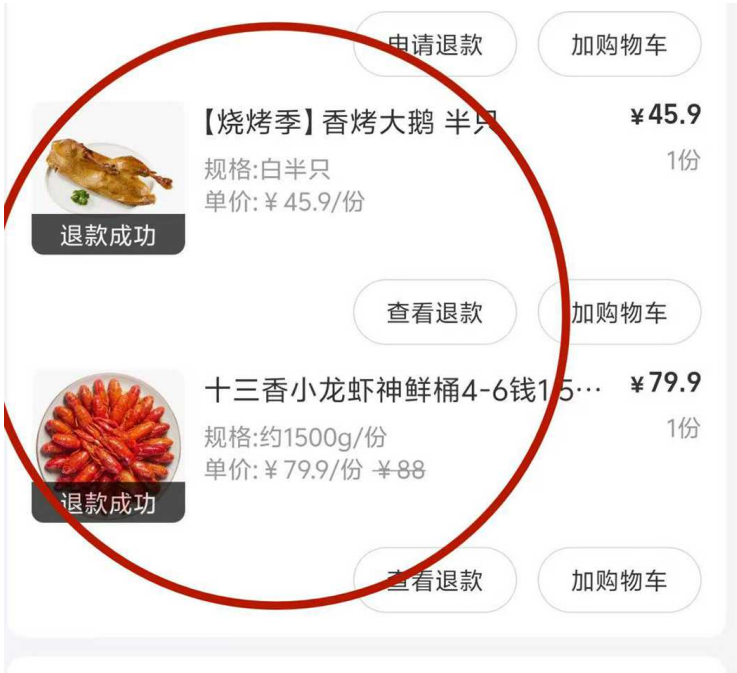


明明缺货为何配送上门才告知？

消费者质疑盒马「缺必赔」机制形同虚设

加班晚归下单晚餐，订单里的十三香小龙虾、香烤大鹅两款熟食全部缺货，商家既未提前电话告知，也未在系统做缺货登记，直至配送员送货上门才口头告知缺货，订单状态却标注为已全部送达。近期，消费者张瑛（化名）女士在盒马购物的糟心经历，让她退订了续费多年的会员。

记者调查发现，不少盒马拣货站点以“配送失败”“客户拒收”“订单完成”等理由替代真实缺货情况，进而规避盒马公开承诺的“缺必赔”机制，让消费者被动承担缺货带来的不便。对此，盒马客服承认相关员工未按流程操作，将加强门店管理和员工培训。



提前一小时订晚餐上门才告知“缺货”

家住普陀区的张瑛是盒马的深度用户，半年内在盒马消费超万元，一直对盒马快手菜、熟食即食产品的配送服务充满信赖。然而，近期的一次点餐让她倍感失望。

7月17日，周五晚上7点，因加班晚归饥肠辘辘，张瑛通过盒马APP下单6件商品，包含十三香小龙虾、香烤大鹅（半只）两款熟食，另外搭配了啤酒、饮料、食用冰、米醋等辅料，原本计划一小时后到家准时享用晚餐。

当晚8点16分，配送员上门时，当场告诉张瑛，十三香小龙虾和香烤大鹅（半只）缺货，询问她选择退款还是等补货。疲惫的张瑛选择了等待补货，待配送人员离开后，张瑛翻看订单后台才发现，这两款缺货的熟食并未单独标注，且订单状态也显示为“已送达”。

“配送员只告诉我补货要挺晚了，我后来才发现已经8点过了，再过会儿盒马都要下班了，我还吃得上晚饭吗？”

意识到不对劲后，张瑛当即拨打盒马官方客服热线，客服联系配送员后才坦言，当晚无法完成补货，只能次日一早派送，如果消费者感到不满，愿意赔付10元无门槛优惠券。

听到这个回复，让张瑛感到十分气愤，原本以为晚上8点多就能吃上晚饭，但因为要重新下单外卖，导致本就疲惫饥饿的她要等到晚上10点以后才能吃上晚饭，心情也因此受到了极大影响。

“缺货不提前告知，送上门了才说，订单还标记为‘已送达’，这就是盒马的标准流程吗？”

质疑站点逃避“缺必赔”机制

由于不接受盒马客服提出的10元优惠券补偿，张瑛多次和盒马客服沟通，希望盒马能给出明确方案，如何提升服务避免类似情况发生。

“客服始终在回避问题，一直在‘解决人’，而不是‘解决事’。”

张瑛直言，经过多次沟通后，盒马客服将补偿额度提升至30元优惠券，但对如何解决“不提前告知缺货”的问题始终予以回避。

更令她不满的是，在她本人明确拒绝退款、金券补偿的前提下，平台未经确认，直接对未送达的十三香小龙虾和香烤大鹅（半只）做了退款处理。心灰意冷之下，张瑛主动联系客服，申请了退订盒马会员。

整个事件中，张瑛直言愤怒核心集中在四点：

一是消费者的选择权被剥夺，门店本该一通前置电话就能解决的缺货问题，硬生生让加班晚归的自己饿着肚子被动等待，长期信任的老用户被低效服务“逼走”。

二是客服全程试图用不同面额的优惠券“解决投诉人”，而非从根源上梳理门店缺货上报、前置告知的流程漏洞。

三是盒马主打快手菜、熟食即时配送，缺失的订单恰好全部是正餐熟食，“那我点这单的意义在哪？”



服务说明

若您购买的订单出现缺货，我们将对该缺货商品予以退款，并额外补偿您一张5元无门槛歉意券。

四是盒马APP页面清晰地公示了“缺必赔”保障承诺，声明订单如果出现缺货，盒马将对缺货商品予以退款，并额外补偿一张5元无门槛歉意券，但实际落地却形同虚设，缺货不主动告知、送达也不标记缺货，“谁知道配送缺货了？”

缺货不录系统究竟是因为什么？

实际上，张瑛的遭遇并非个例，在社交平台上，大量盒马消费者发帖吐槽同类缺货售后乱象，还有网友透露，拣货员在系统内标记“缺货”，会直接影响当班负责人绩效考核，因此部分门店会采用“瞒报至配送环节，由骑手上门口头告知顾客”的变通方式。

同时，为了规避“缺必赔”赔付条款，门店还会在后台标注虚假原因，将真实的“缺货”修改为“配送失败”“客户拒收”“无法联系收件人”等条目。

“我今天要做椰子鸡，你送到了才告诉我椰子水没货！”

网友“GFF”发帖称，他购买椰子鸡火锅的食材，骑手送到家门口才告知椰子水缺货，会自动退款，后续他发现系统显示退款原因为“配送失败”，根本无法触发“缺必赔”的机制，因为订单并未被标注为“缺货”。

记者梳理网友吐槽的问题发现，盒马的“缺必赔”机制，往往被站点以各种原因回避，通常需要用户反复致电人工客服、层层举证才能争取小额券补偿，更有不少消费者根本不知道有“缺必赔”机制，维权成本过高。

张瑛从盒马客服口中得知，门店规范作业流程应为拣货发现库存不足立即系统登记，通过电话、短信、APP消息多渠道同步告知消费者，由顾客自主选择退款、换货、延后配送三种方案。

但在实际订单中，盒马门店或站点工作人员未提前告知消费者的情况并不少见。

盒马客服回应将加强门店管理和员工培训

针对消费者集中反映的缺货不前置告知、订单状态虚假标记、“缺必赔”落地难等争议，新闻晨报·申度记者联系了盒马官方客服。

客服人员称，对于平台给顾客带来的糟糕消费体验深表歉意，明确此次张女士的订单问题，根源在于涉事门店工作人员未严格执行标准化作业流程，拣货环节发现熟食库存不足后，未第一时间在系统完成缺货登记，也未通过电话、短信提前告知消费者，直至配送上门才由骑手口头转达。

上述客服人员表示，目前已对该笔订单完成缺货商品全额退款，并对涉事拣货员、站点管理人员启动内部处理，加强门店管理和员工培训，避免类似情况再次发生。

针对“缺必赔”落地难的情况，盒马客服回应会要求站点按作业流程处理。

在不少网友看来，盒马以当日鲜食、快手菜、即时配送为核心卖点，“缺必赔”更是吸引会员付费、提升用户黏性的重要承诺，但线下门店用晚报、瞒报缺货等方式规避“缺必赔”，本质上是消耗品牌积累的用户信任。

对平台而言，既要优化库存实时同步系统，从源头减少超卖缺货问题，更要理顺门店考核导向，把书面服务条款真正落到履约全流程；对消费者来说，遭遇此类上门才告知缺货、虚假订单状态、承诺权益无法兑现的情况，可留存聊天记录、订单截图、配送录音，通过12345热线投诉维权，倒逼商家守住服务底线。

文/晨报记者 陈 泉 图/受访方

