



315
调查

姑姑宴菜品被指缺斤短两

菜量罗生门揭行业标准化痛点

按份标价在很多餐馆并不鲜见。一份菜的量究竟该有多少?很少有食客去较真。可前不久,消费者马女士就跟姑姑宴较了一回真。3小块宽粉、4小段鸭肠,店家宣称每份都有100克,可当顾客要求称重却拿不出秤来。面对北京商报记者的采访,姑姑宴方面又以“当时紧张”、“记不清说了什么”为由,矢口否认当天菜量存在问题。姑姑宴与顾客之间的菜量纠纷,暴露出餐饮业按份售卖导致菜量随意性强的短板。

■消费者投诉

姑姑宴菜量严重不足

消费者马女士告诉北京商报记者,2月23日晚上,她和三位朋友到姑姑宴国瑞中心店用餐。姑姑宴的冒菜是按份单点,一行人按照各自喜好,点了包括午餐肉、蒿子杆、鸭肠、木耳、土豆等11种菜。按照餐厅规定,其中一人先行结账。没想到账才结回来,前后不到5分钟,刚刚点的菜已被服务员端上了桌。

冒菜刚一亮相,马女士等人立即怀疑服务员上错菜了。“先不说姑姑宴做菜的速度如此之快令人称奇,菜品的数量也有所差别。”马女士告诉北京商报记者:“11种菜,装在直径不到20公分的食盆里,多一半是汤,土豆5小片是一份,鸭血四五片也是一份,肯定是上错了。”

发现问题后,马女士等人马上提出质疑,可服务员坚称没有上错菜。于是,马女士等人将食盆中的菜按种类一一挑出放在菜碟中:宽粉只有3块、平菇4条,土豆5小片。面对顾客质疑,当晚,姑姑宴值班韩经理出面协调,称姑姑宴的冒菜单份重量都是100克,且在制作之前会过秤。当看到顾客碟中的菜品情况,她又改口称“今天的厨师是新手,可能抓得不准”。为了弄清菜量到底短了多少,马女士一行人要求餐厅拿出后厨使用的秤,韩经理则表示,“今天秤坏了,送出去修了,也会有一个备用的。对于马女士的说法,翟高扬解释道,单份菜都是抓取后称重,类似鸭血、土豆片等,因为切得厚薄不一样,可能因为取的几片比较厚,导致看上去会比较少。

马女士告诉北京商报记者,当天韩经理也承认了菜量确实不足,并愿意再给顾客补上一份。但是第二份冒菜端上桌时,盆中的菜量依然不靠谱,鸭肠只有4小段,午餐肉比第一份还少。面对顾客的二次质疑,韩经理表示,脆口鲜鸭肠都是带着冰切的,也就是说,消费者购的鸭肠是冰冻的,9元/份含了冰的价格。由于无法自圆其说,她也不再坚持每份菜量100克的说法,承认后厨备菜时存在问题。



■餐厅回应

重做出于服务理念

马女士反映的姑姑宴菜品缺斤短两情况是否属实?当天情况究竟如何?北京商报记者随后对当事另一方——姑姑宴进行了采访,但是姑姑宴方面却对顾客反映的情况矢口否认。

翟高扬是姑姑宴国瑞中心店所在区域的区域经理,他对北京商报记者表示,除了鸭肠可能因为在过筛环节因工作人员操作不当,导致呈现在餐桌上的分量有所减少外,姑姑宴的其他菜量都是足够的。翟高扬还否认存在“不过秤,用手抓”一说,称门店内有两台秤,即便有一个秤送出去修了,也会有一个备用的。对于马女士的说法,翟高扬解释道,单份菜都是抓取后称重,类似鸭血、土豆片等,因为切得厚薄不一样,可能因为取的几片比较厚,导致看上去会比较少。

至于此前韩经理的说法,翟高扬表示,韩经理是国瑞中心店的店长,因为年纪比较小,加上顾客当时情绪激动,韩经理比较紧张,导致表达有误。翟高扬告诉记者,之所以重新做一份冒菜给顾客,是出于公司的服务理念,保证消费者的用餐体验。本着同一理念,餐厅还曾在马女士一行人用餐结束时专门道歉,并想要退用餐费用。翟高扬还表示,该公司3月后会全部更新菜单,在菜单上注明单份菜量是100克。

浸泡一小时后 每份菜品实测重量

菜品名称	实际重量(克)
脆口鲜鸭肠	50
鸭血	70
土豆片	80
午餐肉	80
鲜毛肚	85
脆豆腐	95
二指宽粉	100
黑木耳	100
青笋条	105
蒿子杆	110
平菇	150

(商家称,每份标准重量均为100克。而在汤里泡了一个多小时后,很多菜品实测分量仍然不足。)

在翟高扬和公司另两名工作人员陪同下,韩经理也向北京商报记者简单复述了当天情景。她称自己当时比较紧张,记不清楚都说了些什么,并补充表示,关于厨师“随手抓”的说法,是因为曾经在监督时发现过工作人员懈怠称重过程,不确定是不是自己在旁边自言自语而被顾客听错了。

■实地探访

实际称重难以自圆其说

为了证明姑姑宴菜品的标准化,该公司一位产品负责人还向北京商报记者展示了他们的菜品分切标准,譬如,鲜鸭肠在“-18摄氏度到-23摄氏度的环境冷冻储存,保存时间为15天,冷藏保存时间为48小时,分切为10厘米的长段”,切片类的菜品也有参考的切片厚度、大小等数据。

在征得同意后,北京商报记者戴好网帽,跟随该公司两位负责人走进了姑姑宴国瑞中心店的后厨。在放着各种菜的置物台前,确实摆放了一台电子秤。不过,北京

商报记者尝试用手按了一下后,发现该秤并无任何显示。对此,相关负责人的说法是“用后关掉了”。重新打开电子秤的开关后,该负责人随即捞了几片浸泡在水中的宽粉称重,北京商报记者观察发现,放了9片宽粉后,称重显示105克;随后又取了5片鸭血,称重显示85克。

当问及为何有参考的分切标准,却出现顾客用餐时一份宽粉仅3条,而实际称重100克约有9条时,该负责人坚持称确实有称重过程,具体呈现上的问题,可能是因为工作人员操作不是非常规范。不过,姑姑宴相关负责人表示,由于无法调取店内的监控,操作上是否按照了标准进行,已经没有办法得到可靠证明。

几日后,北京商报记者以普通顾客身份再次前往姑姑宴国瑞中心店,按照此前马女士一行人所选购的冒菜重新点了一份,打包带回后进行了称重。尽管路上花费了一个多小时,但在汤水里泡了许久的脆口鲜鸭肠、脆豆腐、鲜毛肚、鸭血、宽粉、午餐肉等分量仍然不足,鸭肠只有50克,鸭血70克、土豆片也只有80克。除了平菇,其他几种菜也只是刚够量(详见表格)。

■记者调查

菜量标注普遍缺失

姑姑宴与顾客关于菜量的纠纷,暴露出餐饮业长期以来按份售卖,导致菜量随意性强、价格不透明的短板。

事实上,像姑姑宴一样不标注菜量的做法在餐饮业普遍存在。北京商报记者随机走访了十多家餐厅,除了在西堤厚牛排的菜单上发现对部分菜品的主要食材分量有明确标注外,其他大部分餐厅都没有标注菜量。

不少顾客反映,尤其在不熟悉的餐厅,点餐时对菜量大小经常心里没底,要么靠服务员比划,要么只能看餐厅内其他客人桌上菜品的情况。由于不确定菜量多少,为了确保够吃,经常会多点菜品,造成浪费。

与此同时,因不满菜量少而导致的争端也屡见不鲜。在一些旅游景区或者火车站等地,经常出现“加了一两片牛肉的面条就是牛肉面”的情况。而由于菜单上没有对菜量的相关标注,对顾客后续维权也带来了困难。“店家想说一份给多少,就是多少。顾客即便发现量少,很多时候也只能吃哑巴亏,因为缺乏衡量标准。”一位消费者抱怨。

“单份菜多少钱,看似明码标价,实际对商家来说,可进行不规范操作的空间非常大。细究的话,如果没有菜量说明,一份番茄炒蛋18元,一份鱼香肉丝22元,事实上都算不得明码标价。”有不愿透露姓名的业内人士对北京商报记者表示。

(下转B2版)