

南方财经全媒体记者 郑嘉意 实习生 王小萌

如今，在外卖下单之前点一下“准时宝”已经成了多数年轻人的习惯。

随着外卖行业发展，我国外卖用户规模及渗透率均不断提升。

中国互联网络信息中心

资料显示，截至2021年12月，我国网上外卖用户规模人数达46859万人，同比增长17%，占网民整体的52.7%。

与此同时，因骑手数量不足、订单数量过载、交通堵塞等原因造成的送货延迟现象也影响着消费者的用户体验。消费者在外卖久候不至时易产生焦躁情绪，叠加饭菜变凉、口感变差等因素，更倾向使用投诉手段维权；而过往的外卖平台为维护用户口碑，则选择将此成本转嫁外卖骑手，对延误送餐员进行严格处罚，使得骑手“被困在系统里”。

上述矛盾下，外卖延误保险产品作为消费者、平台、外卖骑手三者之间的“缓冲地”应运而生。公开信息显示，截至

2022年5月，美团

外卖延误险“准时宝”已为近70亿份外卖订单提供保障，对超1.5亿份延误订单赔付补偿金。

据21世纪经济报道

记者了解，“准时宝”一类产品价格低廉，通常由商家赠送，自行购买价格往往在0-1元之间。若外卖超时，则消费者可获得相应赔付，赔付金额随超时时间上涨。而除准时服务外，部分平台也在食品安全方面发力，如美团为客户提供“放心吃”服务，饿了么也推出“外卖保”产品，以保险方式助力食安保障。

但同时，准时服务是否为保险性质、外卖平台是否具备保险资质、延误发生时的赔付主体等问题也存在一定争议。

“准时宝”、“准时达PLUS”属于保险吗？

如今的外卖市场已经形成以“饿了么”和“美团”两家平台为主的“两强格局”。记者了解到，上述两大平台均有外卖延误赔付产品。

从界面上来，用户在订单确认及支付页面都可勾选是否需要购买准时服务，但是仔细观察不难发现在两家平台提供的准时服务有所不同。

美团在支付界面承诺的赔付款项为：骑手送达超时即赔2元；超时10分钟，赔5元；

超时20分钟，赔8元；超时30分钟，赔12元。而饿了么所承诺的款项则为：超时10分钟赔付2.49元红包，超时15分钟赔付7.46元红包，超时30分钟赔付17.42元红包。

可见，虽然两家平台同是超时一定时间后，按超时程度不同进行赔付，但区别在于美团会直接将赔付金额打给用户，而饿了么却使用了无门槛红包的形式。

经记者了解，这是因为美团的“准时宝”和饿了么的“准时达PLUS”虽然同属于准时服务，但本质上有所区别——“准时宝”是一款保险产品，而“准时达PLUS”则属于有偿增值服务。

美团平台所推出的“准时宝”是美团联合人保财险、平安财险等大型保险机构所推出的创新型险种，据报道，截至2022年5月，美团外卖延误险“准时宝”已经为70亿份外卖订单提供保障，并为其中1.5亿的延误订单进行了赔付。所以在美团点外卖时受商家赠送“准时宝”或自己选择购买“准时宝”，都相当于为这一单投保，从而享受保险公司提供的延迟赔付。

而经记者询问确认，饿了么所推出的“准时达PLUS”是一款有偿增值服务而非保险产品，也未见饿了么与保险公司合作推出延误险产品的新闻。故饿了么的赔付方式也与美团有所区别，以无门槛红包的形式对顾客进行补偿，补偿由平台方承担。

准时服务是否应用于全部商家？

虽然美团和饿了么两家都提供了准时服务，但并非所有商家订单的支付界面都会出现购买准时服务的选项。

美团平台“准时宝”服务本质上是给商家与顾客提供了一种购险选择。经记者了解，一般来说，如果商家自行购买了准时宝，准时宝则会以赠送的形式赠予顾客，即只要外卖没有及时送达，并且延迟时间满足赔付规定，顾客就会获得相应赔偿；而如果商家没有购买准时宝赠送给顾客，顾客则需要自己选择是否购买准时宝，只有在客户购买准时宝的情况下，才能享受到延迟赔付服务。而商家如果在配送方式上选择自配送，平台则不提供准时宝服务，用户也无从购买。所以需要顾客在外卖下单时看好商家是否支持准时宝服务，以确保自己能享受到预期的准时服务。

饿了么的“准时达PLUS”由于是平台所推出的有偿增值服务，所以在服务提供方面也与美团规则不同。据记者了解到，作为平台推出的准时服务，在商家选用蓝骑士专送或蜂鸟快送一类饿了么骑手配送时，平台将提供“准时达PLUS”服务，由用户自行选择是否购买或使用“吃货豆”兑换；但同样，如若商家选择自配送的配送模式，骑手由商家自行呼叫或提供，平台则不再提供“准时达PLUS”服务。

投保不止延误险，食安保险同跟进

在更受用户关注的准时服务之外，两家平台也在食品安全方面提供了相应保障，并以保险的方式落实。

美团外卖在平台中提供“放心吃”服务，据平台所提供的信息，“放心吃”同样是美团与保险公司合作，为用户所提供的

一款食品安全责任保险

，由入驻美团外卖平台的商家向与美团合作的保险公司投保，以为用户提供食品安全保障。但与“准时达”不同的是，“放心吃”只有商家可以选择是否投保，用户无法自行投保。但据美团工作人员透露，如若在没有为用户投保“放心吃”的商家出现食品安全问题，平台方也会积极跟进解决并保障用户利益。用户也可以在外卖商家页面进行筛选，选择带有“放心吃”服务的商家下单。

而饿了么则在2021年11月份联合中国人保财险

与上海誉好合作推出“外卖保”产品，跟进商家食安险保障服务。据报道，如若在具有“外卖保”赔付资质的餐厅下单，用餐时发生任何食安问题，都将有工作人员进行跟进处理。饿了么在订单完成界面为用户提供了“食品安全问题理赔”通道，在客服中也可以咨询相关问题，并督促商户购买食品安全保险，尽可能保障用户权益。据了解，“外卖保”产品推出时，首期将全面覆盖品牌馆餐厅，并尽快全面推广。用户可以通过查看商家前端页面来确定该商家是否具有“食安险保障”资质。

无论是准时服务或食品安全类保险，目的都是出于保障用户合法权益、优化用户用餐体验。但在两家平台推出产品、提升服务的同时，也有网友反应其出现了如理赔不到位、信息不透明等问题。未来，外卖平台可在利用保险优化自身的同时，确保服务落实到位、信息公开透明，使用户能够得到更完善的权益保障、获得更愉快的用餐体验。

更多内容请下载21财经APP