



团美食、团电影票、团手机贴膜、团美容健身、团宾馆住宿、团旅游出行……衣食住行，打开团购网站，随时随地就能轻松获取团购的低折扣，这就是团购的魅力所在，也是很多人为之着迷的原因之一。

当然，不少团购达人也反映，团购中层出不穷的问题——服务态度不好、预约不上、产品质量一般、菜品量太少等等，也给团购蒙上了一层“阴影”。

消费者爱它实惠，卖家用它赚人气，可服务、质量有问题怎么办？

亲，你团了吗？

团购是个宝，我们都爱它

国家统计局枣庄调查队提供的数据显示，去年我市居民网购消费快速增长，被调查的家庭中，去年有网购消费的占71.4%，比上年提高了16.7个百分点；年均消费金额4345元，较上年增长23%。尼尔森日前发布的《2013年购物者趋势报告》中称，年轻人成为网购消费的主流，根据报告显示，63%的网购人群集中在18到30岁之间。

在日前采访的50位市民中，最近3个月未参与团购的有6.67%，团购3次以下的13.33%，团购4—6次的33.33%，团购7—9次的26.67%，团购10次以上的20%。从花销上来看，最近3个月花费在团购上的钱500元以上的占46.67%，300—500元的占6.67%，100—300元的占13.33%，50—100元的占20%，50元以下的占13.33%。我市一团购网站昨日的近400个团购项目中，美食类有180多个，占了近一半；另一团购网站昨日的7000多个团购项目中，1000多个美食项目也占了近20%，调查中，有42.11%的市民选择了餐饮类团购。

对此，该团购网站的客户经理表示：“我们网站是去年5月底登陆枣庄的，现在已经覆盖了近50%的餐饮业和宾馆，分为美食、电影、休闲娱乐、生活服务9个类别，其中，团购率和复团率最高的还是餐饮类，我们网站光美食就有

1000多项。就我个人来说，我觉得团购是一个趋势，我们的主流消费群体是20—35岁，热衷于网上购物的年轻人，所以发展前景还是不错的。”“我们几个朋友出去吃饭就经常团购，感觉还是团购实惠些，一样的菜品都能打到五六折，很划算。”经常团购美食的孙女士说。

“我经常在网上团购洗车套餐，真是超值，11块钱多就能把车洗得很干净，洗完车还送一瓶玻璃水，太划算了！”刚洗完车的刘先生表示，“其实，我们团购就是奔着经济实惠去的，如果商家觉得价格太低，给服务打折扣，我们消费者吃一次亏就不会再来了，这对商家来说肯定是损失。”

“昨天我在网上参加了个美发团的，接着就去试试，真是不错，理发师剪得很用心，也很专业，发型我很满意，接着就在他们店办了张会员卡，下次还要让那个理发师给我剪。”市民张女士对自己团购的美发券十分满意。

“团购其实就是互惠互利，咱们消费者觉得它实惠、方便，商家也能通过团购赚人气、攒口碑，但要实现这个‘双赢’，最重要的就是商家要保证团购商品或服务的质量，不能因为是低价的团购就马虎，或者缺斤少两的，那样做只会砸了自己的招牌。”团购达人张先生看待团购十分理性。

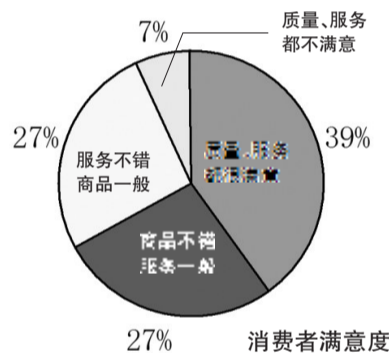
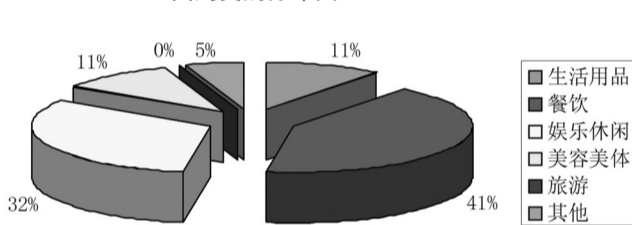
团购是活广告，赚口碑还拉回头客

在中区青檀南路开主题餐厅的赵女士称，他们饭店也打出了团购的旗号，“从去年12月24日平安夜开始，我们就推出了团购套餐，一个是68元的4—5人餐；一个是148元的6—8人餐。卖得都不错，消费者评价也挺好，到现在已经销售了近300份了，几乎每天都会有团购的客人前来，少则一两桌，多则七八桌。”赵女士说，“对我们来说，团购的菜品肯定是挣钱最少的，但团购也有它的优势，一方面我们店开了没多久，没形成固定的消费群，做团购扩大了宣传，相当于打广告了；另一方面也拉了回头客，赚了口碑，我们用心接待每一单，也是希望能够得到消费者的好评，再把我们推荐给更多的消费者。”赵女士表示，她的餐厅接待的客户大多数对菜品还是比较满意的，好评率在80%以上，近

70%的消费者给出了五星评价，也有不少消费者成了她的固定客户，经常前来消费，有的甚至和她交上了朋友。

在薛城区永兴路上的一家奶茶店内，老板王女士正在接待两位团购的客人，她表示：“我们店是去年开始做的团购，主要是感觉店面有些偏，生意一般，发传单的方法有些土，效果也一般。当时看着团购挺火的，就跟一个团购网站联系，搞了个饮品的团购。这不，已经卖出去500多份了，有不少顾客第一次团购来我们店后，就成了常客了。评价也都很好，基本都是五星评价，只有极个别的顾客给了3星评价，差评一个都没有。这算是变相做广告了吧，总之，团购的效果不错，顾客越来越多，我打算继续做下去。”

团购类别分布图



量少、限制多，问题也有一箩筐

打开一团购网站的评论页，不少网友给出了中肯的评价，但也有不少网友进行了吐槽，有嫌商品量少的，有投诉服务态度差的，也有说环境差、地儿难找的。“之前我团了8个蛋挞，上面说不用预约，我就直接去了，第一次我是上午去的，店员说还没做好；第二次我是下午过去的，结果店员又说卖完了。可团好了的东西总不能不要吧，第三次我特意赶在中午过去取，结果店员竟然说，一天只能拿4个，我的8个蛋挞分了两天才取完。”说起团购的蛋挞，市民马女士十分郁闷。

“感觉团购的菜和按原价点的菜差太多了，量少，也没那么精致，味道更是一般，真心后悔了！”一位网友对团购的套餐评价道。“我团购的牛排跟之前原价点的

确实有差别，小了不少，味道感觉也不如之前的好吃。”另一位网友也对团购的餐点做出了不满意的评价。对此，青檀南路一家主题餐厅的老板赵女士表示：“我们也很无奈，折扣那么低，算上菜品和人工、房租什么的，团购网站再提走五六个点，基本上赚不了什么钱，量上肯定会稍微少一些，但质我们肯定是会保证的。不过，还是有不少消费者抱怨菜量不如全款买的时候多，这是肯定的。不过，店里的团购套餐已经非常实惠了，基本上是赔本赚吆喝。对于网友的负面评价，我们也会积极解释，希望大家能够谅解。”

“团购确实方便，也很实惠，但总感觉我们消费者处于弱势一方，什么规矩都是商家定的，不少都标有各种限制，有的餐厅会规

定用餐人数和用餐时段，有的美容美体的还得提前预约，一些KTV券、电影票，在节假日的时候都不能用，我们平时上班哪有时间去消费，还不是都希望节假日的时候出去玩玩，可偏偏一些团购券那时候又都不能用，真是很郁闷。”对于团购的各种限制，市民郭女士表示了她的不满。对此，主题餐厅的老板赵女士说：“节假日期间，我们一般是限制使用团购券的，对于我们饭店来说，那时生意是最火的，一方面大家都喜欢在节假日的时候出来相聚，一方面现在人们生活水平提高了，也喜欢在外面摆个场热闹热闹，方便又省事。所以，我们节假日期间一般是不接受团购预定的。”

团购平台有义务协助维护消费者权益

采访中，40%的市民表示对于团购的质量和价格都比较满意，6.67%的市民对团购不满意。对于消费者在团购中遇到的问题，我市一家团购网站的客户经理表示，他们会从源头上把好筛选关，“我们网站选择合作伙伴，主要是看店家的接待能力，包括店面的营业面积要在35㎡以上，位置不能太偏，推出团购的产品或服务应达到行业中等水平以上。同时，我们总部也会针对团购的店家进行不定期的暗访，如发现违规现象，我们也会第一时间和店家进行沟通，避免消费者权益受到侵害。目前来看，我们前期和店家沟通的还不错，暂时还没接到过投诉。如果消费者对网站上店家的服务或产品不满意，可拨打我们网站上的投诉电话进行投诉，我们总部会在第

一时间派出工作人员进行核实，会尽快给消费者一个满意的答复。”该经理说。对于团购的投诉，市消费者协会的工作人员表示，目前虽然并未接到过关于团购方面的投诉，但是如果消费者对商家提供服务的质量、数量不满意，可以向辖区内的工商所申请调解，也可以联系团购平台，由团购平台与具体提供服务的商家进行沟通、协调。商家接受调解后，可以采取打折、重新免费使用等方式对消费者进行弥补。

市龙头律师事务所的王律师说：“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任，国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督。《中华人民共和国消费者权益保护法》和《网络商品交易及有关服务

行为管理暂行办法》都有相关的法律规定。如《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》第二十一条：提供网络交易平台服务的经营者应当与申请进入网络交易平台进行交易的经营者签订合同（协议），明确双方在网络交易平台进入和退出、商品和服务质量安全保障、消费者权益保护等方面的权利、义务和责任；第二十六条：提供网络交易平台服务的经营者应当建立消费纠纷和解和消费维权自律制度。消费者在网络交易平台购买商品或者接受服务，发生消费纠纷或者其合法权益受到损害的，提供网络交易平台服务的经营者应当向消费者提供经营者的真实的网站登记信息，积极协助消费者维护自身合法权益。”（记者 孙莎莎 特约记者 张敬宇 文/图）