



餐企的后厨为何难管



品牌企业接连上榜

3月15日，有媒体曝光公布了一段卧底外婆家南京水平方店后厨的视频，视频中该门店后厨工作人员在洗菜池里洗拖布，多种蔬菜不清洗直接下锅，还有很多厨师和工作人员直接踩踏案板，甚至还有工作人员通过给过期食材更换生产时间的方式蒙混检查。视频一经发出引发网友高度关注，随后外婆家官方微博发布致歉信，并表示在获知消息第一时间，立即要求该门店停业整改。并且，公司已经派专门的调查小组进驻门店，门店店长、厨师长已停职接受调查。

但就在3月18日，有上海媒体报道，记者在走访外婆家虹口龙之梦购物中心店时，发现门店“明厨亮灶”的电子显示屏中突然蹿出一只老鼠。随后上海市虹口区市场监管局对该店展开全面检查，并发放停业整顿书。

上黑榜的除了外婆家还有另一正餐品牌西贝莜面村。3月17日，南京市市场监管部门在突击检查西贝莜面村南京金鹰店时发现，该门店后厨洗碗间已经被工作人员确认洗干净的餐具上仍然残留有食物残渣、油污和没有冲洗干净的洗洁精。同时，该门店加工肉夹馍肉馅的工作人员将食材与擦桌子的抹布放在一起也被现场执法人员指

出是不符合食品卫生规定的行为。对此，西贝莜面村副总裁楚学友通过其个人微博对此事做出回应，对此次曝光反映出门店存在的问题致歉，并且表示已经对门店涉及的卫生问题进行了整改。

除了上述两个餐饮品牌外，今年“3·15”期间还有多家知名餐饮品牌被曝光存在多项漏洞。3月13日，有网友在微博爆料称，在元气寿司成都万象城店用餐时，在乌冬面里吃出了一只蟑螂。对此，元气寿司3月15日在官方微博发布声明表示，对内部进行深度自查，深化管理，确保为消费者提供安全、卫生的食品与用餐环境。而3月14日，知名麻辣烫品牌张亮麻辣烫海口一门店内销售的羊肉卷被检测出鸭肉含量为40%—60%，并且所售肉卷既没有标明肉质属性，也没有生产日期、保质期及生产厂址等详细信息。

餐饮管理难点

外婆家和西贝莜面村在被曝光门店存在不规范操作后，两家都第一时间致歉并对曝光问题进行调查整改。

外婆家创始人吴国平在接受北京商报记者采访时回应道，事发后外婆家已经开始对门店进行整顿。西贝莜面村则对曝光视频中反映到的问题分别做出解释，并表示已经开始对涉事门店进

刚刚过去的“3·15”对于餐饮行业而言十分具有警醒价值，外婆家、西贝两家中国餐饮业头部品牌先后被曝出食品卫生问题，尽管日前两家企业都表示对此事高度重视并且将积极整改，但却也让不少消费者发出“连它们都这样，还能相信谁”的质疑。大型连锁餐饮品牌是餐饮行业中的标杆和翘楚，但仍然徘徊于食品卫生安全这道红线，这反映出的其实是目前中餐企业普遍面临的管理难题和痛点。

行整改。

北京商报记者也留意到，在曝光西贝莜面村南京金鹰店的视频中，就有消费者表示，因为西贝是大品牌，所以它的餐具也肯定是干净且令人放心的，所以不会在用餐前再清洁一遍餐具。

一位不愿具名的餐饮业内人士告诉北京商报记者，餐饮行业食品安全事件屡有发生，每年都有不少品牌因为食品卫生安全事件一蹶不振。但此番外婆家和西贝先后出现问题，引起的讨论热度要远高于其他品牌，正是由于它们从某种程度上已经成为国内餐饮行业发展程度的代表，它们的门店规模大，品牌影响力大，所到之处都能自带流量，可见消费者对于它们的信赖程度，这类品牌出现食品卫生问题在绝大多数网友看来是“令人咋舌”的。

在微博等社交平台上，北京商报记者也注意到有不少网友对于此事持有“它们都不行，谁还能行”的态度，在他们看来，外婆家以及西贝已经在食品卫生安全方面做了很多工作，这些品牌存在的问题在其他餐饮企业可能更常见也更严重。

对此，上述不愿具名的餐饮业内人士表示认同，在他看来，中式正餐这一业态本身就存在难以解决的管理难点。“中餐的制作加工流程比较繁琐，并且大多数制作过程需要人工操作，这就容

易导致出现管理问题，因为涉及到的人工环节越多，管理难度就会越大，而中餐产品如果想要保持较好的口味和口感，很多加工操作环节都需要搬到店内，很难全部交给中央厨房，在用餐高峰时段，店内客流量较大，店内的每个员工都会十分忙碌，出现不规范操作的几率也就更大。

此前，小恒水饺相关负责人李毅在接受北京商报记者采访时也曾反映过此类问题：“如今餐饮用工难已经是众所周知的事情，然而餐饮又属于劳动力密集型行业，因此现在很多餐饮企业都不得不采用临时工+退休人员的方式以保证门店的正常运营，但临时工以及退休人员的培训和管理难度相对更大，很难让他们产生对自己职业以及对自己所供职企业的认可，导致不按规范操作的事情时有发生，这些都是大多数餐饮企业正在面临的管理难点”。

提升标准化程度

中国食品产业评论员朱丹蓬表示，“从外婆家到西贝此次曝光后厨的情况来看，中国餐饮行业的食品安全存在诸多的问题，也是中国餐饮行业普遍存在现象。从短期来看会产生一定的负面影响，特别是西贝餐饮一直以精品著称，此次后厨曝光也说明了其存在管理方面的漏洞”。他认为，对于餐饮企业来说，可以建立相应的奖惩机制来约束员工行为，另外，对明厨亮灶这块也会有很大的促进作用。另外，对于连锁餐饮企业来说，专业培训以及明厨亮灶等措施环环相扣，像西贝、海底捞等连锁餐企，品牌的质量内控体系文件如规章制度、管理规定等文件不在少数，关键的问题还在于相关门店是否切实落实。

上述不愿具名的餐饮业内人士则表示，对于中餐企业而言，积极探索提升产品标准化程度，将更多的加工制作环节转移到中央厨房，更有利于企业的品控，同时也有利于企业对工作人员的集中管理，但这需要企业在研发方面投入相当大的精力。

此外，餐饮企业也可以尝试引入无人后厨，参与并定制后厨机器人，通过提升后厨的科技化水平，而尽可能地减少门店需要人工参与的环节，这也一个值得探索的方向，但现阶段，餐饮行业的数字化程度仍然较低，想要实现上述愿景应该还需要很长一段时间。

北京商报记者 郭诗卉 赵超越