

想要报料,想要投诉,遇到困惑,遇到难事,找“帮帮团”
记者第一时间跟进回复
钱江晚报·小时新闻帮帮团,一直在你身边。



扫码来找
帮帮团



好天气 网易严选上1499元抢到的茅台 订单被莫名其妙取消

平台:该订单显示小孩误触 消费者:取消订单前都没联系,明显有猫腻

本报记者 盛锐

“我辛辛苦苦蹲电脑前抢到的茅台,为什么网易严选在没有通知我的情况下,就私自取消了订单?而且还不能给我恢复!”杨先生遇上这么一件烦心事,向钱江晚报·小时新闻客户端发来的求助。

随后钱报记者联系上了爆料人杨先生,他说事情发生在5月14日。



客服与杨先生沟通部分内容



已支付截图(图片均由受访者提供)

支付后仅6分钟 就被通知订单取消

“当天11点,我准时打开网易严选抢茅台。”从去年11月开始,杨先生就在网易严选上开始抢购价值1499元的飞天茅台,“运气不错,去年12月8日我就抢到了一瓶。”杨先生说,12月抢到的茅台,他正常收到了货,“后来想着多买两瓶收藏,就继续抢了。”

5月14日,杨先生又抢到了一瓶茅台,“虽然茅台抢购每天都有,每周二还有加量,但大家都知道这个行情,这个价格的53°飞天茅台很多人都要抢,难度很大的。隔了5个月再次抢到,我觉得很幸运也很激动,立马就付钱了。”

但杨先生怎么也没想到,订单支付后仅仅过了6分钟,却收到一条通知,“订单被取消了”。

“我立马就联系了客服。”根据杨先生提供的截图,记者看到,一位不知名的顾客私聊了客服,对方仅仅提供了订单号,并声称“我



5月14日11点抢到茅台的订单截图

的手机被砸了,登不上账号,酒是由小孩子误触下的单,要求取消订单。”

但杨先生表示,这个联系客服的人,不是自己,也不是自己的家人,“客服在取消订单之前都没有联系我,就私自取消订单,这明显是在搞猫腻嘛!”

事发后,杨先生与网易严选沟通未果,也投诉至了12315,“对方表示7个工作日内转接相关单位,49个工作日内处理完毕。”

网易客服: 只能备注,等待后续处理

在获取了杨先生的授权之后,记者致电了网易严选客服。

接电话的客服工作人员表示,通过查阅订单号,确认这个订单被取消的原因是因为有顾客联系客服提出“小孩误触,希望取消订单的申请”。

那当时为什么没有找顾客本人核实呢?这名客服人员没有回答。

对于杨先生希望恢复订单或者补偿一瓶茅台的诉求,客服表示,“目前订单已经取消,无法恢复,我权限不够,无法回答是否能够补偿一瓶。”同时,这名客服人员还表示,因为人工无法干预订单,下一次的茅台抢购也不会为杨先生安排优先资格。

目前,客服表示“将对客服人员没有通过电话确认即取消订单的行为进行处理,并将处理结果反馈杨先生”,其他不再多说。

难道因为客服失误造成的损失要由杨先生个人承担吗?客服表示,暂时只能给订单做一个备注,等待后续处理。

钱江晚报·小时新闻客户端将持续关注此事。

快 清 睐

西溪湿地 这群不速之客 正蠢蠢欲动

让人看了起鸡皮疙瘩的“小红块”
目前主要靠人工捕捞

本报讯 杭州的方先生每周带着孩子在西溪湿地附近上兴趣班,趁中间有段空闲时间总是会去西溪湿地走上一圈。上星期开始,他发现西溪的水里头多了一些红色的东西。

方先生说的是福寿螺。

昨天,方先生说这些让人看了起鸡皮疙瘩的小红块最近更多了,“往年也有见过,今年看着好像更多一些。”

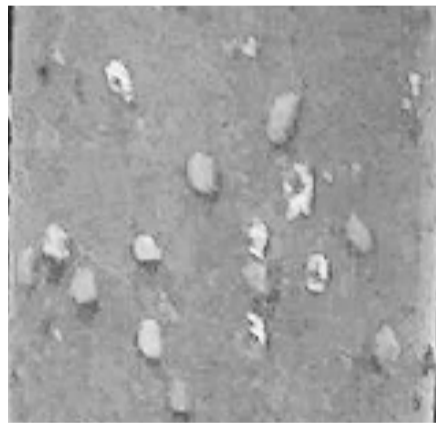
为什么最近这段时间福寿螺开始“蠢蠢欲动”了呢?

西溪湿地生态研究院的专家告诉钱报记者,每年到这个时候,随着温度和湿度的升高,福寿螺就开始进入生长旺季。

此外,西溪湿地水岸线比较长,不管是水生植物还是岸边的各种植物都比较多,又是一个开放水域,因此市民和游客们总是会关注到这一现象。

西溪湿地生态研究院自从成立以来,关于防治福寿螺做了不少工作,也会在业务和技术上对养护单位进行指导。目前的方法主要还是靠人工捕捞。

本报记者 黄伟芬



西溪湿地的福寿螺 方先生提供

新闻+

福寿螺,又称大瓶螺、苹果螺,是原产于南美洲亚马逊河流域的一种大型淡水螺。20世纪80年代引入中国,2003年中国环保总局(现生态环境部)将福寿螺列入首批入侵中国的16种“危害最大的外来物种”之一。

一颗福寿螺一年可产卵20~40次,每次产卵几百至上千不等,产卵量可达3~5万粒。卵十几天就能成螺,繁殖力惊人。最关键的是,福寿螺的破坏性很强,它们以啃食水生植物为生,过度繁殖还会破坏水域生态环境。