

# 外卖员被投诉持刀上门威胁 善待他人也是保护自己

本报评论员 宋学敏

“这个外卖小哥，送外卖不打电话不敲门，还送错了外卖，我们就投诉了他。可能平台扣了他钱，今天晚上7点多就持刀上门了，直接冲进来。还好我老公反应快把他推了出去，门都要被他踹烂了。最后也报警了，一起去了公安局，但这人放话说要不到钱，每天都要来家门口。”近日，武汉一市民发布信息，称外卖员送错餐，自己给了差评，被外卖员持刀上门威胁。双方被带往派出所后，顾客退还外卖员餐费，双方相互道歉和解。

视频显示，一名外卖员工持刀走到住户家门口踹门、辱骂，声称“我请你吃饭，吃了饭还扣我钱”“你昨天骂我骂得挺爽嘛”。屋内居民曾手持菜

刀，将房门打开缝隙，被几次踹门后赶紧又关闭房门。屋内持手机拍摄的女子称：“我已经录像了，我告诉你‘报警了’”。外卖员则叫嚷着“你报警”“报警我也有理，我等警察来”“你家在这里，你跑不掉的”“你等着，我天天来”之类的话语。

网友隔着屏幕都感到了场面的暴虐，不敢想象屋内的人该是多么恐惧。自己送餐不通知，还送错了，服务出差错，客户给差评，就持刀上门威胁还暴力踹门。这位小哥暴躁凶恶，戾气太重了。然而，获悉事情的全貌后，网友评论转向了。原来，外卖小哥得知送错餐后，很快进行了补送，但顾客将送错的餐食和补送的餐都吃掉了，并进行了投诉。外卖员被平台要求承担餐费、差评罚款，情绪激动才作出失控举动。“这位大聪明

把两份餐都吃完，又把人家投诉了，太过分了。”不过，不少网友也认为，这位外卖小哥管控不住情绪，不适合做服务工作。外卖平台应对自家小哥定期进行情绪疏导。网友还奇怪持刀上门暴力威胁，至少得行政处罚吧，怎能和解了事？辖区派出所工作人员表示，冲突未造成人员受伤，“我们在给他做工作，对他疏导情绪，双方都要劝一劝，目前已经达成谅解。”这个解释有些牵强。

顾客不厚道，小哥太暴躁。近年来，类似因差评、投诉引发冲突的事件时有发生。一个差评会对商家销售有很大影响，一个投诉可能让外卖小哥损失几十到数百元的收入。风里雨里奔波的外卖小哥会有挫败感，不知哪天就成为压垮骆驼的最后一根稻草。备受压抑的情绪一旦崩溃，

是十分可怕的。一些网友称，自己也有给外卖小哥或商家差评被找上门的经历，他们担心个人隐私无法得到保护，人身安全受到威胁。“他们知道客户电话和地址，我是不敢给差评的。”事实上，现实生活中，如果商品没太大问题，服务不是太差劲，大多数人是不会给差评的，一是体谅对方不容易，二是不想给自己惹麻烦。善待他人，也是保护自己。

接下来又是那个老话题了，平台应完善差评和投诉机制，去除“水分”才能有“养分”。商家买来的好评、同行刷的恶评会扭曲评价机制。即便是消费者的评价，也不都是合理的，要给商家、外卖小哥、快递小哥申诉的机会。对于因误会或小错误导致的差评和投诉，平台应该给予一定的宽容，而不是一味地处罚。

## 镜界



### 斗马

11月23日，广西柳州市融水苗族自治县第二十二届芦笙斗马节开幕，数万名各族群众会聚县城欢度节日。

新华社发

## 国内

### 森林覆盖率超25%

国家林业和草原局局长关志鸥23日表示，截至2023年年底，我国森林覆盖率超过25%，森林蓄积量超过200亿立方米，年碳汇量达到12亿吨以上，人工林面积居世界首位，成为全球增绿最多的国家。关志鸥当日在广西南宁举行的2024年世界林木业大会上介绍了这些情况。关志鸥说，我国林草产业总产值超过9万亿元，成为全球主要林产品的最大贸易、生产和消费大国。

据新华社电

### “港产”大熊猫满百日

派发红鸡蛋及猪脚姜醋、举行大熊猫主题灯光秀、直播公开大熊猫生活画面……中央赠港大熊猫“盈盈”诞下的龙凤胎熊猫23日迎来出生百日，海洋公园举行庆典活动与市民共同庆祝。当日，香港海洋公园首次开设直播环节，公开龙凤胎熊猫生活的实时画面。雌性大熊猫宝宝首先亮相，它躺在床上，不时伸懒腰，憨态可掬。香港海洋公园表示，龙凤胎熊猫已长出牙齿，出生时重122克的雌性大熊猫宝宝体重已增至5.3公斤，而雄性大熊猫宝宝的体重由出生时的112克增至5.5公斤。

据新华社电

## 国际

### 男子报警后被警察枪杀

美国内华达州一名男子深夜遭遇入室抢劫后打电话报警。警方赶到现场，恰遇报警者与歹徒打斗，开枪制止时将这名男子打死。男子名为布兰登·德拉姆，43岁。11月12日凌晨时分，德拉姆拨打紧急求救电话911，自述有人闯入他家，而他正带着15岁的女儿躲藏。警员亚历山大·布克曼踢开德拉姆家的前门，发现德拉姆在走廊上与歹徒争夺一把刀。布克曼朝两人大喊，要求他们放下刀，然后开了一枪。这两人随后均倒在地上，布克曼走上前，站在他们旁边又开了五枪。德拉姆在家中被确认死亡。

据新华社电

### 美召回超百种牛肉泥

美国一家肉类加工企业近日紧急召回100多种、共75.8吨牛肉泥产品，原因是这些产品可能被大肠杆菌污染。涉事企业名为沃尔弗林肉类加工企业，其生产的一批新鲜和冷冻牛肉泥可能被O157:H7型大肠杆菌污染。产品被召回前，美国农业部向其下属食品安全及检验局通报至少19人在食用该公司生产的牛肉泥后患病，责成后者展开调查。

据新华社电

### 加为杀雪橇犬历史道歉

加拿大政府23日为上世纪五六十年代大规模屠杀雪橇犬向居住在魁北克北部的因纽特居民道歉，承诺向因纽特居民赔偿4500万加拿大元（约合3219万美元）。加拿大政府在声明中说，对雪橇犬的无理杀戮导致努纳维克因纽特人失去了传统出行方式，食物安全和经济状况均面临挑战，由此带给他们的情感创伤深刻且持久。代表魁北克地区因纽特人的一个组织的负责人皮塔·阿塔米介绍，从20世纪50年代中期开始，在因纽特人定居点，数以千计雪橇犬被加拿大皇家骑警队和其他政府机构射杀，因纽特人因此被迫放弃原来的游牧生活，几代人受到伤害，而道歉和赔偿来得太晚。

据新华社电

### 日本禽流感疫情蔓延

日本媒体22日报道，日本高致病性禽流感疫情近期迅速蔓延，日本农林水产省紧急要求各地加强防疫，防止鸡蛋价格进一步上涨。截至本月21日，千叶县、鹿儿岛县等8个地区共报告10起禽流感疫情，共计扑杀约121.8万只禽类。按日本媒体说法，与往年相比，本季禽流感疫情不仅开始时间较早，传播速度也较快，与该病疫情最严重的2022年禽流感季同期相当。

据新华社电

## 巴以冲突

### 内塔尼亚胡被判战争罪

国际刑事法院21日在海牙对以色列总理内塔尼亚胡、前国防部长加兰特，以及哈马斯军事指挥官穆罕默德·迪亚卜·易卜拉欣·马斯里发出逮捕令。该法院在一份声明中说，内塔尼亚胡和加兰特被指控“自2023年10月8日到至少2024年5月20日期间犯有反人类罪和战争罪”。声明详细列举了他们被控的罪行，包括“故意针对平民发动袭击”，以及“故意剥夺加沙平民赖以生存的基本物资，包括食品、饮用水、药品、医疗用品、燃料和电力”等。

据新华社电

### 以驻约旦使馆附近枪击

约旦公共安全部门24日发表声明说，以色列驻约旦大使馆所在地区当日凌晨发生交火，造成1人死亡、3人受伤。声明说，当日凌晨，一名男子向该地区执勤的巡逻队士兵开火后逃离，安全部队锁定目标后进行追踪。该名男子在交火中被击毙，3名安全人员受伤。

据新华社电

## 科技

### 俄货运飞船与空间站对接

俄罗斯国家航天集团23日在其官网发布消息说，莫斯科时间23日17时31分，俄“进步MS-29”货运飞船与国际空间站俄罗斯舱段“搜索”号小型研究舱完成自动对接。据介绍，“进步MS-29”飞船此次为国际空间站送去2000多公斤货物，包括1155公斤设备和仪器、衣物、食品等，869公斤空间站所需燃料，420公斤饮用水和43公斤氮气。

据新华社电

## 奇闻

### 最萌身高差

世界上身高最高和最矮的两名女性20日在伦敦见面，两人身高之差超过152厘米。身高2.15米的鲁梅伊莎·盖尔吉今年27岁，是土耳其一名网站设计师，因患有罕见的基因疾病韦弗综合征，身体加速生长，大部分时间坐轮椅行动。身高62.8厘米的乔蒂·安吉现年30岁，是一名印度演员，因患有软骨发育不全症，身高不及一名普通周岁婴儿。

据新华社电