

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

“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，包含西兰花、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多个砂锅呼呼冒着热气，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，对品项管理的约束力有限。

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。

干净卫生的商家更受消费者青睐。
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膜盖，既防口感受到微波加热，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

消费者在餐饮店内就餐。
本报记者 徐琳 摄

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

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

质量参差不齐何以解
本报记者 徐琳 摄

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红俊说，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，蔬菜自然会发焉。”

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纪记录，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



宁夏防非打非微信公众号
举报电话：0951-6363430