

岛城网络订餐遭遇瓶颈

一天2000订单都应付不了

本报记者 徐刚



制图:苑菲菲

吃饭前打开网页,点击预订,就能坐等美食送到桌前。随着网络的普及,都市生活的繁忙也让网络有了更多的用武之地,网络订餐在白领一族中日渐走俏。5日记者却调查发现,网络订餐在青岛吃不开,部分订餐网已经进入脱管状态。难道网络订餐在岛城没有市场?是谁拖了餐饮业现代化的后腿?岛城网络订餐如何突围?记者就此展开调查。

现状】 岛城网络订餐有市无价

“你好,上清路那能送吗?多长时间能送到?”“黄岛你可以送吗?早晚两餐,中午四五十份,晚上十多份!”5日,记者打开阿彩餐饮服务有限公司的网站,在留言栏里网友留下了长长的订餐单,足足有15页。

近几年,网络订餐走红。吃在青岛网、青岛美食网等一系列青岛本土餐饮网站也都推出了网络订餐。通过网络,大家就可以依照个人偏好的口味、地点、消费档次等,进行检索,挑中满意的餐厅并预订。这一新模式受到了岛城众多白

领的追捧。嘟嘟订餐网的负责人宴先生告诉记者,他们2009年3月份开通了订餐平台,到夏天时就已经有五千多名注册用户了。

但记者却发现,现在嘟嘟订餐网上已经挂出了“诚邀有识之士运营”的提示。阿彩餐饮服务有限公司的网站上,订单下面没留下任何回复,刘经理告诉记者,年初他们就暂停了网络订餐,现在只受理电话订单。

随后记者联系了吃在青岛网等一系列提供订餐的网站,工作人员均表示,网络订餐平台还可以使

用,却不能百分之百保证及时配餐,“还是选择电话订餐比较保险。”

吃饭时,记者正好遇见了在一家保险公司工作的潘先生。他告诉记者,不是他们不想在线订餐,而是网络订餐火了一阵后就突然消失了,“大部分网站不是没法订就是订了没反应。”潘先生补充说:“比起电话订餐他更青睐网络订餐,在网上就能看到网友对餐厅的评价及推荐菜等实用信息作为订餐的参考依据,明显减小了尝试新口味的风险。”

原因】 成本运营两大因素拖后腿

网络订餐经营得好好的,怎么突然就不做了?事后总结市场教训,嘟嘟订餐网的负责人宴先生说:“主要问题就出在经营成本,商家合作两大方面。网站经营到后期资金完全被套住了,明知有前景却还是无能为力。”

宴先生介绍,嘟嘟订餐网作为岛城首家快餐联盟订餐网,采用的经营模式基本和淘宝网类似。订餐者登录网站就可以在线订购不同餐厅的美食。订购步骤是用户选择自己的所在地、商家、下单、确认,订单确认后,用户还能收到一条短信,证实网站已收到订单。网站采用了注册积分制,如果用户注册订餐,不同额度的消费将享受不同积分,累计的积分还能换取一份小礼品或者赠送话费。

“网站开建两个月,注册用户就达到了四千多人。”宴先生向记者

者提起当时的业绩时依旧很高兴,“我们订单多的时候一天就能有两千多单。”

但宴先生没想到,当他把这些订单下放时,一般的小商家接到100多个单子就完全应付不了了。“商家都有实体店,在送单的时候还要应付眼前的生意,肯定忙不过来。配送时间和质量因此大打折扣,结果订单越多,投诉也越多。”

于是,嘟嘟订餐网想到了成立自己专业的配送队伍,安排了十多人专门送餐。但免费配送,运营成本也加了上去。宴先生回忆,本来网站刚开始建设,前期宣传、建立关系等固定开销就很大,结果摊子一大,所有成本都被套进去了。“广告、提成以及加盟费是现在外卖网站的主要收入来源,全凭用户与加盟商家的增多,这是一个看得见的‘钱’景,但起步阶段完全只有投

入。”

此外,宴先生还分析两头客户通过嘟嘟订餐网建立了联系,双方熟悉后就直接电话订餐了,慢慢开始脱离嘟嘟订餐网这一平台,客户流失也成了不容回避的问题。

华中科技大学传播学博士窦光分析,嘟嘟订餐网遇到的瓶颈其实是所有订餐网都需要解决的问题,“传统行业与互联网结合,越传统的行业执行难度越大。第三方餐饮网站与加盟餐厅合作的过程中会出现一些的问题,如餐饮行业的信息化水平、消费金额的核定、佣金结算诚信、呼叫中心成本、与商户可能存在的争利,以及消费者的一使用习惯问题等,这些考量运行团队执行力的问题往往会成为赢利模式看上去简单的第三方餐饮网站的门槛问题。”

出路】 摸索出服务标准和流程

采访中,宴先生告诉记者,寻求盟友的友情提示贴出后也有很多商家想收购嘟嘟订餐网,但是他都拒绝了。“老实告诉你,我很看好网络订餐市场,我们现在遇到这么多问题只是市场形成期所有人都面临的问题,第一个吃螃蟹的人压力最大,但通过我们的努力会向大家传播一种理念,目前市场的认可就是我们的价值。到最后留下来的少数几家肯定能成为网络订餐市场最大的赢家。”

对于东山再起,宴先生也有自

己的见解:“网络订餐模式的需求是显而易见的,但很容易成为商户和订餐者之间的中介。我们最需要的就是打破现行模式,淡化中介色彩,能和移动、联通这些运营商一样,是一个中介,但是双方用户在使用时却感受不到,以后的网络订餐也要向这个目标前进,增加商户和订餐者对网站的忠诚度。”

华中科技大学传播学博士窦光补充说,“向用户和店家分别许诺怎样的服务标准是外卖平台类网站的最大挑战,网络订餐网站既要全

面地展示店家,获得口碑,从而拓展出足够多的外卖餐馆供订餐者选择。同时要在规定的时间内送餐,保证服务的质量。网络订餐网站要努力摸索出一条服务标准。”



豆腐挨着垃圾桶 稀饭进了消毒桶

检查七家饭店 卫生全不过关

本报记者 崇真 本报通讯员 李世华

刚做出来的豆腐挨着垃圾桶,稀饭盛放在消毒桶里,大米袋子靠着鞋柜……5日,市食品药品监督管理局餐饮服务稽查人员检查了位于古田路上的7家餐饮单位,这些饭店个个都有卫生问题,其中4家没有卫生许可证,被当场查封。

豆腐盆紧挨垃圾桶

上午10点左右,记者跟随执法人员来到古田路上,执法人员兵分两路,对餐饮单位进行排查。记者跟随一队执法人员走进一家名为“好酷快乐餐”的快餐店,走进灶间,里面看上去很整齐,但是执法人员很快就找到了问题,“你这新的一次性餐具怎么放地上呢?还有大米,怎么直接放地上,还和鞋子放在一起?”随后,执法人员在灶台上发现一盆用保鲜膜包着的凉拌菜,而该店卫生许可证的经营范围内并没有凉菜。“这都是不允许的。”执法人员指着食物柜里的消毒液,“包括这个,消毒产品和食品也是

不能放在一起的。”

而在吉运来快餐店,有几名消费者正在就餐,稽查人员打开灶间门口的消毒柜,拿起了一个盘子,没想到到盘子上竟然有霉斑。“很显然,这家快餐店的餐具根本没消毒。”而在灶间,切好的土豆丝放在盆里,直接摆放在地上,而盛放豆腐的盆紧挨着两个垃圾桶。工作人员的个人用品也直接摆放在灶间。此外,这家快餐店卫生许可证的经营范围内并没有凉菜,但是在前台却摆放着萝卜、黄瓜、海带丝等小菜。“高温高热,凉菜是最容易存在安全隐患的。”随后,稽查人员将凉菜销毁。

4家无证饭店被查封

随后,稽查人员来到了附近的好味968餐馆,这家餐饮单位已经做好了粥,但是盛放粥的桶上却标着“消毒桶”几个字。在灶间里,标着“洗刷消毒”的水池子里,摆满了没有清洗的碗筷,而在碗筷上竟然摆放着准备下锅的茄子块。“这样放不符合要求,有卫生安全隐患。”稽查人员说。

稽查人员在检查的过程中看到两瓶食用色素。“饭店炒菜禁止使用食用色素,他们却还放在灶间里使用。”而旁边一瓶保质期是18

个月的虾酱标注生产日期是2008年6月份,已经过期很久了。这家饭店不仅饮食卫生安全存在问题,而且还没有卫生许可证件,稽查人员当场将该店查封。

随后,执法人员来到街对面饭店检查,其中南方快餐、成都小吃餐馆没有卫生许可证被查封,最后,稽查人员来到了一家甜品店,这家甜品店只有总店办了卫生许可证,这家是分店没有卫生许可证,稽查人员说,这也是不合规定的,对该店也进行了查封。

检查持续到10月份

稽查人员介绍说,5日上午检查的这7家餐饮单位都存在问题,他们将立案查处。对于已经贴上封条的餐饮单位,可以到所在辖区的卫生行政部门办理相应的证件,如果没有办理证件私自撕掉封条的话,将依法从重查处,处以两千到五万元的罚款。

稽查人员告诉记者,夏季食物中毒事件高发,为了保证市民和游客安全进餐,市食品药品监督管理局从7月份开始对全市餐饮服务单位开展了“拉网式”专项执法检查,从检查情况看,大部分餐饮单位能够按照《食品安全法》的有关要求亮证经

营、从业人员持健康合格证明上岗,严把原料采购关,食品加工经营过程安全卫生。但也有个别单位无证经营,超许可范围加工经营凉拌菜、生吃海产品;加工环境脏乱差,工具容器污垢不洁,生熟食品工具、容器混用,食品混放,餐具不消毒,执法人员现场进行了指导整改,对违法行为进行了现场调查处理。

本次整治检查将持续到10月底,如果市民在就餐过程中发现问题可以拨打电话9600111进行举报,稽查人员对于存在食品安全问题的餐饮单位将严厉查处,消除餐饮安全隐患。