

← 1 | 米 | 的 | 距 | 离 | →

315 特别策划

服务最后一米的落差

□写在前面的话

线上线下同餐不同价、社区团购品质“开盲盒”、付费会员得不到应有服务、即时配送服务“缩水”……不少市民在日常消费过程中遇到不如意的体验。随着“3·15”国际消费者权益日的到来,本报“一米的距离”专栏推出特别策划——“服务最后一米的落差”,聚焦消费者与商家服务之间的“一米障碍”。

线上线下同餐不同价 老年群体遭遇“数字鸿沟” 被“隐形门”挡住的消费公平

同一顿饭
用优惠券最多能省52元
原价付“像吃了哑巴亏”

67岁的史先生前不久约了几个同龄好友,一起去饭店吃饭。几个人点了一桌子菜,吃得挺开心,结账的时候一共是461元。史先生没多想,直接到收银台按原价把钱付了。

本来这事就过去了,可回到饭桌,一起吃饭的朋友多问了一句:“你看看手机上有没有优惠券啊?现在吃饭都能省钱。”史先生愣了一下,他只听孩子说过手机付钱有优惠,可自己从来没弄过,更不知道美团、大众点评这些平台还能买券。

朋友告诉他,这家店在美团上有“79元代100元”的代金券,一顿饭能用两张。这么一算,461元的账单能省出42元。史先生赶紧和店员说明情况,店员也十分配合,把461元原路退了回来,让史先生先花158元买了两张100元的代金券,剩下的261元再补差价。

这样一来,一顿饭轻轻松松省了42元,史先生既开心又无奈。他说,之前孩子带他来吃过,当时孩子点的单,他觉得这家店味道不错、价格也实在,这才特意约老朋友过来。可自己独立消费时,才发现根本摸不清里面的“门道”。

“我们这岁数的人,哪懂什么线上线下、团购代金券啊?吃饭就是吃饭,点完菜、吃完饭,直接结账走人。”史先生说,现在出门吃饭,感觉自己和年轻人比,总在多花冤枉钱,明明吃的是一样的菜,花费的却是不一样的价格,心里特别不是滋味,“像吃了哑巴亏”。

回家和孩子说了这件事,更让史先生无奈。“孩子说,还有一张优惠券没有勾选,要不还能再便宜10元。”史先生说。

同一杯咖啡
线上买比现金付便宜不少
不会下单没人帮“进退两难”

刚退休的王先生也有类似的糟心事。孩子曾教他用手机下单买瑞幸咖啡,知道线上点单只要9.9元一杯,性价比很高。然而,王先生年纪大了,手机操作不熟练,一着急就容易出错。

有一次,他走进小区附近的瑞幸咖啡店,想喝杯咖啡。偏偏那天手机没电了,无法线上点单,他便跟店员说明情况,想用现金直接购买。可店员的回答让他愣住了:“现金可以付,但价格和线上不一样,线上9.9元一

现在出门吃饭、买东西、喝咖啡,几乎都要用手机扫码,优惠、折扣、省钱办法也全都“藏”在线上。可对于上了年纪的老人、不熟悉智能手机操作的朋友来说,这短短“一米”的服务距离,却像隔着一道打不开的“隐形门”。同样的东西、同样的服务,就因为不方便用手机,就要多花钱、遭冷遇,明明是正常消费,却平白多出了一道“数字鸿沟”,成了“一米障碍”。



漫画 张亮



生椰拿铁 Coconut Milk Latte	32	香草拿铁 Vanilla Latte	32
厚乳拿铁 Newer Latte	32	生椰丝绒拿铁 Coconut Milk Velvet Latte	35
丝绒拿铁 Velvet Latte	32	精萃澳瑞白 Fist White	32
陨石拿铁 Brown Sugar Bobo Latte	32	海盐芝士厚乳拿铁 Salty Cheese Newer Latte	35
拿铁 Latte	29	标准美式 Americano	26
摩卡 Mocha	32	加浓美式 Extra Americano	29
卡布奇诺 Cappuccino	32	耶加雪菲美式 Yirgacheffe Americano	32

瑞幸咖啡线上点单价格比店内价目表优惠

杯,在柜台用现金支付要二三十元。”同样一杯咖啡,就因为不用手机下单,价格差了这么多,王先生当时就犯了难。

还有一次,王先生带着手机去了,想让店员帮忙操作点单。店员虽然口头答应,可当时店里生意繁忙,店员一直在忙着做咖啡、打包外卖,根本抽不出空。王先生站在柜台前等了一会儿,看着店员忙得脚不沾地,也不好意思反复催促,最后只能摇摇头,空着手走出了店门。

“想喝杯划算的咖啡,怎么就这么难?”王先生说,他不是不想用手机,是真的学起来费劲,偶尔想找人帮个忙,也总是碰不上合适时间。这两次经历,让他对线上消费望而却步。

像史先生和王先生这样的遭遇,在生活中并不少见。

采访中,有老年人表示,自己学会了手机支付,买菜时终于不用现金了,但对团购平台、线上代金券、优惠券使用等知识一无所知。即便有使用线上服务的意愿,也不知道从哪里入手,遇到问题也找不到人帮忙解决。

一家连锁餐饮门店的工作人员坦言,开展线上优惠是为了提升客流量和订单量,这是行业内的普遍做法。不过,很少有人站在老年人的角度考虑。他们不会用手机,就该多花钱吗?这种“线上专属优惠”,无形中把不会使用智能手机的消费者挡在了福利之外。

律师说法
消费公平 不容打折

天津攀大律师事务所石佳律师表示,消费者有权知悉其购买、使用商品

或者所接受服务的真实情况,商家负有法定告知义务。像史先生和王先生这样的遭遇,属于商家未充分履行告知义务,侵害了消费者知情权与公平交易权,明显违反了《消费者权益保护法》第八条、第十条的规定。

聚焦老年消费群体,商家仅推行线上团购、不提供线下协助、隐瞒优惠信息,既剥夺了老年人的知情权,又违背价格公平原则,侵害公平交易权,属于双重违法。商家应落实适老化告知与服务的义务,比如在门口显著位置张贴团购优惠、使用规则、价格对比表,安排专人口头讲解。工作人员接待老年消费者时,应主动告知价格详情,必要时可由工作人员协助老年人完成团购下单、支付、核销全流程。保障老年人的消费权益,不仅是道德义务,更是法定义务。

商家应以知情权为核心,打通线上线下信息壁垒,让优惠福利惠及每一位消费者,真正做到一视同仁。

■记者手记

破解数字化“一米障碍”
需要多一点“人工”温度

一米,不过是一步的距离,本该是服务中最贴心、最温暖的距离,但在数字化浪潮席卷而来的当下,这短短的一米,却成了很多老年人的“数字鸿沟”和跨不过去的“坎”。

数字化的初衷是为了让生活更方便、更高效,而不是把一部分人挡在门外。同样的商品、同样的服务,不该因为“会不会用手机”,就被分出三六九等。这道横在老年群体面前的“数字鸿沟”,挡住的不仅是优惠,更是最基本的消费公平与人格尊重。

聚焦这一问题,不是为了曝光与指责,而是希望推动改变。期待更多商家能多一些耐心、多一个人工窗口、多一句主动提醒;期待相关部门能强化监管、完善规范;也期待社会各界能携手同行,共同拆掉线上服务的“隐形门”。

文/摄 记者 信华

期待与您互动

一米的距离
天津 和平

您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

