

曾经在海口一些小区大受欢迎,不少居民在配送站前排队“领菜”

如今这种模式难以为继,电商纷纷撤点,顾客无处退款

蔬菜品质下降、配送不及时,导致口碑下滑——

社区生鲜配送

“歇菜”?



海珠花园内一处生鲜配送站点已租给附近的小超市做库房。

手机上下单,生鲜隔天送到家,听起来让人觉得十分方便。2015年,这样的社区生鲜配送曾在海口一些小区“火”了起来,不少电商在小区内设置了配送站,每天根据顾客的订单将生鲜蔬菜送到小区。近期记者走访发现,社区生鲜配送如今陷入困境,甚至难以运作下去,不少小区居民曾经排队“领菜”的生鲜配送站,被租为仓库或转为他用,也有消费者的储值卡内还有未消费完的钱,但找不到商家退款。 南国都市报记者 王子遥 文/图

记者走访

小区生鲜配送站 转租为超市库房

在海口市龙华区茉莉路海珠花园小区内,一间占地不到20平方米的小铁屋显得分外扎眼。这里曾是一家专做社区生鲜蔬菜配送的企业在小区内的配送站,如今铁屋门上及墙面上的宣传海报都已被撕下,玻璃窗上还蒙上了报纸,只能从屋子顶部依稀看出“生鲜蔬菜提货点”的字样。

“2年前,这家生鲜蔬菜配送企业就不做了,这间屋子我们也不知道怎么处理,如今租给街对面的一家小超市作为库房使用了。”海珠花园小区物业管理处一名工作人员说。

在位于豪巷街的亚洲豪苑小区内,一处曾用于推广社区生鲜配送的提货点,如今也被小区物业出租给其他单位。对于来了又走的社区生鲜配送,物业方面也显得十分无奈。“2015年5月,他们跟我们物业商量后,开始在小区内做生鲜配送,但只做了3个月便不做了,说是资金方面存在问题;2016年元旦后又重新开始做,但没多久又不做了。”小区物业一名李姓负责人称,直到目前,这家生鲜配送企业还没有跟物业方面将未缴的水电费结算完。“我给他们公司负责人打过电话,但是一直没人接;给以前来小区商谈这个项目的业务员打电话,对方称他已经不在这家公司干了,帮不上忙。”

李先生还称,当时这家配送企业离场十分仓促,小区内不少办了储值购菜智能卡的业主都没来得及销卡退费。业主刘长栋表示:“2015年,我们小区很多业主都办了储值卡,至今我的卡里面还有钱,但是找不到商家,不知道怎么退款。”

顾客吐槽 蔬菜质量难保证,还比市场价高

2015年,各类社区生鲜配送商家在海口亚洲豪苑等小区大规模铺开业务。由于当时海口不少中高档小区周边没有菜市场,住户人群早出晚归买菜不方便等,使得“手机下单,次日自提”的社区生鲜配送模式让不少消费者颇感兴趣。商务部门也对此类生鲜电商企业加大了指导和扶持。然而,这种o2o模式在海口却未能形成规模,盛况仅昙花一现,这是为什么呢?

家住海珠花园的黄阿姨就曾在小区的生鲜配送站下过单。她称,起初配送来的蔬菜都是品质十分出挑、包装十分精致的“尖货”,但随着小区内订菜的人越来越多,送来的

蔬菜品质就开始有所下降。“比如说西红柿,最早送来的都是个头齐整、又红又圆的,后面送来的西红柿就变得大小不一,有的甚至都因为天气或配送的原因而发软了。”黄阿姨说,“相比送来啥就吃啥的生鲜配送,很多人在体验一段时间后,还是选择回归菜市场自己挑选购买,毕竟可以选择的余地更大。”

此外,价格高也是社区生鲜配送难以为继的一个原因。亚洲豪苑小区的业主刘长栋就曾将配送到小区的蔬菜与在小区北侧的博巷农贸市场内的蔬菜进行价格对比:“每斤菜都要贵5毛到1块”,有的水果差价更大。

业内分析 服务质量下降导致消费者剧减

如今在海口一家保险公司任职的李启明曾在一家经营社区生鲜配送的本地电商企业内工作。他认为,社区生鲜配送的主要问题还是在于经营成本过高。与传统农贸市场相比,生鲜配送的电商企业要多负担手机端公众号或APP的运营费用、向位于各小区的末端网点发车的运输费、各小区取货站的场地费和水电费及蔬菜分拣、包装及损耗费等。而其优势在于,能够让消费者免于来回菜市场的奔波,坐在家里就能等菜来,同时蔬菜品质也

不比农贸市场里卖的差。“但随着生鲜配送业务量猛地扩大,公司在采购、加工和运送等环节都跟不上预期了。”李启明举例称,2016年,其所供职的企业就因为租用的运菜车数量有限,在需要运送的蔬菜量增多后,时常出现送达晚的情况,导致用户口碑大幅降低,使用人数也急剧减少。“一旦消费者对这种不是生活必需的新兴消费体验产生了差评和反感,基本就不会再使用你的服务了。”李启明说。

建议

电商可与小区周边商超合作

“目前在海口做社区生鲜配送确实要面临不少现实状况,比如政府鼓励菜篮子集团通过末端网点建设来解决居民买菜难的问题,现在远离市场的人口密集的居民区大多配有社区菜店;同时,如美团外卖等外卖企业也开始支持生鲜配送,快递小哥接单后实时配送的效率基本胜于统一收集订单,次日才集体配送的社区配送模式。”

海口市电子商务协会一名相关负责人表示,目前在海口经营社区生鲜配送的企业多为本地电商企业,如何能赢回社区消费者的青睐,还有诸多问题需要解决。他认为,生鲜社区电商可考虑与小区周边商超合作,降低自己在小区内设点的经营成本,向商超供应生鲜,然后由商超进行运营;同时,也可适当缩减经营体量,减轻囤货、备货的压力,轻装上阵积累消费人群。