

堂食货真用料足 外卖价高缺斤两

——部分餐饮堂食外卖“差别对待”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品品质是否存在不同？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。

同一款食物 外卖比堂食“缩水”

“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”。

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。“制作一份外卖比堂食流程还要更复杂和用心。”

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



堂食外卖“差别对待”。新华社发

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，堂食有12到15块排骨，点外卖却只有不到10块。

成本压力下 个别商家偷工减料

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。

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、配送费等占23%至25%，想让消费者更容易刷到我们，还要‘上红包’。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。

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安全保持一致”。“食品

质量安全”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。

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。

“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。

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，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

评论

堂食与外卖“两副面孔”，这种现象正在不少餐饮店上演。商家的相关操作背后，实际上是在平台规则下为了压缩成本、最大获利而打的算盘。冻肉比鲜肉便宜，预制菜出餐快，再考虑到平台抽成、包装费等成本，加之平台的配送时效要求和评分机制，这些都进一步加剧了商家的“双标”行为。

以牺牲品质换取短期生存，最终只能是“搬起石头砸自己的脚”。对那些算计消费者、不讲诚信的商家，消费者自然也会选择用脚投票，不仅会“拉黑”外卖，恐怕还会“避雷”堂食，最后影响的是商家的长远发展。外卖经营服务从来不是野蛮生长的法外之地。当前多地出台了相关规范和标准，不仅对外卖经营服务的各环节进行了细致的规定，也强化了经营者的责任，明确做好诚信经营、明厨亮灶等工作。

对商家来说，坚持品质才有真正的竞争力，坚守诚信才是发展的正道。能留住客人的，从来不是算计和糊弄。与其给堂食、外卖设定双重标准，不如把心思花在提升产品和服务的质量上；平台要担起责任，强化审核，打破信息壁垒，对“预制菜”“冷冻复热”等信息要强制明确标注；相关部门也要加强和细化监管，对多次违法的商家要依法严惩，纳入行业黑名单，切实提高其违法成本。

堂食、外卖“双标”不应成为生意经。让消费者不管是堂食还是点外卖，都能吃得明白、吃得放心，这是消费者的期待，也是商家应坚守的底线。 据工人日报

能留住客人的从来不是算计和糊弄

编辑：彭传刚 组版：侯波

近年来，中信银行济南分行高度重视金融消费者权益保护和金融知识宣传普及教育工作，深入践行金融工作的政治性、人民性、传播“金融温度”。6月，中信银行济南分行以“守住钱袋子 护好幸福家”为主题开展防范非法金融活动宣传，面向老年人、青少年、新市民等重点人群，聚焦重点领域、风险防范难点，开展“线上+线下”、“集中性+阵地化”防范非法金融活动宣传工作。

寓教于乐 防非活动集中宣传

中信银行济南分行积极参与由山东省委金融办、山东金融监管局、济南市防范化解涉众非法金融风险机制办指导，由济南市委金融办等单位主办的“守住钱

袋子 护好幸福家”2025年防范非法金融活动宣传与“615”集中宣传日活动，通过“消保智慧树”“趣味投壶”“防非闯关”等多个游戏及活动场景向群众宣讲非法集资的特点和常见手段，并讲解教授识别、防范非法集资的金融知识，吸引众多市民踊跃参与，在轻松愉快的氛围中提高参与者的风险防范意识和专业知识。

纵横联动 线上线下立体宣传

今年以来，该行持续推出“阿信说消保”主题课堂、“消保知识大闯关”“以案说险

知识海报，于微信公众号等网络渠道进行广泛推广，目前已推出27期。同时，该行还推出了“普及金融知识万里行——成语新解之信息安全”“养老投资这盘棋，小心‘高手’在做局”“高利保本是诱饵，理性投资别上当”“高考防骗指南”等系列线上消保小知识，原创的《后官防非传》、《守住钱袋子 护好幸福家》等短视频作品也受到广大市民的一致认可。

中信银行济南分行还与济南老年大学学员共创“防非反诈”歌曲，将“防非反诈”编入歌曲，通过流淌的音符传播金融知识，进一步扩大宣传范围，让身边的老年人纷纷参与到金融反诈队伍中，从

被动的防诈教育对象转变为主动传播反诈知识的志愿者。

线下渠道聚焦重点

防范非法金融活动宣传期间，中信银行济南分行在以各营业厅堂为传统宣教阵地的基础上，成立金融教育宣讲小分队，走进社区、校园、乡村、企业，普及金融消费者八项基本权利，通过讲述日常工作中发现的侵害消费者权益的典型案例，聚焦如何防范非法金融活动、金融诈骗等问题，开展金融教育宣教。在县域乡村集市，宣讲小分队还围绕“守护重点群体、强化风险意识、规范销售行为、抵制不法中介、共建诚信基石”五大内容为

核心展开宣传，通过设立咨询台、发放宣传折页、进行“趣味问答”、现场“一对一讲解”等多种形式，讲授防范电信网络诈骗常识，识别与防范非法金融活动知识，提升村镇等重点群众的金融素养和风险意识，打通金融教育宣传“最后一公里”。

中信银行济南分行通过“教育宣传+服务优化+机制建设”三管齐下，不断提升金融消费者获得感、幸福感和安全感，并表示未来将继续秉承“以客户为中心”的服务理念，以更有温度的服务、更具力度的举措，为构建和谐金融生态环境贡献力量，守住钱袋子，护好幸福家。

(中信银行济南分行 高婷)

守住钱袋子 护好幸福家

中信银行济南分行积极开展防范非法金融宣传