



观澜

## 外卖市场“三国杀”激战正酣

### 未来比拼,谁说了算?

今年2月,京东集团宣布全面“进军”外卖领域,以“零佣金+五险一金”的“组合拳”搅动市场,剑指商家高佣金、骑手缺乏社保等行业痼疾。目前,京东对商家的“免佣”已在5月1日结束,开始逐步降低对消费者的补贴。外卖市场又迎来“淘宝闪购”的闪电入局。

4月30日,淘宝天猫旗下即时零售业务“小时达”正式升级为“淘宝闪购”,并于5月2日在全国全量上线,联合饿了么最大程度补贴消费者:诸如免单红包、免单奶茶、大额满减外卖券等超级权益。直接拉动五一假期奶茶外卖量周环比增长100%,年同比增长120%。

#### 用户:更看重服务体验

“感觉一下回到了2015年外卖刚火起来那会儿!”河南郑州市民小李最近频繁使用京东外卖,“刚注册京东外卖,送了好几张满减券,补贴力度确实挺大,比平时点餐便宜不少”。他向记者展示了订单页面。不少用户直呼“羊毛又来了”。之前感觉外卖越来越贵,现在有了新选择,点餐时会多对比一下,哪个优惠大就用哪个。”大学生小周说。

但在享受这波“红包雨”的同时,用户对外卖平台的期待早已超越单纯的“便宜”,他们更看重服务体验。“现在点外卖不光是吃饭,半夜想吃宵夜顺便买个感冒药,或者周末在家突然想喝杯手冲咖啡,都希望能尽快送到家。”小李说,他更看重平台的服务时效和商品丰富度。

“未来比拼的绝不仅是送餐速

连日来,外卖行业可谓“热火朝天”。京东携物流优势,以“品质外卖”为旗号强势入局,美团、饿了么两大“巨头”迅速迎战,在这场较量中,用户、商家和骑手们各自感受变化带来的影响。



外卖“三巨头”的骑手制服分别是三种颜色:红色(京东),黄色(美团),蓝色(饿了么)

度。”一位服务告诉记者,“比如,骑手的态度怎么样?遇到问题售后处理快不快?这些细节会越来越重要”。

#### 商家:商机背后是挑战

“多一个平台,多条路,我们肯定不拒绝,但关键还是看性价比和平台到底能带来什么。”在郑州经营多年的茶饮店的老板王磊一语道出了商家的核心关切。

高昂的平台佣金一直是悬在餐饮商户头上的“紧箍咒”。“一杯二三十块的奶茶,平台抽走几块钱,再加上包装、折扣活动,留给我们的利润空间真的很薄。”王磊无奈地表示。

“京东进来,直接宣布5月1日之前商家入驻‘零佣金’,这是我们最期待的。”王磊坦言。新平台的出现,无疑增加了商户与平台谈判的筹码,也促使平台方更重视维系商户关系。

新平台带来了大商机,但商户也面临着管理上的挑战。“每个平台的后台系统、操作习惯、活动规则都不一样,得花精力去熟悉和管理。”王磊表示:“而且还得考虑在不同平台上的定价和促销策略,避免互相影响。如何在多个平台间找到一个平衡点,这是我们现在最头疼的事。”

记者了解到,如何在依赖平台流量的同时,建立自己的客户群,通过微信群、小程序等方式进行“私域运营”,也成为越来越多商家的探索方向。

#### 骑手:期望跑得更安心

“多一个平台,就多一份挣钱的机会,哪家单价高、派单顺,我们就去哪跑。”郑州送外卖的小李师傅直言。平台多了,骑手们也会待价而沽。

记者留意到,京东外卖全职骑手招聘已启动。根据“送达秒送骑手”APP信息,选聘标准包括:健康证,6个月以上跑单经验;要求接受排班、指定区域跑单、每周不低于5天、日不低于8小时全职出勤。这些要求,在一些骑手看来,平台更倾向招募经验丰富、能吃苦的“单王”。

然而,在选择权增加的同时,骑手们心里也装着不少长期存在的老问题。“最怕的就是平台算法不透明,

派单时间给得太死,逼着我们为了不超时一路狂奔,太危险了!”

资深骑手老王说出了心声。他提到,虽然各平台都在说改善骑手体验,比如优化考核、提供保险,“但很多时候感觉还是‘雷声大雨点小’,实际保障和我们期望的有差距”。

“高温补贴发几天?恶劣天气有没有额外补助?遇到差评投诉,有没有公平说理的地方?”老王一连串的问题,反映了许多骑手最关心的现实诉求。

老王认为,平台如何在追求效率、控制成本的同时,真正让他们跑得更安全、更有尊严,是平台能否在市场上站稳脚跟的关键。

□张阳 薛菲

综合自《大河报》、央广网5月4日

#### 延伸阅读

##### 外卖平台“三国杀”将走向何方?

参考2018年在无锡发生的第一场外卖“三国杀”,滴滴入局外卖市场,同样也是美团、饿了么迎战。经过各种补贴,59元的外卖实付1.8元。但无序竞争的恶果也很快出现:运力不足、品质下降、骑手赶时间事故频发等,最后政府部门强势介入,“补贴大战”直接喊停。即便政府不喊停,也可以预见“补贴大战”的最终结果:一番恶战分出胜负后,补贴很快消失,赢家垄断市场。因此,本轮外卖“三国杀”也应不忘前车之鉴。

□李一能

《新民晚报》4月23日

#### 经世评谭

### 酒店、民宿“一天一个价” 节假日毁约涨价为何屡禁不止?

近日,网友小丁在社交媒体举报,两个多月前,她通过“去哪儿”平台预订“五一”期间贵阳一家便捷酒店,前几天却被告知无法入住;目前该酒店已涨到500多元一晚,是原来价格的4倍。

记者从贵州省市场监管局了解到最新情况,事件发生后,当地市场监管部门及时介入,问题已得到解决;平台退还订房费用,赔偿小丁1109元,并为其提供5月1日至4日标准大床房的免费入住。

国内一家大型在线旅行平台工作人员介绍,“五一”假期旅行热门地区酒店、民宿“一天一个价”。少数酒店、民宿经营者贪图短期利益,采取毁约涨价的方式拒单。

“节假日涨价大家都理解,但不应有欺诈、哄抬价格等违法行为。”山西一家酒店负责人说,有的酒店、民宿先通过低价吸引订单,再找“装修、停电、上错房源”等各种借口毁约,最后以高价重新挂牌,

让消费者措手不及。

据了解,部分平台对酒店的违约处罚是收取1.5倍违约金,以及限制流量。一些消费者认为,比起“五一”假期的三四倍涨幅,平台违约金威慑力不足;而且,即便一家平台限制流量,商家还可到其他平台继续接单揽客。

北京市鑫诺律师事务所律师董高升说,根据消费者权益保护法的相关规定,毁约退单是经营者单方面不履行义务,构成违约,消费者有权要求酒店以原来的订房价格继续履约;若由于酒店擅自毁约导致消费者以更高价格另行订房的,消费者有权要求酒店退还已付款项,并支付因另行订房产生的差价损失。

但面对酒店、民宿毁约,一些消费者认为与经营者理论、与平台交涉太复杂。“投诉不见得有效果,走诉讼程序费时费力。不少消费者怕麻烦,就放弃了维权。”贵阳市消费者李先生说。

□蒋成 马晓洁

新华社4月30日

#### 聚焦

##### ●广州:首只警用机械狗“五一”步行街上岗

4月30日,记者来到广东省广州市北京路步行街,广州警方首只警用机械狗正开展巡逻任务。“五一”假期,这只具备多维感知能力的机械狗将与广州市公安局越秀区分局特警队员形成“人机协同”巡逻模式。据了解,此次部署的警用机械狗具备音视频无线网络传输功能,可以让分局指挥中心实时监控到机械狗巡逻区域的现场状况,及时发现人流异常和突发警情。警用机械狗仿生四足设计使其能穿行于骑楼巷道、台阶陡坡等复杂地形,有效覆盖传统巡逻车辆难以抵达的区域。现场执勤特警介绍,机械狗最高速度达18公里/小时,可同步通过语音系统循环播放安全提示,声音能达到130分贝。



特警队员与警用机械狗协同巡逻。摄影 杨慨

□敖银雪

《南方都市报》5月1日

##### ●四川:支持创业带动就业优惠措施出台

近日,四川省人民政府办公厅印发《支持创业带动就业的若干政策措施》,对在川创业3年内符合条件的18-40岁青年,提供3-10万元免利息、免担保、免抵押创业启动资金贷款;支持海外留学回国人才来川创新创业,对通过评审的海外留学回国人才创办企业,按重点类、优秀类、启动类分别给予每户企业30万元、20万元、10万元资助。

四川发布客户端5月6日

##### ●沈阳:学生集体网购退货致店主损失近万元

5月2日,山东菏泽一女店主称,辽宁沈阳一职业技术学校60多名学生4月底集体网购衣服,参加完运动会后集体以“质量问题”为名退货退款。店主表示,自己的这个服装链接被封了三个月,三个月卖不了,损失8000块左右。5月3日上午,记者致电涉事店主,该店主表示,当日上午已接到沈阳辽美中等职业学校相关负责人电话,校方已就此事道歉,并承诺回收服装、承担相关费用,双方目前达成和解。关于店铺被封事宜,店主表示将与平台进一步协商。

红网微信公众号5月3日

##### ●河南:胖东来玉石获利百倍?检查结果公布

近期,网红“柴慈慈”在短视频平台称,胖东来以低成本从玉石获取暴利,“几百块的东西卖几千几万”。5月6日,记者了解到,河南许昌公布对胖东来玉石销售情况的检查结果,胖东来唯初珠宝有限公司2025年1月至4月份销售和和田玉商品平均毛利率不超过20%,目前在售和田玉商品均按规定明码标价。被随机抽查的在售13件和田玉商品进货手续齐全,进货台账完备,鉴定机构具有合法资质,鉴定证书有效。

胡静蓉

《北京商报》5月6日

#### 理财天地

### “小荷包”背后暗藏隐患 谨防“共享理财”型诈骗

2022年1月,沉迷于网游的唐某在玩游戏时,结识了一个网名昵称为“刀神”的人。有一天,“刀神”给唐某介绍了一个可以赚“快钱”的兼职。“刀神”称,提供实名认证的支付宝账号帮客户收取出售游戏装备、游戏币的资金,就可赚取提成,工作内容为盯着“小荷包”,有钱进账就立马领取,然后再转到客户指定的银行账户。

“小荷包”是一款可供多人共同存钱、共同取现支付的资金结算工具,对有共同攒钱和花钱需要的家人来说很方便。可对于那些不熟悉其功能的人来说,只要邀请了“好友”进入自己的“小荷包”“好友”就能自由转出他们账户里的钱。

2022年2月15日,自由职业

者陈女士在某二手平台挂出的热门平板电脑迎来了一位爽快买家。对方自称“小李”,下单时不砍价、不议价,甚至未询问商品细节。

当陈女士准备发货时,“小李”发来一张聊天记录截图,称货款因卖家未开通“商品保障”被平台冻结,24小时内不处理将自动取消订单。截图中,“交易平台客服”的头像与话术颇具迷惑性,加上“小李”不断催促,陈女士又不想错过这笔“优质订单”,当即按照“客服”指引,向一个昵称为“核查”的支付宝账号缴纳了3000元“商品保障金”。

此时的陈女士并不知道,这个所谓的“核查”账号属于唐某。在“客服”的指导下,陈女士向唐

某的账号发送了“小荷包”红包二维码。唐某熟练地提交加入申请,待陈女士通过后,立即领走3000元并按指令转移至指定账户。整个过程不到10分钟,他便获得了150元报酬。

数小时后,迟迟等不到订单解封的陈女士联系平台客服,才发现所有的“冻结通知”“客服对话”都是假的。此时,她的“小荷包”资金已被洗劫一空,挂网商品也因频繁操作被平台风控,陷入钱货两空的境地,她立马报警。

警方介入后,通过资金流追踪迅速锁定唐某。最终,唐某如实供述了协助他人转移非法资金的犯罪事实。

2024年11月4日,案件被移

送至江苏省徐州市云龙区检察院审查起诉。经审查,短短半个月,唐某先后提供10余个支付宝账号,领取的“小荷包”红包近200个,从被害人“小荷包”内转移非法资金共计11万余元。

检察官还发现,“刀神”“小李”“客服”等诈骗分子都在境外,而被骗资金也被迅速转移到境外难以追回。

最终,唐某退缴全部违法所得1.8万元,法院依法判处唐某有期徒刑一年三个月,缓刑一年八个月,并处罚金7000元。“刀神”“小李”“客服”等犯罪嫌疑人被另案处理。

□唐颖 宋春雨 杨馥瑞

正义网4月29日

#### 法苑

### 游戏“换皮”,改变不了侵权本质 研发人员被提起公诉

“两款游戏玩法基本一样啊?这不是抄的吗?”“这是‘换皮’收割吧!”……在某游戏贴吧里,两款玩法高度相似的游戏引发游戏玩家的讨论。2022年11月,被抄袭的手游公司(下称“A公司”)报案称,这款游戏与该公司已上线运营的手游高度相似,尽管更换了角色形象和场景,但故事情节、游戏机制和核心玩法如出一辙。侵权手游的大肆宣传推广给正版手游的后续运营造成了严重影响。

经查,这款侵权手游的开发者正是当初正版游戏的核心研发人员李某。2019年,李某经人介绍进入A公司,全面负责一款新游戏的

研发。从事游戏研发之初,李某和A公司就签订了劳动合同,双方约定,劳动期限内完成的一切工作成果由A公司享有知识产权等权利。

2021年1月,经过长时间打磨,游戏正式上线,很快吸引了大量玩家,也为团队带来了不菲的收入。就在发展势头良好之时,李某突然向A公司提交离职申请,并迅速成立了B公司,与C游戏公司合作,在短时间内推出了新游戏。原来,李某在离职时,从A公司的服务器上拷贝了游戏源代码,为规避被发现的风险,其针对游戏角色、场景等进行了改造,由C游戏公司负责上线经营。

同年12月,这款“改头换面”的游戏悄然上线,短短一年内,便获得了逾亿元的收入,而李某所在的B公司分得1300余万元。

经过“换皮”处理的游戏外观极具迷惑性——全新的角色形象、场景设计和界面风格让人很难第一时间发现其与原作品有关联,而数以万计的核心代码就藏在精心设计的“皮肤”之下。如何穿透这张“画皮”,找到背后“复制粘贴”的代码,成为该案办理的关键。

2024年2月,侦查机关将案件移送上海市普陀区检察院审查起诉。根据检察机关提出的鉴定方法,从2000余个代码文件中区分出

1000余个影响游戏具体功能的原创性代码,进行重点比对。鉴定意见认为,两款游戏功能代码相似度高达91.39%。其中,决定游戏种类、玩法与运行逻辑的最核心的代码相似度更是高达96.38%,连具有高度个性化特征的代码注释以及原游戏程序特有的Bug都被侵权游戏原封不动地复制过来。这些细节成为有力的证据,从不同层面论证了两款游戏实质性相似。

2024年12月,普陀区检察院以侵犯著作权罪对李某提起公诉。目前,该案正在审理中。

□姚彦静

《检察日报》4月29日