

堂食“货真价实” 外卖“凑合了事”？

——部分餐饮堂食外卖“双标”现象调查

外卖用冻肉，堂食用鲜肉；外卖用陈米，堂食用新米……近日，有媒体报道称部分餐饮商家存在堂食外卖“双标”现象。花同样的钱点同款食物，外卖和堂食吃到的食物品质是否存在不同？外卖“缩水”背后原因何在？记者近日走访多家餐饮商家，针对堂食与外卖“差别对待”一事展开调查。

堂食外卖“差别对待”？

“感觉很多菜堂食很好吃，点外卖就变了味道。”杭州林先生口中的“变味”，不仅是菜品口味有所差别，更是感觉食材也有点不同，“我以前做过餐饮，对食材比较了解，有一次点烧烤外卖就发现商家把烤油边换成了护心肉，护心肉批发价格低很多。”

消费者王女士告诉记者，自己在同一家咖啡店点拿铁，堂食用的巴氏鲜奶，但在点外卖时感觉就不是鲜奶了，口感层次差很多。

7月23日中午，记者随机走进一家经营烤肉的餐厅，只见三名店员在档口忙着出餐，吧台上的外卖整齐排列，后厨不时传来“外卖又有新订单了”的提示音。

商户艾先生告诉记者，“外卖用冻肉，堂食用鲜肉；外卖用陈米，堂食用新米”的“双标”行为，对多数正规商家而言，在操作上并不可行。“中午和晚上是店里最忙的时候，人手非常紧张，大家只想着赶紧把餐出完，别积压太多订单，很难有精力搞‘两套生产线’。”

在一家主营披萨的餐厅，店长陆先



生向记者展示了一份食品加工流程图。记者看到，堂食和外卖不仅菜品采购加工、制作环境与制作过程相同，为了尽可能保证外卖与堂食口感一致，公司还对外卖包装和保温作出严格规定。“可以说，制作一份外卖比堂食流程还要更繁复和用心。”

对于外卖“双标”的说法，一家咖啡厅的老板王女士表示“无奈”。她告诉记者：“店里有一款咖啡，表面的奶沫很受消费者喜爱，但如果做成外卖，就必须做去奶沫处理，因为在配送过程中奶沫会塌陷，导致顾客收到货时认为量少了，或者质疑中途是否洒了。为了避免质疑，只能被迫‘双标’。”

采访中也有商家表示，近几年餐饮业经营情况比较困难，加之外卖平台佣金高、经营成本压力大等多方面原因，不排除个别商家为了追求利润而用料“双标”。

记者在调查中发现，相比于原材料使用差别，“外卖分量不足”“线上线下价格不一致”等，则是消费者反映更多的“双标”问题。

李女士告诉记者，自己点麻辣烫外卖经常遇到分量不足的情况，例如外卖下单时勾选一份土豆片2元，但店员只给夹了一片。消费者熊先生则表示，同一家店里的红烧小排，堂食大约有12到15块排骨，点外卖却只有不到10块。

外卖“缩水”背后原因是什么？

花同样的钱点同款食物，为何堂食和外卖却出现不一致的情况？记者调查发现，外卖“缩水”背后存在多方面原因。

线上“减料”不易发现，维权举证难度大——

“堂食消费者通常更有‘时间耐心’，愿意为有锅气的餐品等待，而外卖顾客则对‘时间’‘价格’更敏感。因此很多商家线下更注重靠品质、环境、口味等吸引顾客，线上则更多追求以量取胜。”餐饮商家高女士分析。

一名业内人士表示，由于配送时间、距离等原因，外卖送到时口感和食物形态本身就会发生变化，很多消费者对原材料并不敏感，个别不良商家“以次充好”较难被发现，加之线上外卖是“不见面”的交易，消费者维权、举证难度大，很多人遇到外卖“缩水”情况只能选择不追

究，或是商家赔付部分餐费也就算了。

平台抽成比例较高，“外卖大战”加剧商家压力——

记者在一家快餐店随机选择了一款披萨，店内售价69元，而打开某外卖软件可以看到，线上售价是76元，加上打包费、配送费，外卖比堂食要多花10元。针对这种“同货不同价”的“双标”行为，商家直言：“每单外卖平台抽成、配送费等大概占23%至25%，想让消费者更容易刷到我们，还要‘上红包’。除此之外还要负担房租水电、人工等成本，在外卖分量不‘缩水’的情况下，只能提高线上价格，才能保证利润。”

“前一阵外卖平台搞价格大战，导致我们每单利润只有1元。”经营着两家炸鸡店的王先生称。有着同样感受的还有咖啡店店主陆先生：“按现在‘卷补贴’的情况，到

手实收甚至覆盖不了咖啡本身的物料成本。”业内人士表示，在成本压力下，个别商家会偷工减料，降低外卖餐品品质。

标准规范缺失，“双标”行为难界定处罚——

记者采访法律界专业人士了解到，目前针对外卖的监管主要依靠《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》和《网络食品安全违法行为查处办法》等相关规定。

受访业内人士表示，《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》明确，“网络销售的餐饮食品应当与实体店销售的餐饮食品质量保持一致”。“食品安全”问题，多涵盖有毒有害食品、过期变质食品等，而一些消费者认为的商家“双标”行为属于当前法律法规尚未明确的地带。由于取证相对困难，按照现行法律法规，难以对其作出明确处罚。

规范治理，杜绝“舌尖上的双标”

专家和业内人士表示，破解堂食外卖“双标”问题，需商家、平台、监管部门等多方形成合力。

“对于商家而言，保障消费者的知情权至关重要。商家应明确告知外卖和堂食的标准是否相同，包括分量、食材是否有差别等，同时明码标价。比如外卖小份10元，堂食大份15元，要做到提前说明，消费者可自主选择。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说。

陈音江表示，相对堂食而言，消费者更难知晓外卖菜品加工环境和加工过程。应进一步推广“明厨亮灶”建设，鼓励外卖经营主体在餐饮制作现场安装监控

设备，让消费者能够实时查看菜品制作现场，使餐饮制作过程透明化、可视化。

业内人士建议，相关部门应加大执法检查力度，充分发挥食品抽检在排查食品安全风险隐患方面的“雷达”作用，对发现问题的外卖商家及时处置。同时，建立线索举报奖励机制，鼓励社会各界力量参与食品安全共治。

近日，中国连锁经营协会、中国烹饪协会等行业商协会纷纷发布倡议，呼吁外卖平台停止“内卷式”竞争，促进餐饮服务行业规范健康持续发展。

“应督促平台制定公平合理的促销机制，让商家在定价等方面拥有更大的

参与度和话语权，避免低价恶性竞争，正向激励诚信经营。”武汉大学竞争法与竞争政策研究中心主任孙晋说。

重庆市餐饮行业协会秘书长肖春兰建议，加快建立健全餐饮新业态领域相关标准规范，让平台、餐饮商家和消费者都有据可依。

业内人士指出，餐饮“双标”引发关切，暴露出数字经济下食品安全监管面临的新挑战。外卖不是堂食的简单延伸，而是正在演变成具有独立商业逻辑的餐饮新业态，必须加快构建与之相适应的监管体系，让消费者吃得安全放心，让餐饮行业持续规范健康发展。据新华社

越南下龙湾游船倾覆 确认39人遇难

据越通社27日援引越南广宁省人民委员会消息报道，广宁省下龙湾游船倾覆失踪人员搜救工作27日宣告结束，确认39人在事故中遇难、10人获救。

19日，一艘载有49名越南公民的游船前往下龙湾游览，突遇风暴而倾覆。根据当地新闻发布会消息，游船为钢制船体，船长24米，宽6米，舷高1.7米，吃水1.2米，额定载客48人。船主兼船长在事故中遇难。据新华社

印度一神庙发生踩踏 至少6人死亡

据印度媒体27日报道，印度北部阿肯德邦赫里德瓦尔一所神庙发生人群踩踏，造成至少6人死亡、超过25人受伤。

据报道，踩踏事件发生在当日上午8时30分左右。印度媒体说，原因可能是神庙前一处电线断裂并掉落到地面引发人群恐慌。目前，伤者已被送往附近医院，其中2人伤势严重。事件原因还在进一步调查中。据新华社

逾50名未成年人 从摩洛哥偷渡至西班牙

西班牙媒体26日报道，至少54名未成年人和约30名成年人近日从摩洛哥以游泳的方式偷渡至西班牙飞地休达。

西班牙广播电视台播放的画面显示，国民警卫队不断尝试将部分游泳者“打捞”起来，安置在充气艇上，在这一过程中，其他人仍然奋力朝休达方向游去。这些未成年人大部分为摩洛哥人，他们登陆后被带到休达的临时安置点。

休达位于摩洛哥北侧的地中海沿岸，扼守直布罗陀海峡东侧入口处，人口大约8.5万，是西班牙位于摩洛哥北部地中海沿岸的两块飞地之一，被许多偷渡者视作进入欧洲的重要“跳板”。依照德新社说法，若是游泳从摩洛哥前往休达，只需要游大约300米至500米。成年偷渡者被西班牙方面逮捕后会被立即遣返，但无人陪伴的未成年人可以在休达留到至少18岁。

联合国难民事务高级专员公署数据显示，今年已有将近2万名非法移民抵达西班牙，其中约1500人偷渡至休达。随着未成年非法移民数量不断增加，休达地方政府已无力安置更多人，要求西班牙中央政府将部分未成年人转移到西班牙本土。据新华社

美国明尼苏达州议会 深夜现精神障碍患者

美国明尼苏达州官员26日说，该州议会安保人员25日深夜发现一名精神障碍患者裸体闯入州参议院，随后将他送进医院。然而，几个小时后，此人又回到议会区域。此事距明尼苏达州两名议员遭枪杀事件只有6周，进一步引发议员们对自身安全的担忧。

明尼苏达州议会安保事务负责人洛丽·霍达普表示已经启动事件全面调查。

州众议院议长莉萨·德穆思称此事令人“非常不安”。州参议院少数派领袖马克·约翰逊发布声明说，“我们正生活在一个受到严重威胁的环境”，呼吁安保部门彻查事件经过，并确保此类事件不再发生。据新华社