



规格200g的毛肚上秤后竟然只有138g?海底捞再次陷入了“缺斤短两”的风波。对此,涉事店长解释称,系员工备菜时操作失误导致。19日下午,海底捞官方微博也紧急回应,称已于当天给顾客当面道歉,并支持顾客依法维权。

菜品被曝缺斤短两 回应“操作失误”遭质疑

据河南电视台民生频道“小莉帮忙”官方微博报道,10月15日,河南郑州的耿女士和朋友去海底捞新世界百货店就餐时,其中点了一份72元的捞派脆毛肚,可上菜后发现分量明显很少,要求员工称重时发现规格约200g的毛肚实际只有138g,竟少了62g。

当@小莉帮忙介入该事件并陪同耿女士去店里核实情况时,海底捞店长解释,“这是员工备菜时操作失误导致。”并称,当天只有这一份菜品不合格。

事件一出即引起热议,“郑州一海底捞72元200g毛肚实际只有138g”冲上了新浪微博的热搜,甚至有网友表示,“下次去海底捞要带个秤了,每个菜都称一下,防骗防讹。”

19日下午,海底捞官方微博紧急回应,并补充说明:产品按要求摆盘后存放需在半小时内。顾客凌晨4点就餐,因员工提前摆盘后放入冻库保存,产品特性导致水分流失。属操作失误,已加强整改。对此我们很抱歉,已于当天给顾客当面道歉,并支持顾客依法维权。因顾客提出两万元现金赔偿,未能达成一致。已就此向市场局主动报告。

“有一说一,海派脆毛肚能流失三分之一的水分,那你家水分够大的。”“操作失误?怎么只少不多呢?”“小摊小贩就算了,特别是开店的,可以标价贵一些,但绝不能缺斤短两!”面对海底捞的回应措辞,网友质疑声音不断。

值得注意的是,一方面海底捞称顾客要求两万元赔偿,另一方面据@小莉帮忙报道,此前当事人耿女士表示不要一分钱不要卡,道歉解释清楚即可。这是否海底捞单方面提出的赔偿条件,还有待有关部门进一步查证。

郑州市城东路市场监管所所长称,这种情况,按照新消法规定可以对顾客损失三倍赔偿。

据《侵害消费者权益行为处罚办法》第六条,“经营者应向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确,不得有虚假或者引人误解的宣传行为”的规定,海底捞确实出现了“缺斤短两”的行为,则可依照消费者权益保护法等对涉事企业进行处罚。

毛肚水分如此大 莫非真从海底捞

说是200克只有138克 公司回应:水分流失

产品问题频频曝出 翻台率连续三年走低

自2020年新冠疫情以来,海底捞频频因食材涨价和食品安全问题被推上热搜,过去以服务见长的海底捞在消费者心中的品牌形象已大打折扣。

2020年4月份,一位北京的食客在微博晒出海底捞账单:“半份血旺从16元涨到23元,半份土豆片13元,算下来一片土豆1.5元;自助调料10块钱一位;米饭7块钱一碗。”虽然海底捞之后发布了致歉信,称涨价是管理层的错误决定,并从当日起所有门店价格恢复至2020年1月26日门店停业前的标准。但在2020年年底,又有多家媒体曝出海底捞再次“偷偷涨价”。有网友表示在海底捞郑州公园茂店就餐时发现,相比去年9月份,部分菜品价格有所上涨:澳洲肥牛从78元涨价到84元,鲜切牛肉从72元到78元;海底捞厦门集美万达店,雪花猪肉片、现炸酥肉各涨2元,饮料和自选调料也分别上涨1元至4.5元、5.5元等等。

根据公司财报,海底捞2020年的人均消费金额提高到了110元,同比增长幅度4.8%,相比之下,2019年增长幅度为4%,2018年3.1%。换句话说,海底捞的确存在逐年涨价,而2020年在疫情影响下,其涨价幅度较高。

今年上半年平均客单价为107元,去年同期则为112元,不升反降;海底捞的客单价似乎“涨不上去了”。而四季度的考验很快就要来了。这次海底捞如何选择,市场将拭目以待。

此外,海底捞的食品安全问题频发,多次将公司推到了风口浪尖。

2020年3月,有消费者在海底捞某店从锅中吃出鱼钩,市场监

管部门介入调查;7月,继海底捞杭州某店的1批次筷子被检出大肠菌落后,另一家店被发现筷子消杀记录有缺失,且用过的筷子未及时清洗;同月,山东济南某海底捞门店的菜品乌鸡卷中出现硬质塑料片,门店提出免单并赔偿500元火锅券的处理方案被拒,后海底捞道歉称系灌装环节产品标签掉落。

“海底捞的价格太贵了,所以在外吃火锅的时候,海底捞并非首选。”有消费者告诉记者。同时,也有部分消费者因海底捞服务“过于热情”而被“吓退”。

实际上,海底捞对消费者的吸引力在逐渐下降,从海底捞近年来的翻台率数据中可窥一二。从2018年到2020年,海底捞的翻台率连续三年走低,分别为5.0、4.8、3.5。国信证券测算,3次/天的翻台率是海底捞单店的盈亏平衡线,跌破该数值,意味着海底捞单店处在微利或亏损状态。

上半年经营状况不如预期 2月至今股价暴跌超60%

海底捞今年频频登上热搜,一举一动都受到巨大关注。在资本市场上,今年2月至今,海底捞股价已暴跌超60%。

海底捞此前公布2021年中期业绩显示,2021年上半年实现营收200.9亿元,同比增加105.9%;归母净利润为0.97亿元,同比扭亏为盈;整体翻台率从2020年同期的3.3次/天下降至3.0次/天;一线至三线城市海底捞餐厅的人均消费开支同比跌2.6%—2.8%。

公司称,上半年的经营状况不如预期,主要因为:第一,自去年下半年起新增大量门店,庞大的固定成本增加经营压力;第二,受到疫情影响,新开业门店的盈亏平衡期及现金投资回本期都较以往长。截至6月底,海底捞集团的全球门

店数量增加299家至1597家,其中1491家位于中国内地,106家位处港澳台及海外地区。

中泰国际认为,海底捞的业绩及股价表现已进入磨底阶段,净利润将持续复苏。纵使近年消费者对海底捞的服务体验不佳,但还是有一定的品牌效应。短期随着疫苗接种率的提升、新店爬坡及秋冬旺季的来临,有利单店盈利率的提升。中期,火锅市场行业拥有较快增速,公司增加下沉市场渗透率推动整体业务增长。积极推进会员系统建设,提升门店智能化、组织改革等将提升门店长期的经营效率。预测今明两年公司股东应占溢利分别强势反弹至238.1%及141.8%。

兴证国际证券也指出,在疫情压力+正餐复苏节奏较慢+门店增多分流+新店爬坡缓慢的背景下,公司业绩承压。但公司及时调整发展思路,在扩张节奏更为稳健的同时继续推进门店智能化,并加强内部管理,运用大小区管理模式以放权给各地区、缩小管理半径,提升门店沟通效率等。降低公司目标价至34港元,对应2022/2023年PE为41.5/30倍,维持审慎增持评级。公司现价对应2022/2023年PE为34/25倍,已相对合理。

针对股价年初以来大幅回调,海底捞创始人张勇回应称,“大家神话海底捞了,我本人非常反感。”“我对趋势的判断错了,现在看确实是盲目自信。”“作为最大的股东,海底捞业绩持续增长,我是不抱希望的。”虽然给他本人赚了一波好感,但无疑又给投资人浇了一盆冷水。

截至19日收盘,海底捞报收30.05港元,最新市值为1640亿元,但与年初85.78港元高点相比,海底捞短短8个月时间股价暴跌超60%,海底捞似乎已经“跌下神坛”。综合央广网、中国经济网等

200克毛肚缩水62克,海底捞赚了还是赔了?

评论员观察

么原因,此事已经影响了耿女士一行的用餐心情,也侵犯了他们的合法权益。基于此,海底捞应该给耿女士一个说法。

毛肚为什么缺斤短两?消费者之前吃的是不是也都这样?类似的情况在海底捞其他分店是否也同样存在?这些问题需要海底捞做出正面回应,用合理的解释将消费者心中的问号拉直。

19日,海底捞火锅官方微博发布了声明,对此事进行了说明,

称该产品要求摆盘后存放需在半小时内,当天毛肚缩水68克,是因为员工提前摆盘后放入冻库保存,导致产品特性水分流失。

这个解释也够“玄幻”,按照这个说法,毛肚是否足斤足两还跟上菜时间有关,摆盘后半小时内上桌是200克,过了半小时就可能少于200克?那这份毛肚净含量到底是多少克?一份毛肚,水分占到三成以上,这未免太说不过去。

一份毛肚缩水三成多,如此巨大的“利润”当然诱人。然而缩水毛肚让海底捞赚了还是赔了?从短期业绩讲,当然会赚到,但是一经曝光便赔上海底捞作为明星企业的良好信誉,可谓得不偿失。

诚然,当下的餐饮企业在经营中确实遭遇了困境,但是困难往往是检验优秀企业的试金石。作为被消费者“神化”的餐饮企业,困境之中的海底捞更应当有欢迎消费者监督的勇气,有面对

问题积极整改的魄力,脚踏实地地把服务做好,把顾客留住。不管怎么说,最终能够拯救企业走出困境的,还是顾客,留住顾客只能是货真价实的产品和周到的服务。

此次事件也给其他餐饮企业敲了一个警钟,缺斤短两决不是挣钱的窍门。做餐饮,食材带量采购原本就比市场价低,再在这上面克扣实在不是明智之举。