

# 新消费模式“云买菜”到底靠谱吗？

手机上挑菜、加购物车、下单……几分钟的操作，就完成了买菜任务。疫情防控期间，在线买菜平台纷纷涌现，无接触式“云买菜”成为一种新的消费现象。

然而，有消费者被某些平台最低消费门槛、价格高、配送慢等问题困扰。专家表示，这些问题与消费体验密切相关，是一些商家和平台亟待补齐的“短板”。

## A 买成品到买食材 在线需求井喷

小区实行出行管制时，每天该上哪买菜成了湖北十堰市民王军涛一家最大的难题。后来，他和邻居们开始用“云菜通”微信公众号线上买菜。该服务面向十堰市当地居民开放，只需注册、登录，便可下单买菜、配送到家。

“尝试了几次感觉还不错，那段时间基本都是在这个平台上买的，还省了去菜市场的时间。”王军涛说。

春节后，因为防疫等因素影响，许多消费者像王军涛一样纷纷“转战”线上购菜。“美团”近日发布的《2020春节“宅经济”大数据》显示，疫情防控期间，在美团外卖平台上，蔬菜、肉类、海鲜等食材类商品平均销量环比增幅达200%，葱姜蒜售出了393万份，酱油、醋、十三香等各式调味料的总体销量增长了8倍多。

“饿了么”提供的数据显示，自1月23日至3月8日，全国用户通过饿了么外卖平台购买了约1200万个鸡蛋、20万袋面粉、56万袋酵母……和去年相比，生鲜买菜外卖订单同比增长了12倍；其中，武汉生鲜买菜外卖订单同比增长了8.1倍。

“盒马鲜生”门店今年1月线上流量是去年同期的2.8倍；以北京蔬菜销售为例，春节期间整体销量增至日常的3倍。3月18日，“盒马鲜生”在武汉的新店“火线开业”。

对于生鲜市场的前景，盒马总裁侯毅表示十分有信心：“消费者更注重健康、绿色和环保，对生鲜商品新鲜度等品质的要求也将更高，这对生鲜电商平台的持续创新发展是很大的机会点。”

## B 云买菜“光鲜”背后

“云买菜”以其便捷、省时、送货上门等特点备受欢迎，而在订单量激增背后，食品安全、服务质量等方面的问题也频频浮现。

——最低消费“设门槛”

消费者王晓君告诉记者，她在疫情防控期间开始使用某在线平台买菜，但是体验却不是很好。“东西不便宜，不满100元还不能下单。”因为有最低消费限制，她每次都会买100多元钱的菜，但买多了又容易坏掉，而配送时间更让她头疼：“每次下单后都要两三天才能到货，这不是耽误事吗？”

——订单与配送有差异

“虽然线上买菜方便了一点，但是有时候送来的菜跟网上图片不一样，都蔫了。”消费者张秀杰说，一看就是放了好几天的。

记者调查发现，订单配送差异的投

## C “云买菜”如何提质升级

菜市场曾被戏称为“互联网风口下的最后一块硬骨头”。“云买菜”能否颠覆传统菜市场？生鲜电商的春天真的来了吗？

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江表示，由于特殊时期电商平台生鲜配送订单量大增，“云买菜”目前存在配送蔬菜或水果不新鲜、送货不及时等问题，加上人工、物流成本提高等因素，商品价格也常受到消费者质疑。

“云买菜”模式考验商家诚信，如果平台消费体验不好，无异于自断后路。“与实体店消费不同，消费者不能亲自挑选菜品，完全由商家发货决定，果蔬的新鲜程度很难界定，维权也很难举证。”陈音江说，对于一些平台设置最低消费的做法，更是侵犯了消费者的自主选择权。

中国网络空间安全协会理事阿拉木斯认为，近年来，“互联网+”推动了传统菜市场



## “补偿性消费”正在进一步释放

华灯初上，在诱人的麻辣香味中，合肥市一家海底捞火锅店的门口陆续有食客戴着口罩等座。

“我们18号恢复堂食，目前营业已经差不多恢复到疫情之前的水平，每天有100多桌客人，晚上六点半一般就坐满了，等座要等两三个小时。”23岁的海底捞店员张怀玉说。

随着中国各地陆续复工复产以及疫情防控形势持续向好，人们因疫情抑制良久的消费欲望逐渐被点燃，“补偿性消费”正在进一步释放。

美团研究院生活服务业商户复工指数显示，截至3月12日，全国生活服务业商家复工率达59%，餐饮行业复工率逾64%。

“在家馋了很久了，这次把想吃的都点了一遍，在店里吃更加有氛围。堂食消毒措施做得比较到位，也比较放心。”30岁的合肥市民孙捷早早带着一家人来到了火锅店，吃到了久违的火锅。

张怀玉介绍，食客进店之前要扫“安康码”登记并测量体温，一张桌子最多只能坐四人，并且采取间隔桌用餐。相比疫情之前，前来吃火锅的食客点肉类会更多，用餐时间也会更久。

“好多购物计划因为疫情耽搁，有想买东西的冲动。”孙捷说，吃完火锅，她又花1000多元购买了春装，拎着满满的购物袋满足不已。

除了线下消费的逐渐回暖，物流外卖的趋于正常让线上购物也成为“补偿性消费”的一大热点。刚刚过去的“3·8女神节”是疫情之后的第一个大型“促销节”。据阿里巴巴方面介绍，天猫“38女王节”整体销售额远超去年，超过2万个品牌销售额同比增长超过100%。

饿了么数据平台显示，奶茶外卖也从复工第一周就呈现爆发增长，到了第四周，奶茶果汁的销量环比第一周增长了140%。奶茶外卖订单在疫情缓解后多数选择了升杯加料，大杯或超大杯的订单比例增加了15%，加料订单比例提高了3倍。

“公众的消费意愿并没有因为疫情而减退，只是恢复和提振市场需要时间。”安徽大学经济学院教授郑兰祥分析说，“未来，各地要想方设法创造更安全的消费环境，增加居民收入，提升消费能力。在社会分配、社会保障方面解除刺激消费增长的‘隐忧’问题，在恢复中促进消费升级。”

诉也不断见诸网上。消费者李洪州在某电商平台上下单购买了一些蔬菜和水果，订单未提醒商品缺货，配送到家后他才发现少发了货。“致电商家无法接通，申请退款也被拒绝。”李洪州说。

——维权取证难

北京消费者陈雄飞很早就体验了“云买菜”，他曾通过多个平台购买过水果和蔬菜，有时会买到不新鲜的水果或蔬菜。出现争议时，商家一般会让消费者拍照上传，审核后退款，但出现少发货或者送货时间延迟等问题，有时说也说不清楚，维权比较麻烦。

消费者魏军也有类似的遭遇：他在网上订了预售的车厘子，到货后已经发苦，申请退款上传凭证后，平台却否认了凭证，直接取消了申请。

据新华社



### 交友

## 衡阳全城搜索婚恋平台

扫二维码，爸爸妈妈帮子女来找对象了！

未婚女 1994年 1.62米 本科 区政府公务员 父母均事业单位工作 肤若凝脂 明眸善睐 纯真懂事 独立能力强 三观正 喜做甜品 希望对的时间遇见对的人  
TEL: 19891880642 (微信和电话同号)

未婚女 1987年 1.60米 本科 三甲医院护士(正编) 有住房 时尚俏丽 开朗活泼 善良孝顺 温婉娴静 动静皆宜 喜欢音乐 旅游 瑜伽 慢跑 诚征人品好的靠谱男生一枚  
TEL: 13762409085 (微信和电话同号)

离异女 1974年 1.60米 律师

事务所法务 孩上大学判对方 童心未泯 才华横溢 拥有自由思想和英明的决断力 平时喜欢大胆开拓 对朋友重情重义 是朋友眼中的实力派 希望能遇到有活力、有理性同时又能维护自己的TA  
TEL: 18873420993 (微信和电话同号)

未婚男 1990年 1.72米 本科 部队转业到事业单位 独子 有车房及门面 家人开私营颇具规模的诊所 白净温和 浓眉大眼 待人礼貌 会做饭 菜 如果有缘牵手定会用心呵护  
TEL: 13307473391 (微信和电话同号)

未婚男 1988年 1.75米 本科 独子 市区正规医院理疗医师 有婚房 父母国企退休 身材偏瘦 斯文儒雅 爱生活爱学习 感情专一 希望有段一辈子不离不弃的婚姻  
TEL: 13762409085 (微信和电话同号)

未婚男 1982年 1.78米 税务局工作 有车 随时可买房(以女生看好的楼盘为准) 开朗善良 灵活多变 阳光暖男 生活有规律 情感专一 希望找一个善解人意的你 过平凡而幸福的一生  
TEL: 13307473391 (微信和电话同号)

离异男 1978年 1.70米 从事中医美容工作 另外包工程 两套房有车 性格爽直 勤奋努力且上进 喜欢中医 一男孩判自己 上段婚姻因不善于经营导致破裂 希望通过平台找到有缘女士好好经营下半生  
TEL: 17752777505 (微信和电话同号)

单身热线: 0734-3170020  
17752777505 QQ: 203296377  
石鼓区地址: 衡阳日报社(石鼓区环城北路3号五一文楼上) 4楼404室  
高新区地址: 衡阳市高新区解放大道9号御璟花苑(交通银行楼上) A1栋1910室  
加入单身微信群 加入微信 19891880642 有大量会员本人照片与详细介绍  
招聘红娘四名(石鼓区二名, 高新区二名), 另大量招聘兼职红娘

