

疫情之下,外卖成餐企救命稻草 可外卖平台的高佣金、独家协议,让餐企“很无奈” 外卖平台与餐企,如何互利共赢?

记者 周蒿/文 谢慧/图

疫情之下,餐饮业受到冲击。起初堂食受限,接外卖单成为很多餐饮企业的救命稻草。但外卖生意也不是那么好做的。近日,广东、南充等地的餐饮协会喊话美团,称其外卖佣金抽成太高,让部分餐企在疫情防控期间不堪重负。与此同时,关于美团涉及垄断经营、不正当竞争的声音也不绝于耳。
株洲餐企企业与外卖平台相处得咋样?记者近日就此进行了调查。



▲4月20日,珠江南路,在店外等待接单的骑手
▶骑手从店里取出外卖准备送往目的地

餐企 外卖成疫情期间救命稻草 但“高佣金”难以承受

“外卖是我们唯一自救的办法。”市区某大型连锁餐企负责人介绍,2月、3月,店内几乎没有堂食,外卖是企业维持生存的重要手段。由于企业很早就布局外卖,业务模式成熟,最多的时候,多家门店加起来日送6000多单。堂食生意很好,株洲小饭城往年从不做外卖业务。但受疫情影响,今年也转型外卖。“疫情最严重的时候,外卖是店里的主要收入来源。”负责人介绍。
然而,在成为餐企“抗疫利器”的同时,外卖也让很多餐企有苦难言。
“餐企企业利润本就微薄,每接一单,外卖平台要收17%的佣金,太高了。”某餐企负责人介绍,刨去人工、房租、水电和材料费等,做外卖基本不盈利,只不过是维持企业的运转。

记者近日走访多家餐企了解到,在株洲外卖市场,美团占有约80%的份额,饿了么占有约20%的份额。佣金方面,根据餐企的类别、品牌、位置,美团一般为17%-19%,高的达25%;饿了么则在15%左右。“2015年我们刚入驻美团的时候,佣金是13%,现在涨到了19%。”上述连锁餐企负责人介绍。

记者了解到,一般餐企的毛利率在30%至40%之间,也就是说,一单外卖,即使是佣金较低的饿了么平台,也要抽掉餐企一半左右的利润。

成本上涨,餐企对调高菜品的价格却有顾虑。“前几天,海底捞、西贝等餐企率先调价,引发了广泛议论,最后又道歉并调回原价。”多家餐企负责人认为,正是因为这些原因,很多外地的餐企才会“炮轰”外卖平台佣金高。



争议 签“独家战略合作”才能降佣 外卖平台涉嫌不正当竞争?

收取高佣金,尚且可以说是外卖平台的自由。在株洲市场,让更多餐企质疑的是,美团的“独家战略合作”策略,让餐企陷入“二选一”的两难境地。

“刚开始我开通了美团,但考虑到饿了么只收15%的佣金,而且两个平台一起开肯定效果更好,所以去年下半年又在饿了么上线。”天元区韶山路某饭店老板王女士告诉记者,没过几天,美团通过大数据比对,发现饭店“脚踏两只船”。

“美团让我退出饿了么,否则就提高佣金。”王女士介绍,考虑到美团在株洲市场上的绝对优势地位,饭店屈从了。

“去年下半年,市餐饮行业协会就接到不少餐企的投诉,反映美团在与餐企签订合同时强调,餐企不得再与其他外卖平台签约,否则就下架产品或大幅提高佣金。”市餐饮行业协会会长朱军认为,这是一种典型的涉嫌垄断的不正当竞争行为。

据市餐饮行业协会统计,全市至少有上百家餐企因为同时在两个平台上线,遭遇过美团提高佣金、下架产品、排名沉底等不同方式的处罚。

“以我们店为例,如果只在美团独家上线,佣金是19%,如果同时在美团和饿了么上线,美团的佣金就要提高到25%。”市区某餐企负责人介绍,在合作之前,美团会特别强调,正常的佣金就是25%,签订独家战略合作协议后,美团给餐企打折让利,才降低到19%。

去年9月,在接到市餐饮行业协会的投诉后,市市场监督管理局曾组织餐企与外卖平台一起召开约谈会,但情况并未改善。

美团 株洲整体费率在10%至18%之间 从未强制商家“二选一”

针对佣金争议,美团方面近日回应,美团外卖从诞生以来,持续亏损5年,即便在刚刚盈亏平衡的2019年,第四季度外卖平均单利润也不到2毛钱,占收入的2%。平台的绝大部分收入需要投入在帮助商户提供专业配送以及数字化建设等方面。

作为上市企业,美团公开的财报也证实了这一数据。其2019年财报显示,由于订单量大幅增加,骑手成本也在增加。2019年,美团餐饮外卖骑手成本为410.4亿元,这意味着美团每天需要给骑手发放1.1亿元工资。

“株洲地区整体费率在10%至18%之间,目前株洲餐饮商家整体营业恢复超过80%。”美团相关负责人介绍,为帮助餐企应对疫情,3月,美团还对大碗先生等品质商户进行了返佣,帮助商家扩量增收。

“疫情防控期间,美团外卖也不得不面对巨大的亏损压力,但我们必须克服各种困难,来组织骑手队伍。”美团方面称,对于多数餐企而言,外卖平台上的经营是他们的生机,美团将帮助商户开源节流,促进餐饮市场回暖,线上订单增效。

对于是否涉嫌不正当竞争,美团则回应称,从未强制商家“二选一”。

声音 餐企与外卖平台是利益共同体 要抱团取暖,共克时艰

餐企与外卖平台,如何才能实现互利共赢?

业内人士熊先生指出,餐企与外卖平台是利益共同体,一损俱损。面对疫情下的“危”与“机”,外卖平台若一味提高抽佣比例,将恶化与商家关系,不利于长久发展。困难当前,唯有携手互助、抱团取暖,方能共克时艰。

不过,也有人指出,如果餐企强行要求外卖平台降太多佣金,也不可取。“佣金太少会损害骑手利益,进而影响配送服务质量。对于外卖平台来说,长期亏损也不可持续。”资深互联网从业者张毅认为,帮助餐企提升单量、增加营收才是解决佣金问题的核心。

“佣金再高,只要餐企能持续盈利,就不是问题。”张毅说,商家和美团平台当下要解决的问题,是如何增加业务量、提高商家收入。

对于外卖平台利用竞争优势挟餐企“二选一”,朱军认为,餐企、平台形成和谐互助的关系,是维系双方长远合作的核心所在。“如果平台走向垄断,是涸泽而渔,既对餐企损害巨大,也不利于外卖行业的发展壮大。”

4月18日,针对广东餐饮协会的喊话,美团方面表示,将充分尊重餐饮商户和消费者的自主选择权,与广大餐饮商户开展友好协商、平等合作;尊重餐饮商户自主选择线上各类平台,支持餐饮商家多渠道发展。

“这是一个很好的开始。”多位受访者说,餐企、行业协会、平台以及监管部门共同协商,才有可能会有一个比较圆满的解决办法。



女拳王“跑腿”

▲胡蝶把拿到的餐盒放进箱子里准备送往目的地

受疫情影响,目前大多数体育赛事处于停摆状态,运动健儿们闲下来时,都在干什么呢?最近,在株洲街头,如果你看到株洲女拳王胡蝶骑着车在街巷里穿梭,车上还挂着各种货物,千万不要以为她是出门采购。其实,在疫情期间,她已悄悄“转型”成为一名闪送员——“跑腿小姐”。

胡蝶是地道的株洲妹子,也是一名职业女拳击手。2017年,她荣获IBF亚洲女子126磅羽量级金腰带,成功卫冕拳王金腰带。疫情发生后,每天下午五点,胡蝶拿出手机开始“跑腿”。线上接单,确定取货点,骑着摩托车把货品送到买家处,经过近一个月的磨练,胡蝶对接单已经比较娴熟了。

由于买家的配送地址都不一样,有时候甚至会绕大半个城区。她说,辛苦是肯定的,但是内心特别踏实,反正闲着也是闲着,每天活动一下,自己舒服也能给别人带来便利,何乐而不为呢。

“跑腿”最忙的时间段是晚上,胡蝶往往会选择在下午5:50开始接单,直到晚上11:30左右。记者询问胡蝶:“晚上一个人送订单,怕吗?”她表示,真没想过怕,自己也很注意安全。胡蝶说,4月的第1周,她跑了139.1公里,接了31单,赚了436.9元。

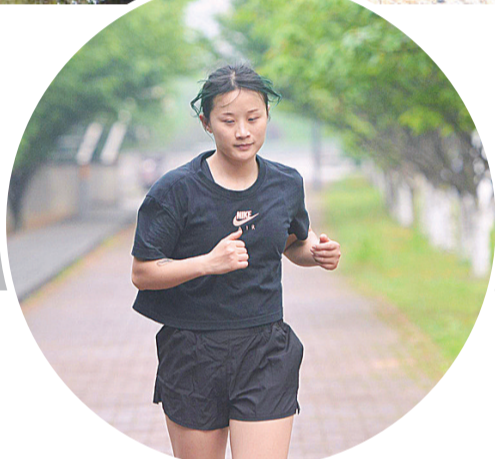
为记录自己的“跑腿”生活,胡蝶还花2000多元购买了一台运动相机,看到美丽的风景,遇到有趣的事情就拍下来,分享到朋友圈。

有拳击爱好者担心,天天“跑腿”,她的主业拳击竞技水平下降了怎么办?胡蝶说,虽然拳击比赛暂停了,但自己一直保持体能训练。每天早上7点会去公园进行晨练。午饭稍作休息后,还会到健身房进行训练。她说,“跑腿”工作是从傍晚开始的,所以对她的训练基本没影响。

虽然突如其来的新冠肺炎疫情打乱了胡蝶的训练、比赛计划,但她表现得积极乐观,并时刻保持自己的竞技状态。她希望疫情尽快彻底散去,拳击手们能够重回赛场一展风采。
(记者 杨凌凌/文 谢慧/图)



▲胡蝶每天都会到健身房训练



▲胡蝶在滨江路跑步锻炼



▲胡蝶在嵩山路一家日式料理店取餐



▲胡蝶把一份外卖送到湘银小区的居民家中



▲骑行在送餐路上的胡蝶



◀扫码看
采访视频
视频制作:谢慧