

网购冰淇淋化冻，赔偿条件各不同

记者测评发现多家平台会走常规售后并根据融化程度处理，有一个平台制订专门标准

晨报记者 李晓明 徐妍斐

酷暑难耐，网购一盒冰淇淋送上门降降温，成为很多市民的选择。然而，高温天冷饮、生鲜需求旺盛，但也容易融化变质。那么，各个平台的是否能够及时送达冷饮、生鲜？如果遇到融化、变质，可以进行索赔吗？各大平台有没有相关标准？

记者在6个平台订购了相关产品，对其配送情况等进行了测评，发现各家赔偿标准并不统一，而且目前都面临着一道难题。

时效如何？冷饮、生鲜送达均较快

高温天冷饮生鲜配送时效性是关键。中午时分，记者分别在美团外卖、饿了么、叮咚买菜、盒马鲜生4个平台购买了冷饮，验证配送速度。这4个平台均采用即时配送方式，总体还是比较及时。其中，美团外卖、饿了么下单3公里内的冷饮店铺，均在半小时内送到，叮咚买菜送达时间约在35分钟，盒马则在预约时间内送达。

此外，京东和顺丰均有冷链运输，也是生鲜包裹配送量较大的平台。记者早上在京东上下单了生鲜食品，物流信息显示次日即可抵达，在次日下午，果然接到了

京东小哥的电话，称包裹已经送达了小区门口。

顺丰的同城生鲜包裹则做到了当日送达。前天，记者的一个生鲜包裹从嘉定发出，物流信息显示中午11:46取件，到了19点，顺丰小哥已经送到了小区门口。小哥表示，针对水果肉类等生鲜产品，顺丰专门有“保鲜服务”这一增值服务选项，在配送上采取空运等方式，全国范围3天内可抵达，同城可当天送达。

如何保温？干冰、保温箱齐上阵

与普通商品相比，冷饮生鲜产品更易受到高温影响而融化变质。记者在测评中发现，各个平台在配送过程中，均对这类产品采取了一定的保温措施。

美团外卖与饿了么均使用保温餐箱+冰袋的方式进行冷饮配送，抵达顾客地址后，骑手从保温餐箱中取出银色铝膜泡沫袋包裹的冷饮，送至顾客手中。据饿了么介绍，针对冰品的专用送餐箱，采用食品级TPU材料及高密度填充棉，对比同体积普通泡沫餐箱，冰袋有效时间由此可以提升25%。

叮咚买菜在配送过程中则使用区别于普通保温箱的硬壳特制冷藏箱，打开冷藏箱盖，骑手掀开上面一层冰盖层，从中取出塑料袋装的冷饮交给顾客。盒马配送的冰淇淋则采用保温袋+内置干冰的方式进行保温。上述冷饮送至记者手里时，均未出现融化现象。

顺丰的生鲜包裹通过泡沫箱包装，里面放了保鲜冰袋，记者收到时冰袋尚未完全融化。顺丰小哥表示，对于生鲜包裹寄送会有专门的保温包装和冷链配送，有些网点不具备相关条件，则可能不接受生鲜单

寄送服务。

京东配送的生鲜包裹则主要通过循环保温箱以及泡沫箱进行保温，里面会放置干冰、冰袋等物。京东冷链配送相关负责人介绍，消费者下单生鲜食品后，首先从各地冷仓调货，通过冷链运输车送至上海青浦的冷仓，再用专门的循环保温箱或者泡沫箱进行包装，内置冰袋、干冰进行保温，“通过放置干冰、冰袋，生鲜包裹的保温时效能达到24小时”。然后由冷仓配送至末端网点，网点接到生鲜包裹后，会优先进行派送，从下单到收货一般能在1-2天内完成。

如何赔付？常规赔、专门赔标准不一

高温天里，冷饮生鲜受高温影响融化变质，责任究竟该谁来承担？是否可以申请赔偿？记者测评发现，各大平台并无统一标准。

其中，美团、盒马、叮咚买菜三个平台对于冷饮融化，并无专门的赔偿标准。平台方都表示，如果出现冷饮融化的情况，可以走常规售后路线，拍照给售后客服，根据解冻融化程度进行相应处理。

针对高温天购买冷饮保障方面，饿了么则推

出“融化必赔”服务。顾客在购买“融化必赔”标记的商品后，签收时如果发现商品融化，在送达15分钟内以“化冻融化/不冰了”退款原因发起售后申请，且提供有效凭证，商户确认问题属实为其提供退款处理。目前，该项服务已覆盖超过4万家全国线下门店。融化到什么程度才能赔偿？饿了么服务规范进一步对“融化”的程度进行了明确：冰品类商品非因用户原因发生了融化，且融化程度超过10%，无法保持原形状或出现液态流动、滴落等情况。

京东对于生鲜商品推出“优鲜赔”服

务，如果发生质量问题，申请售后100分钟内进行快速处理。消费者可通过拍照、视频方式反映质量问题，并可选择问题商品所占比例，经过售后审核后，按照比例进行赔偿。

顺丰则专门为寄生鲜产品推出“保鲜服务”，实行优先配载、优先派送，保障生鲜类快件的配送时效和商品品质。如果担心生鲜商品出现质量问题需要赔偿，消费者还可以选择“保价”服务。不过，顺丰对生鲜保价有限制，单票物品价值500元以上2万元以下才能使用保价服务。

有何难题？上门、进小区各有阻碍

采访中记者发现，高温天里冷饮生鲜类商品需求旺盛，但因为送达消费者手中的时间过长出现融化变质，引发的纠纷也频频发生。不过，这其中一部分原因并非是配送问题，而是一些小区将外卖快递拒之门外，不允许送货上门导致。

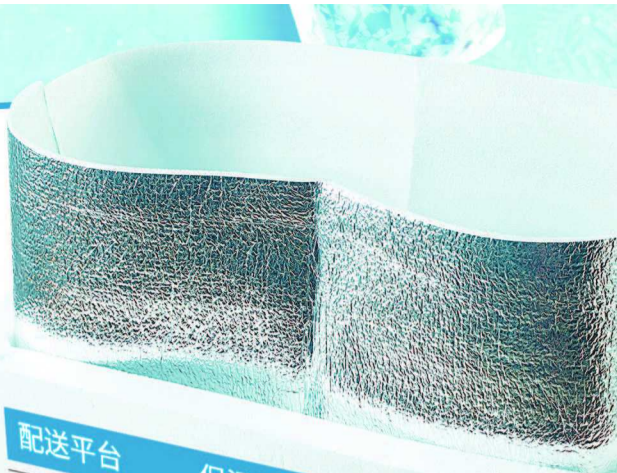
静安区大宁路街道就有不少小区规定所有快递外

卖不能进小区，必须先经过物业集中消毒静置一段时间才能领取。一些小区在门外专门搭建了货架，用来统一放置外卖和快递，货架就暴露在户外，连遮阳的顶棚都没有，一袋放在保温袋里的冰淇淋，放在阳光直射下，半小时就会化开。

“您好，你买的冰淇淋到了，赶紧来大门口领取，小心化了。”在某小区门口，记者看到冒着高温送货的小哥们，来不及擦拭汗水，对照订单一个个打电话，语气急切地提醒着居民赶紧来取货，这样的场景天天上演。

小哥们也向记者吐槽，最近高温天气，因为冰淇淋放置时间太久化了，他们也接到一些居民投诉，对此也感到十分委屈。“不是我们送得晚，是小区不让我们进，还要求包裹静置足够的时间才能领取，但冷饮这种根本就不能放太久。”

小区居民也抱怨不断，酷暑高温中，包裹在大门口堆积如山，居民汗流浹背扎堆取件，很多老人更是往来奔波，非常辛苦。快递能够送货上门无疑最为省心，尤其是冷饮生鲜快递放在外面很容易腐化变质，出现问题后又该找谁负责？一些居民甚至产生快递“焦虑”，会掐点提前下去等候小哥，生怕拿晚了生鲜晒坏了。



| 配送平台 | 保温措施 | 赔偿 |
|------|---------|--------------------|
| 饿了么 | 保温箱+冰袋 | 融化超10%赔偿 |
| 美团 | 保温箱+冰袋 | 常规售后 |
| 叮咚 | 冷藏箱 | 常规售后 |
| 盒马 | 保温袋+干冰 | 常规售后 |
| 京东 | 泡沫箱+干冰 | 常规售后 |
| 顺丰 | 泡沫箱+保鲜袋 | 售后按比例赔偿 保鲜按保价赔偿 |



制图 / 潘文健