳洲幸运5计划最新版本介绍

澳洲10开奖统计

澳洲幸运10规律称