個案研討： 外送員取錯餐事件

**一張含有 文字 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 有一名外送員是外籍配偶，白天擺攤、晚上外送，他說當天不小心多拿餐點，馬上回撥給火鍋店，但餐點才4百61元，業者卻因此要求賠他3千。 (2022/06/10 東森新聞)
* 外送平台興起，也衍伸不少外送員、店家、顧客間的糾紛，有店家人員在臉書PO文說，今天來店裡幫忙的人不清楚操作程序，給錯外送員餐點，她發現後連忙打給客服通知換餐，不過，外送員回店後開口要70元油錢，讓她想知道這種情況合不合理，因此忍不住上網詢問。 (2022/09/23 自由時報)
* 外送員取錯餐點，店家怒告竊盜！新北市一間餐廳，發生取餐糾紛，業者指控接單後11分鐘，外送員就來取餐，告知對方餐點還沒做好，對方竟隨手拿走別人的餐點，事後還向客戶說是店家做錯了。業者不甘商譽受損，提告竊盜，外送平台表示，目前已和這名外送員停止合作。 (202109/24 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 這必需要看錯在誰，錯的人應負損害賠償責任。
* 「回報客服，他會被停權」、「店家沒有義務給外送員補貼；同樣的，外送員可以不回店家」、「店家補一杯飲料就好了 何必自己虧錢呢？」、「他好意思？他沒對單號欸，好笑」、「花錢買教訓！」

**人性化設計觀點**

最近外送平台興起，相關店家與外送員間的糾紛時起，有外送員多取了餐點的、有店家給錯餐點的、有外送員拿錯了餐點的……，以上所舉的就是這些典型的例子。

看來這些錯誤，除了故意的可能涉及偷竊之外，絕大多數應該都不是故意的，只是人為失誤。以人性化的觀點來看，無意的人為失誤也是人性的一部份，所以就要靠管理(更好的流程規劃)來避免。

我們不妨看一下店家對於不同的訂單打包的方式外表上的差別是否明顯？是不是只有在包裝袋外貼上相同的標籤，標籤上的訂單號碼或品項標註不同而已？尤其取件時店家或外送員又大多是在用餐尖峰，可能因為趕時間或太忙，不見得會每單都打開包裝袋確認，由而發生誤取誤給的狀況。

不論是外送員或店家發生了錯誤，當然會產生額外的成本，例如延誤了送餐時間、多跑一趟、重覆備餐……等等，應該如何分攤才合理？為什麼會發生送餐員隨手拿了別人的餐而店家當時沒阻止？為什麼店家做錯了餐外送員取餐時沒核對清楚？為什麼會被送餐員多拿？甚至於為什麼會漏湯汁？為什麼餐食會被污染？為什麼……，可見我們對於外送服務的流程管理還有很多改善的空間。

如果應對這類問題的對策是提告竊盜、開除送餐員、扣罰錢、要求賠償……，請問能夠解決問題嗎？同學們，你還有什麼補充意見，請提出分享討論。