

■ 外卖调查(下)

# 35家不合格小餐饮下架外卖平台

## 食药部门下发整改通知,达到卫生条件后才能再开张

■ 追踪报道

25日,本报C02、C03版曝光了万豪广场和诚基中心的外卖迷你店卫生条件堪忧后,引起历下区食药部门的高度重视。当天下午,历下区文东街道办食药所、城管以及百度外卖、饿了么外卖、美团外卖平台联合对上述地点的外卖店进行了检查。

本报记者 刘飞跃 王皇  
实习生 陈玉婷

### 执法人员到现场 不少店铺已关门

在25日的检查中,不少店铺已经关门,正在经营的35家店铺中,33家卫生不达标或占道经营,执法人员下达了整改通知:2家店铺无证经营,工作人员督促其抓紧办证。执法人员要求三大平台对这35家不合格的外卖餐饮店下架,经整改现场检查达标后方可重新经营。

“你的餐饮证过期了,过期了就算无证经营,今天先关门赶紧去办证,如果明天我们看到了还开门,那就要采取措施。”25日下午,历下文东食药所执法人员对万豪广场一层做牛肉板面的老板说。当天,文东食药所的执法人员与三大平台外卖市场负责人挨家检查了万豪广场、诚基中心小吃街的外卖餐饮店。

记者发现,隐藏在万豪广场内的大多数店面过于狭小,

投资成本较低使得不少业主占道经营,与监管部门打起了游击战。“业主经营许可证过过期,经营者没有健康证,业主未安装门帘,进货台账缺失这些现象都是卫生出现隐患的导火索,也是本次较为突出的普遍问题。”执法人员介绍。

执法人员来到了万豪中心综合楼二层的一家以外卖为主的蛋糕店,店铺内地面脏乱不堪,垃圾箱与熟品区挨得较近,蛋糕包装盒直接堆在了铺满灰尘的空调外挂机。相比万豪广场,诚基中心小吃一条街街情稍好一点。文东食药所负责人介绍,在今年3月本报曝光过后,该所就对小吃街进行过整治,部分小餐饮店卫生达标后获得了食品经营许可证。但由于店内狭小,不少都需要在走廊上加工,不符合发证要求,只能进行实名登记,发放了登记证,但不能在外卖平台上销售。

### 贴外卖标志餐馆 逐一拍照取证

记者注意到,万豪广场内

的小餐馆基本都在门口贴了美团、饿了么以及百度外卖的标志,现场参与执法的外卖平台工作人员逐一拍照取证。“这次检查不合格的店铺,平台先让其下线,然后需要按照食药所的要求进行整改并通过验收后才可以重新上线。”外卖平台工作人员表示。

食药所执法人员表示,现在市民仅能通过外卖平台看到菜品、价格及卫生条件,无法看到业主营业执照、卫生许可证等证件,这就给了一些餐馆以可乘之机,这也是他们邀请外卖平台共同检查的原因。

外卖平台带火了一大批依靠外卖赚钱的小餐饮店,各大外卖在宣传广告中也突出“品质外卖”形象。作为平台提供方,为何不充分把关?今年,市食药监局已经对各大平台进行约谈并出台规定,要求第三方外卖平台在平台上“亮证”。三大外卖平台的工作人员25日称,后台会进行证照把关,但进行公示目前技术还达不到,以后会对系统进行升级,将全力配合食药部门工作,加大对平台餐馆的管理力度。



近日,美团外卖的一名骑手正在诚基中心一家店铺取餐。 本报记者 孟燕 摄

## 巨头“三分天下”,补贴战变品质战 本地外卖平台艰难转型求生



一线民生报告

齐鲁晚报记者近日调查发现,省城外卖市场基本已经被美团、饿了么、百度外卖三大巨头垄断,本地外卖平台艰难转型求生。补贴大战结束后,外卖行业已进入资金、配送、技术、人员等全方位竞争阶段。

## 免费领取500台 空气净化灯

空气净化节能灯是一种将高效节能与绿色环保完美结合在一起的高科技产品,它和普通节能灯大小一样,在能装节能灯泡的灯上都能用。  
**产品功能:** 高效节能、净化空气、杀菌消毒、沉降空气中的pm2.5、灰霾、消除有毒有害气体。



**特别提示:** ■ 仅限65岁以上济南市离退休人员,本人报名,不能代购,每人一份,济南地区名额200个,首批仅送送确实需要改善空气质量的,退休干部,教师可优先领取。(不收取任何费用)  
**免费申领电话:0531-58760830 58058969**

本报记者 孟燕 实习生 姜珊

### 三大外卖平台 占据八成多市场

“您有新的美团订单,请及时查收!”午饭时间,在和平路上一家快餐店里,店主手机响起了外卖订单的提醒声,店主立马核对订单后交给了后厨制作。十多分钟后,穿着黄色衣服的美团外卖骑手拿着已经打包好的快餐,骑上电动车出发。

“懒得出门,懒得做饭,叫外卖方便还便宜。”夏季省城的高温天气让外卖订单蹭蹭上涨,单身的钱先生每个周末都靠叫外卖解决吃饭问题。“大热天里,这大街上都是骑电动车奔跑的外卖小哥,大部分都有醒目标识。美团是黄色的,饿了么是蓝色的,百度外卖是红色的。”钱先生强调,身边朋友们最常用的就是这三家外卖平台。

经过三年多的竞争,济南外卖市场梯队已经明显分化,饿了么、美团和百度外卖占据前三名,其中前两者占绝对优势。这也和全国的数据相吻合,在市场活跃用户分布方面,饿了么、美团外卖、百度外卖分别为37.8%、30.5%、15.0%。除此之外,口碑外卖、到家美食会、外卖超人等外卖平台总共占比16.7%。

美团济南地区相关负责人向齐鲁晚报记者表示,目前美团在济南地区每天的订单量在17000到18000单。百度外卖方面表示,百度外卖2015年1月进入济南,已

有8000多商家,目前济南市场容量还很大,虽没有透露具体日订单数,但称市场占有率在30%。

### 本地外卖平台 不得不转型创新

“三大巨头”之外,难见本地外卖平台身影。“本地外卖平台仅剩指动生活,曹操送是其旗下配送平台。”本地通用配送平台曹操送经理姜吉庆坦言,根据他的了解,通过平台的订单量美团一天在13000单,饿了么14000单,百度外卖3000单。

“目前,曹操送的日订单量为五六百单,在之前三大巨头的补贴大战中,能生存下来已经相当不易了。”他强调,曹操送早在2013年就已经起步,但当时济南的外卖市场尚未成形,2014年伴随着三大巨头的补贴大战,整个市场才成熟起来。

本地外卖平台也曾以补贴换取市场份额,但与三大巨头难以匹敌,只能转型创新求生。“现在,指动生活主要做品质正餐,签约本地较为知名的餐饮集团,从低端市场转移到轻中产受众上来,从满足大众需求转移到服务小众个性化定制上来。”

### 从“跑马圈地” 到“精耕细作”

在诚基中心、万豪中心、山师东路等地,大大小小的饭馆鳞次栉比,不少商家门口都贴上了外

卖的海报。“有实体店有证的小饭馆还好,不少没证的家庭作坊都能做外卖,卫生安全没法保障。”市民闫先生抱怨说。

白领宋女士表示,她对外卖价格并不是特别敏感,更关心外卖好不好吃。“现在,中高端外卖多了起来,和同事相互之间会推荐好吃的,价格贵点儿没关系。”

在叫外卖成为习惯后,早期的外卖平台依靠粗犷的补贴手段“跑马圈地”已经行不通了,外卖服务正在从价格战向“精耕细作”的品质战升级。百度外卖方面告诉齐鲁晚报记者,其主打白领市场,平均客单价在35元左右。

姜吉庆跟齐鲁晚报记者举例,像黄焖鸡米饭,开一个店,餐馆面积小,如果全部到店吃饭的话,每天中午可能只接100份饭,承载能力有限。若是通过平台,能接到500份饭。

“靠着这个量,可以保证薄利多销,但经过一两年的发展,整个服务区域基本相对固定了,就是半径1.5公里左右,里面的客户源也基本固定了。这就导致它对通过平台拉动订单量增长的需求弱化了。”另外,稍有品质的连锁性饭店,之前可能也会通过平台拉动订单量,“但它还是希望客户到店消费,通过外卖和区域内客户产生第一次关联,第一次感受。真正的利润来源,是希望顾客在非工作时段到店消费,消费额度要比外卖高很多。”姜吉庆强调,外卖靠低价吸引的时代已经过去,必须提高外卖体验服务质量来满足需求。

## 省城外卖骑手有2000人 月入万元只是“江湖传说”

物流配送时间直接决定了外卖的客户体验,几乎可以说是外卖的“生命线”。在配送方面,除了各外卖平台自建物流团队及商家自送模式外,“零门槛”的众包模式饱受诟病。业内人士保守估计,省城有2000多名外卖骑手,平均一单可拿6元,月入过万只是个“江湖传说”。

本报记者 孟燕 实习生 姜珊

### “零门槛”众包 配送模式有点乱

“看我电动车后面这个保温箱上就贴着招聘电话,现在正缺人,不少大学生暑假都来干兼职了。”饿了么蜂鸟配送骑手王先生表示,外卖订单上涨让平台的配送压力骤增。

近日,在诚基中心美团外卖一处配送点,记者看到两名大学生正在应聘。简单问了两句后,配送点负责人就让两名大学生上岗了。“没有什么技术含量,就是得路熟,送得快。”一名骑手叮嘱。

一位外卖行业内部人士坦言,外卖的各种竞争现在都弱化了,表现出来的就是“抢人”,整个行业都缺人,和当初的快速非常类似。其实,配送是外卖最重要的环节之一,目前外卖配送的方式主要有三种,即平台专送、商家自配送及第三方众包配送。

美团济南地区相关负责人表示,配送商主要以美团专送为主,目前全市有60多个承包区,承包商负责招聘骑手,配置车辆、工装等。“专送为主,对服务质量要求高,我们的众包模式配送订单很少很少了,也就有1%左右。”百度外卖方面也称,以骑手配送为主,也有部分商户自配送。饿了么旗下则为蜂鸟配送。

众包配送模式是基于共享经济兴起的新兴外卖配送方式,像美团、蜂鸟均有自己的众包APP。而此前2014年6

月上线的达达物流(现与京东到家合并)也属于社会众包物流,人人都能成为配送员,它有两大大优点:弹性大,固定成本低。但是,这种物流很难构成良好的用户体验,而且边际成本高。

记者在手机上下载了蜂鸟众包,注册上上传了身份证认证后,通过一个简单的小测试,就能在平台上接单了。“他们既不穿工装,也没有健康证,设备都是自备的,特别不专业,保温箱的卫生状况令人担忧。”在经历一次众包配送员送餐后,市民房女士吐槽。

承包商有排他条款,比如做饭了么就不能做美团,但是配送员没有,像众包模式,你只要下载就能接单,不排斥同时下载3个平台,3个平台都开着。一位众包配送员告诉记者,他下载了多个众包软件,可以多个平台同时抢单。“单子多了,就可能送得不是那么及时,超时了会和商家或者用户产生矛盾纠纷。”

### 外卖骑手忙于送餐 午饭都是放到下午吃

今年26岁的石开强是本地配送平台“曹操送”的一名外卖骑手,老家在德州临邑的他已经做了一年外卖配送员。“又累又困,本地人基本没有做的,都是外地人。”石开强表示,每天跑多少公里他没有计算过,但一天就要用掉三块大功率的电瓶。

记者注意到,他随身携带着两部手机,还要带上充电宝,“一个手机用来接单,另一个手机用来打电话,接单的手

机固定在电动车把上,这样方便。”中午接单的高峰时段是在11点到下午2点,下午则是从5点到8点。

“午饭都吃不上,一般下午三四点后再接。”石开强强调,他每天能送二三十单,一个月能挣4000多元,在行业内属于中档水平。

“整个行业来说,人员流动来流动去大概就那么多,看哪边补贴高些就去那边。我们算过,加上众包济南大概有2000人左右。”曹操送配送经理姜吉庆介绍,一个订单产生了,先把订单投送到订单池(根据区域),如果规定时间内没人接单自动转到相应区域承包商,承包商实行派单,必须接,不接有高额罚款。

他感慨,现在济南外卖市场竞争非常激烈,整个行业价格高,配送占20%左右。“但现在招不到人,也满足不了配送员的基本收入保障,只能平台大量去补,导致现在价格非常高。”

据介绍,目前济南外卖行业内配送员一单可以拿6元钱。“像美团给到承包商代理9元,配送员6元,配送费5元一单,准时到店奖励1元(15分钟到店取餐),准时送达1元(一般30分钟),加起来7元。平台收商家20%费用,分成两部分,正常给承包商12%,剩下8%是平台专送的,加起来就是9元钱。承包商赚3元,毛利,还不包括站点房租、水电、人员管理费用、车辆等。”

配送员收入阶梯计费,每个月工作28天,保底收入3000元。“一个月最多拿到8000元,月入过万就是传奇了。需要对路很熟,电动车也不行,动力不足,摩托车还行。”

# 恒大天玺

中轴核心·奢装王府

## 压轴楼王 耀世加推

260㎡绝版五室大平层 臻藏20席

恒大地产集团 EVERGRANDE REAL ESTATE GROUP

VIP 0531 55665666

项目地址:西客站兴福寺路与淄博路交汇处

### 第三亚·海上帝景

即将荣耀开盘

开盘85折 8888元/㎡起 送精装 购房送20万家居券

VIP 0531 55665666