

网络订餐叫外卖,“净”是问题

线上高大上,线下小作坊,卫生情况引市民担忧

学生捧火“懒人经济”

7日中午,在山大路一家小快餐店,老板和几名工作人员忙得不亦乐乎,姓蒋的老板称,从上午10点左右开始到现在,就陆续接到了30多个订餐电话。“我们店比较小,所以送外卖也是重要的收入来源。店里平时只有三四个人忙,还得优先给在这里吃的客人做,所以实在忙不过来。”

蒋老板称,最近订外卖的越来越多了,“跟去年差不多,这个季节天冷,夏天天热,大家都不想出来。”

在燕山银座附近的一家快餐店里,就餐的桌子上都贴着该店在网上订餐的网址。店里的工作人员说,他们两个月前刚刚加盟了一家网上外卖网站,生意一直很好。

“我们的店不大,就这几张桌子,现在送外卖已经成为我们的重要营业项目。我们两个月前刚加入的这个外卖网,加入网站也不需要交费,外卖一天能有二三十个单子,有些是网上的,有些是打电话过来的。网上的单子一般都在网站直接支付,网站会定期把钱打给我们。”该工作人员介绍。

学校是送外卖的“重点场

所”,在山大读书的小郑称,自己和身边的同学基本都要过外卖,“学校附近就有很多可以送餐的小吃店,不想外出的话,总会和室友一起要外卖。”小郑说,她上大学三年来,基本把附近“知名”的外卖店都吃了一遍。

“一般大家都会选性价比高的,相互之间口口相传。不过也吃到过卫生状况或口味不太好的外卖,就会被我们拉入‘黑名单’。”

济南本地的一家快餐连锁店工作人员告诉记者,平时每天都会接到来自学校的订外卖电话,“正常饭点和非饭点都有,有时还会有离得比较远的学校,我们会给他们附近分店的电话。”

7日中午12点左右,记者在山东大学洪家楼校区学生宿舍楼下看到,半个小时内就看到两个骑着电动车前来送外卖的送餐人员,而每次都会有三四名学生下楼取餐。一名学生称,最近经常待在宿舍叫外卖:“一是外面太冷了,没课的时候就不想出去,二是平时经常吃食堂的饭,也想换口味。”

天气越来越冷,而饭馆的外卖生意与外卖网站却持续升温。记者调查外卖市场发现,不少外卖网店难寻实体店,并且店铺多为小摊小店;为了占领市场,外卖网站鲜少“过滤”入驻店。要想吃得方便健康,可不光是“眼不见为净”。

本报见习记者 于悦 唐园园



线下难寻实体店

记者浏览济南本地两大外卖网站时发现,网上外卖种类繁多,有盖浇饭、中式快餐、饺子等。而外卖网站的“满减”和“首单免费”的促销,让原本价格就不高的菜品更加实惠。

然而,记者查看各饭馆的位置后发现,许多饭馆对于具体位置的描述十分模糊,多家店面显示的位置为某条街,或者某个区域,并没有明确的门店号。在商家网店的图文介绍中,消费者只能看到各种菜品的图片,而对于店面内环境、门头房样貌,消费者毫无所知。

记者调查发现,许多外卖店面位于学校或者写字楼附近的美食街、小吃街。在银座商城后的美食一条街就有三四家外卖店。

据小吃摊一店主介绍,另一侧小摊贩中有一家“烤肉饭”正在网上经营着外卖。记者看到该小吃摊当天并没有营业,4平米左右的摊子只有零星的两

张桌子。旁边的店铺有的将“食品经营许可证”挂在外,有的则没有。

在外卖网站上,记者看到一家烤肉拌饭店销量不错,订单量达到460多单,店内主营各个口味的烤肉拌饭以及热饮。然而,记者来到网站标注的地址后,却没有发现网上同名的店面。

据周围的商户介绍,之前这家店是个饮品店,出售各类饮料,前段时间该店搬走,现在店面空置着。对于在网上卖烤肉拌饭,周围商家表示不清楚。

根据店门玻璃上的电话,记者联系了该店。店主称,现在还做烤肉拌饭。当记者问及具体店面地址时,店主回答:“现在不做实体店了,只做外卖。”店主称,可以在网上订餐,“美团外卖”和“饿了么”两家网站上都能找到自己的店,不过店名不一样,而其在网站上的地址表明该店面位于某小区内。



▲商家在外卖餐盒上印制了二维码供顾客扫描。阳娇 摄

◀很多商家都做起外卖。

入驻网站门槛低

有市民反映,通过网页上的电话订餐若出现问题,外卖网不会对此承担责任。历下区的常女士曾在一家麻辣烫店吃到饭菜出现酸味的外卖,向网站投诉后,对方称并没有她的订单记录,网站无法追究。

“我当时看到页面右上角标着电话,写着如急于用餐就可拨打。下订单的话还至少要等半个小时以后,自然就打电话了。”常女士说。

记者咨询了某大型外卖网站客服人员,对方称开店的步骤很简单,首先在网上点击“我要开店”,需要先进行身份认证,提交真实姓名、店铺地址、手机号、银行卡号、身份证扫描件等进行审核。而后等待网站工作人员联系。

该客服人员称,要在该外卖网上开店,必须具备实体店。身份认证通过后,会有当地工作人员前来考核是否有实体店、营业执照和餐饮服务许可证,从提交身份认证到考核完

毕,只需3个工作日。通过后,会以短信的形式通知开店成功。工作人员再联系开店人录入餐厅菜单等介绍。

在网站的“服务协议”中,记者看到这样一条规定:外卖网只能部分控制交易所涉及的产品质量、安全或合法性,商贸信息的真实性或准确性,以及交易方履行其在贸易协议下的各项义务的能力。例如:货款的收付、发票的收发、餐品的配送、餐品送达的及时性和准确性、餐品最新种类及价格的发布、客户信息100%的准确性等。



▲送外卖成为街头一景。(图片来自网络)

“标准化运营”是趋势

业内人士告诉记者,现在济南的外卖市场尚处于市场推广阶段,并未成熟。两大外卖网站正在“烧钱”来拓展市场。之所以现在小摊贩可以加入外卖这个平台,和外卖网站推广阶段审核不到位有很大的关系。“外卖网站中的商户越多,用户就会有越多的选择,吸引消费者的能力就会越强。因而外卖网在成立之初,对商户不会进行过滤。”记者发现,不少街边摊贩的流动车上,都有某外卖网站的二维码。

济南市饮食业协会会长孟庆勇分析,相对于规模较大的饭店,小餐馆的人力成本、房租成本较低,这些都是小餐馆适合发展外卖的优势。

在山师东路的一家外卖店中,门头外写着“外卖厨房”,进入店面后,记者看到只有几张办公桌,而从外面的透明玻璃中可以直接看到楼下的加热厨房。店面介绍“无门店,无厨师,无油烟”。

该店老板李先生介绍,这个外卖店属于中央厨房标准化运营,饭菜原料从东营中央厨房运来,该店面只负责加热。“刚开始做的时候,是和酒店的食堂合作,但由于大厨的水平不一,不能标准化等原因,发现这样的运营方式不大行得通。”李先生解释为何采用中央厨房的运营方式。

山东大学管理学院张喜民副教授认为,外卖行业未来发展前景不错,而标准化运营是其发展趋势。“如今有越来越多的‘宅’群体,生活节奏加快对这种餐饮服务方式的需求会让网上外卖很有前景。”外卖行业标准化经营是一种行之有效的运营方式。标准化一方面意味着品种的标准,而后大规模生产来降低成本,另一方面意味着生产过程要参照一定的标准。“还可以通过细分市场,可以专门针对某一群体或区域去做,这也有利于标准化管理。不过对于一个外卖店来说,不能长期做某一类市场,也得时常换一换可选择的范围。”

业内人士透露,不同的商圈的外卖服务质量不一,相对繁华竞争激烈的商圈,质量稍微好一些。而一些地理位置偏远,选择性较少的商圈,外卖的服务质量以及菜品卫生情况都稍显滞后。

张喜民副教授认为,对外卖网站等交易平台来说,除了基本执照和许可证之外,不太可能面面俱到,所以工商、卫生等政府部门也得加强这方面的监管。“现在很多顾客对外卖餐厅的食材用料比较担心,所以餐厅必须做到确保饭菜的品质、口味等,不然市场会越来越小。”