

如何点到一份好外卖

指尖轻点,热气腾腾的餐食便送上门来。外卖早已成为人们日常就餐的一种选择,深刻重塑着餐饮消费的格局。然而,在便捷性备受青睐的同时,“堂食外卖两张皮”的争议也持续发酵:分量缩水、食材新鲜度不足、配料缺漏等问题屡见不鲜,部分商家的双重标准不仅刺痛了消费者的味蕾,也触碰了市场公平与食品安全的底线。

近日,记者通过实测、街头走访、多方追问,深入餐饮门店、配送链条与消费场景,解码外卖行业的品质困局。

体验

外卖与堂食差别对待

本报记者 徐琳

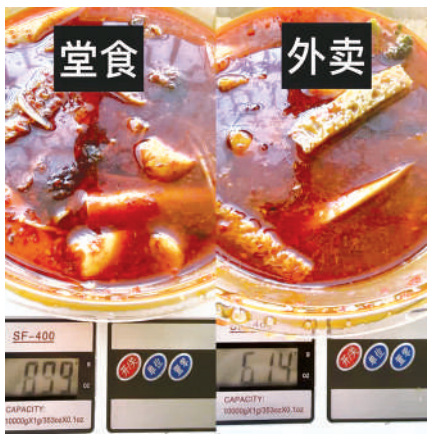
“吃到了一根头发”“太咸了,菜也给得少”“拆开外卖包装,筷子上居然长了霉点”……打开外卖平台的评价区,类似的吐槽在银川市消费者的留言中屡见不鲜。为还原真相,记者选取银川市两家典型餐饮门店——银川市金凤区万达广场某汉堡店与金凤区庆丰街某麻辣烫店,采用“双线同步实测”模式:一组到店堂食,一组通过外卖平台下单同款菜品,从分量、配料、口感、新鲜度等展开对比,探寻外卖与堂食是否存在品质差距。

11月17日,正值就餐高峰,记者走进金凤区万达广场某汉堡店,堂食点选了“人气明星餐随心配四件套”,包含酱汁双层嫩牛堡1个、鸡米花1份、蛋挞1个、可乐1杯,实测汉堡重量187克,面包坯松软有弹性,牛肉鲜嫩多汁,西红柿脆嫩,沙拉酱涂抹均匀;鸡米花色泽金黄,外脆里糯;蛋挞香酥,奶香味十足;可乐气泡充盈,很好保留了品牌经典口感。与此同时,记者通过外卖平台下单同款套餐,打开包装完好的专用保温袋,餐品独立包装,有效减少了配送过程中的挤压变形。实测结果显示与堂食无异,餐品因配送过程中轻微返潮,酥脆度略有下降,但整体口感未受影响。同时,外卖因有“平台神券”,价格比堂食优惠近14元,性价比较高。

在金凤区庆丰街某麻辣烫店,记者堂食挑选了13元的麻辣烫,其中,包含西蓝花、金针菇、山药、面筋、蟹棒、鸡肉香肠6样菜品,煮熟后对菜品进行称重899克,汤汁充盈,蔬菜新鲜,汤底麻辣鲜香,麻辣烫的地道风味。然而,记者打开外卖平台后发现,同样的菜品选好后价格在21元左右。原以为可能是菜品重量不一样,没想到收到后餐品总重仅614克,较堂食同样的菜品减少285克,分量缩水近32%,价格却高于堂食约8元,味道也偏咸。

记者第一时间联系商家,对方起初坚决否认差别对待,坚称“外卖和堂食都是一样的标准”,随后记者展示了实测数据,商家改口“外卖需要考虑配送成本,分量会稍微调整”。记者又联系外卖平台客服,对方表示将记录问题并督促商家整改,同时建议消费者遇到类似情况可申请退款,但未提及具体的处罚或监管措施。

“这家麻辣烫我也点过,有一次买了份单人餐,没想到里面大部分是豆芽、白菜、油菜,而且菜品不新鲜,我最后给了差评,商家还回复称‘如果不喜欢吃可以备注不要豆芽和白菜’,但是如果不要豆芽和白菜,这份餐估计就剩面筋了。”银川市民许先生说。



探访

外卖缩水品质差原因在哪

本报记者 王 瑞

11月19日中午,银川兴庆区一家黄焖鸡餐厅后厨忙得不可开交。一边是10多个砂锅呼噜冒着热气,香气扑鼻;另一边,服务员正麻利地将饭菜打包封口。“以一份标价29.8元的黄焖鸡套餐为例,平台抽成就要扣除5元左右,再加上包装盒、餐具和配送费约2元到3元,再扣掉平台优惠券,我们实际到手不到16元。”店主马如军向记者坦言了经营的压力,“平台优惠券如果是8元,我们需自行承担4元。再加上房租、人工、原材料等成本,外卖如果不适当控制分量,利润就很少了。”马如军说。

这样的情况在银川餐饮市场并不少见。记者走访发现,面对平台抽成和持续上涨的原材料成本,商家不得不寻求各种“降本”方式,而这往往直接导致外卖品质“缩水”。

平台抽成构成商家最大的成本压力。记者注意到,目前主流外卖平台对商家的抽成比例普遍在25%左右。这部分成本挤压了商家的利润空间,迫使商家在食材用量和品质上做出调整。

与此同时,包装与配送成本也不容小

觑。兴庆区一家湘菜馆负责人余魁给记者算了一笔细账:“湘菜一般重辣多汤,需要做好保温。为此,我们选的是铝箔打包盒,一个盒子就要1.8元。加上餐具、保温袋以及配送费,成本大约在3元到5元之间。这些看似零散的费用,在订单积累下就是一笔不小的开支。”

此外,食材价格的波动也给外卖商家带来烦恼。“冬季叶菜类价格普遍上涨,青菜进货价较上月涨幅超过30%,迫使我们减少菜量。”阅彩城某菜馆店长坦言。

在种种成本压力下,部分商家选择使用预制菜或冻品来替代现制菜品。一位从业者透露:“同样的虾仁蛋炒饭,新鲜食材现炒,一份成本接近10元。而预制蛋炒饭从预制的米,到冷冻的虾仁和青豆等原料,不仅食材更为丰富,成本可以压缩到3元至4元。”

除了成本因素,“重堂食、轻外卖”的传统经营思维也是导致外卖品质缩水的重要原因。兴庆区一家本地菜馆店主李燕表示:“堂食讲究摆盘艺术和锅气,外卖则优先考虑配送过程中的品相保全。”很多实体商家

往往简单在线上店铺照搬堂食菜单,未针对外卖特性优化菜品设计。“比如一些适合堂食的酥脆菜品,经配送后口感大打折扣,易引发消费者不满。”李燕说。

行业标准的缺失也进一步加剧了品质参差不齐的状况。银川市餐饮烹饪业协会秘书长李龙说:“目前餐饮业质量管理规范主要针对堂食,对外卖食物的分量、食材新鲜度、配送后口感还原度等尚无明确标准。比如‘小份菜’该是多少克,‘现炒’该如何界定,都缺乏统一标尺,这让部分商家有机可乘。”

宁夏正律师事务所律师高亮说,目前针对外卖的监管主要关注食品安全问题,而对食材品质差异的监管存在模糊地带。《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》《网络食品安全违法行为查处办法》等规定,对品质管理的约束力有限。

业内人士建议,平台方应优化佣金结构,对品质稳定、口碑良好的商家给予流量扶持;商家则需重新审视外卖业务逻辑,不能简单将其视为堂食的补充。



消费者在餐饮店内就餐。本报记者 徐琳 摄

街采

把控品质,靠复购率和口碑赚钱

本报记者 徐琳 王 瑞

“平时点外卖最喜欢点什么?”“有没有推荐的外卖店?”“为什么觉得这家外卖不错?”11月20日,在银川市街头,记者随机采访了几位市民,听他们分享手机订单里的“高频之选”,也走进本地热门外卖商家,了解其靠品质圈粉、凭口碑留客的经营之道。

市民高原点外卖时,有着明确的“安全筛选逻辑”。优先选择“堂食店”、连锁店和“明厨亮灶”店铺,日常偏爱干净卫生的面食、盖饭。而曾经热衷的轻食,因被曝光存在滥用预制菜、制作环境脏乱差等问题,已被他列入“避雷清单”。高原的选择,折射出消费者对外卖食品安全的核心诉求。

这一需求,恰好与某品牌餐饮店的策略不谋而合。该店精准锁定25岁至35岁白领客群,以“快、味、鲜、爽”为核心,凭借系统性运营成为外卖热门选择。“品牌推行‘下单即炒’模式,通过143个后厨标准化动作节点、菜品配比精确到克、厨师专精4到6道菜等细节,保障口味与卫生双统一。”该店步行街店店长李栋介绍,针对外卖场景痛点,还定制了食品级PP餐盒,搭配带透气孔的密封铝箔盖,既防口感变差又可微波加热,更研发下饭一碗香等专供菜品,解决配送中的风味流失问题。

“点外卖就怕遇到菜品不新鲜的问题,工作辛苦,如果连一顿舒心的饭都吃不上,一整天的疲惫都没了落脚点。”市民陈美如道出了不少

上班族消费者的心声。这也正是多数上班族点外卖时的共同顾虑,节奏快、时间紧,外卖本是便捷的慰藉,可食材不新鲜、品质无保障,反而成了额外的烦心事。

陈美如告诉记者,她喜欢点一家拌饭店的外卖,分量充足且价格亲民,一人食既能吃饱又不浪费,而且肉质、米饭都不错,跟在店里吃的差别不大。

记者采访陈美如提及的拌饭店。该拌饭店金凤万达广场店店长张亚东介绍,目前外卖的复购率可达50%,依托品牌全国统一的冷链物流体系,实现食材统一采配,从源头确保品质稳定。而且优化了包装设计,采用密封性能优良的餐盒,搭配防漏防洒结构,有效避免配送过程中汤汁洒漏、菜品变凉的问题,让拌饭保留堂食口感和热乎温度直达食客手中。此外,品牌坚守标准化运营,从食材切配到烹饪时长都有明确规范,既保证了不同门店口味统一,也提升了出餐效率,高峰时段仍能维持快速配送,契合上班族的时间需求。

当下,消费者不再满足于“能吃饱”的基础需求,而是将“安全、新鲜、口感稳定”作为核心标尺。这种转变的背后,是餐饮行业从“规模扩张”向“品质深耕”的转型。当预制菜乱象、小作坊卫生问题被逐渐曝光,消费者的选择愈发理性,倒逼商家跳出“低价竞争”的内卷困局,转而在供应链管控、烹饪标准化、场景化适配等硬实力上发力。

如今,外卖市场早已不是“谁便宜谁赢”的粗放时代,而是“谁能解决消费者痛点,谁就能赢得口碑”的精细化竞争时代。消费者用订单投票,选择那些坚守品质、尊重需求的品牌;商家用行动回应,以标准化运营、场景化创新诠释餐饮本质。这种双向奔赴,不仅让上班族在忙碌之余能吃上一顿舒心饭,更推动本地外卖行业朝着更规范、更健康、更贴合民生需求的方向发展。

记者选取同样的餐盒,对堂食和外卖购买的餐品进行测量。本报记者 徐琳 摄



干净卫生的商家更受消费者青睐。本报记者 徐琳 摄

追问

质量参差不齐何以解

本报记者 徐琳

分量缩水、食材不新鲜、配料缺漏……外卖消费中的这些痛点,早已不是个别消费者的偶然遭遇,而是困扰行业发展的普遍问题。如何让消费者在指尖下单后,既能享受到便捷,又能吃上一碗分量足、味道正、吃得安心的好饭?

“当前的外卖App平台抽成太高,部分优质商户、网红店可降低至20%,但普通商户抽成多为25%起步,一些商户为了节约成本不得不降低外卖品质。”吴忠市餐饮饭店协会会长荆荆俊说,建议鼓励开放第三方配送接口,支持商家搭建私域渠道,降低对单一平台的依赖。同时,可通过建立统一的线上商户食品安全备案与公示制度,要求私域渠道商家同步上传食材采购凭证、后厨监控片段,接入监管部门溯源系统,让商家在降低平台依赖、减轻成本压力的同时,实现行业合规与品质提升的双赢。

作为外卖从商家到消费者手中的“桥梁”,外卖小哥对品质损耗有着最直观的感受。骑手韩亚东告诉记者,配送过程中的诸多因素会影响餐品品质:“高峰期订单多,为了赶时效,可能会出现餐品积压。部分商家用的包装不防水、不保温,汤面容易洒漏,热菜会变凉。还有的小区电梯难等,配送时间过长,蔬菜自然会发蔫。”

韩亚东建议,平台应建立餐品出餐前核验机制,由商家和配送员共同确认餐品的分量、配料是否齐全,并通过拍照留存证据,这样既能明确责任,也能倒逼商家规范操作。此外,配送员的配送时效压力也间接影响着外卖品质。

“平台规定时间内送达,超时会罚款,我们只能拼命赶,根本没时间注意餐品是否完好。”韩亚东认为,平台应根据订单距离、菜品类型灵活调整时效,比如手抓羊肉、现炒热菜等对温度要求高的菜品,可适当延长配送时间。

消费者的维权意识与理性选择,同样是推动行业进步的重要力量。银川市市民马丽曾因外卖分量严重缩水,成功维权并获得赔偿。

“不少消费者觉得几十元的餐品没必要较真,这反而让部分商家有恃无恐。”马丽建议,监管部门应简化维权流程,外卖投诉要“快速响应”,同时公开商家违法违规记录,让消费者能清晰了解商家信誉。

“消费者也应理性消费,不要一味追求低价,对于价格明显低于市场合理水平的外卖,需警惕其品质问题。”马丽说,现在她下单时会优先选择标注“现制现做”“品质保障”标签的商家,尽量选择街面口碑较好的大餐馆,虽然价格可能稍高,但吃得放心。

解决外卖品质参差不齐的问题,并非单一主体能够独立完成,而是需要行业协会、平台、商家、消费者、监管部门形成合力。当各方力量协同发力,打破“低价竞争、减量降配、投诉增多、口碑下滑”这一恶性循环,才能让外卖行业回归“便捷与品质并重”的本质。

守住钱袋子

非法集资

护好幸福家

自治区党委金融办

自治区防非打非办



宁夏防非打非办微信公众号
举报电话:0951-6363430