

知名动漫主题咖啡厅提供的巧克力管(笔)被曝重复利用 卫生问题惹争议 商家已进行整改

“咖啡厅端上来的巧克力酱居然是用过的……”日前,消费者甄女士向新闻晨报·周到上海反映,她在上海一家知名动漫主题咖啡厅就餐时,点了一份“炸鸡汉堡配薯角”套餐,在该商家的宣传中,顾客可以自己用咖啡厅提供的巧克力酱在面包上画画。但甄女士发现,服务员送上的巧克力管(笔),明显有使用过的痕迹。甄女士在社交平台发帖后,上述咖啡厅官方账号在评论区回复表示:“巧克力管(笔)重复利用的问题,因为成本比较高,我们实际对客人只用了一点的巧克力管(笔)进行了消毒,挤压较多的都会报废。”没想到,以上回复再度引起热议,不少消费者对该店“回收”巧克力管(笔)的卫生情况表达了担忧。

端上桌的巧克力酱竟被用过

10月26日下午,甄女士来到第一百货商业中心C馆的三丽鸥主题咖啡厅就餐,甄女士点的餐食中,有一份45元的“炸鸡汉堡配薯角”。

“我知道这个套餐应该会配一个巧克力管(笔),能让顾客自己在面包上画图案,这样比较可爱,但当时餐端上来的时候,没有给我巧克力管(笔)。”甄女士询问服务员是不是应该有巧克力管(笔),“服务员说忘了给,然后就给我拿了两支巧克力管(笔),但是我拿到手之后发现黑色那一支明显是凹下去的,看起来像是被别人用过的样子。我打开后更是发现黑色那支巧克力管(笔)的管口,有很明显的使用痕迹,所以我判断是别人用过后我再拿给我的。”

甄女士提供的图片显示,黑色巧克力管(笔)的管身有明显的凹陷痕迹,管口更是有明显的黑色巧克力酱痕迹,和另一支管身饱满、管口干净的黄色巧克力管(笔)形成了鲜明对比。

甄女士表示,她当时就很生气,“后来,我回到家,一想这个问题,就觉得实在是不能接受,我已经花了45块钱买这个套餐,他们却给我用一支别人使用过的巧克力管(笔)。”

越想越气的甄女士便把自己的遭遇发到了小红书上,很快,该主题咖啡厅官方小红书账号就在评论区进行了回应,并给甄女士发来私信解释。

“但是,他们回应的内容,让人觉得更离谱了。”甄女士提供的私信聊天记录显示,该主题咖啡厅官方小红书账号表示:“巧克力酱我们回收之后也是会擦干净,用热水泡着的呢!您也是可以找小伙伴拿取新的哦!”

甄女士表示,这样的回复让她感到无法理解,因为在用餐全程,都没有任何信息提示说巧克力酱是公共调料,巧克力酱通常也是服务员随餐端出来的,甚至此前小红书上还有帖子显示消费者可以把巧克力酱直接带回家,因此在甄女士看来,巧克力酱本身就是套餐的一部分。

甄女士于是回复表示不能接受:“既然怕浪费为什么不直接挤好了再出餐?我怎么知道前面的人有没有舔过?有没有传染病?是我不找服务员要新的这种问题吗?真的很恶心。”

对此,对方回复:“因为这是为了让大家可以体验到乐趣呢。会消毒热水烫的呢。”

此外,该主题咖啡厅官方小红书账号还在甄女士帖子的评论区留言,其中提到:“另外巧克力管重复利用的问题,因为成本比较高,我们实际对客人只用了一点的巧克力管进行了消毒,挤压较多的都会报废。但您的意见也让我们感到,除了消毒的动作,给客人提供安全感也很重要。即日起我们会向客人提供全新的巧克力管。”

甄女士告诉记者,该主题咖啡厅还提出返还餐费并赔偿200元的礼品代用券,但她认为食品安全问题不是小事,因此没有接受。

在该主题咖啡厅官方小红书账号留言后,不少网友跟进提出了质疑:“我昨天吃的2只(支)都是重复利用的,一个口子还是脏的,当时以为多想了,刷到这条贴(帖)才明白。”“天哪,有的小孩喜欢用嘴巴咬巧克力管的,拿去给人重复利用。”“那我们之前在这点过餐的呢,因为当时对店家比较信任所以就活活吗……”

记者暗访发现已用全新巧克力酱

10月29日,记者来到上述主题咖啡店,



右边的黑色巧克力酱管(笔)有明显有使用过的痕迹



两支巧克力酱管(笔)的管口对比后有明显区别

从店员处获悉,因黑色巧克力酱缺货,只能提供黄色巧克力酱,故该份“炸鸡汉堡配薯角”没有上架小程序,需从前台点餐。

记者从前台购买了上述套餐,店员提醒,可用巧克力酱自行在面包上画画。记者询问

巧克力酱算不算顾客买的,店员表示提供的是全新巧克力酱,顾客可以自己带回家。

上餐后,记者注意到,该巧克力酱品名为“巧克力裱花笔”,净含量为20克。记者打开裱花笔时发现确实是没有开封过的新裱花

笔,用裱花笔也确实可以在面包上画画。

那么,当初为何会把巧克力管(笔)“重复利用”?套餐中的巧克力管(笔)到底是“公共调料”,还是“套餐内容”?小红书官方账号提到的“消毒”和“开水烫”又怎么解释?

暗访结束后,记者表露身份向该主题咖啡厅经营方上海咖到餐饮管理有限公司黄浦分公司核实以上内容。

“我们对这个‘巧克力管(笔)’的定位在初期是不清晰的,顾客的反馈也给我们上了宝贵的一课。”10月30日,上海咖到餐饮管理有限公司黄浦分公司方面回复记者表示,咖啡厅官宣和现场的菜单里是没有这个巧克力管(笔)的,这个餐品“用巧克力自己创作”的设定,其实是在试营业期间为了增加客人用餐乐趣临时添加的,“我们会发给客人两只巧克力管(笔),让他们用于自行创作,看到客人反应比较惊喜,就实行下去了。也有很多客人带走了巧克力管(笔),我们也从来没有阻止过,甚至还有带走巧克力管(笔)回去再利用的客人网上发帖……”

上海咖到餐饮管理有限公司黄浦分公司方面坦言,因为当初在内部管理上忽略了对报废标准的清晰界定,后厨看到有些巧克力管(笔),客人只用了一点点,觉得可惜,就没有直接报废,“我们自己也已经去市场监督管理局主动报备了这个事情,市场监督管理局也严肃批评了我们,说这样做是有食品安全隐患的,责令改正。”

对小红书官方账号回复的内容,该公司也坦陈:“回复是很不妥当的,这是因为负责公关的同事与运营的脱节。开水泡的实际原因,是因为巧克力管(笔)必须要加热才能顺利挤出来。所有的巧克力管(笔)在呈给客人之前都要泡过。这是我们公关发言上的表述不清,以后也会吸取教训。”

上海咖到餐饮管理有限公司黄浦分公司表示,在接到网上投诉后,就立刻制定了内部标准——绝不回收已用过的巧克力管(笔),并且服务人员也会在上餐时提醒客人可以带走,“这件事也给我们一个极大的教训。今后在推出新餐品时一定要严格遵守规定,也欢迎广大顾客和媒体对我们进行监督。”

主管部门:已提示商家做好公共调料管理

日前,记者将上述情况反馈给了黄浦区市场监督管理局。10月30日,黄浦区市场监督管理局回应表示:“现场检查发现,该商家提供的‘炸鸡汉堡配薯角’套餐中不含有巧克力酱,巧克力酱是商家作为公共调料免费提供的,为方便消费者利用巧克力酱创作,商家会先通过浸泡热水再提供给消费者。企业提供了采购巧克力酱的进货台账、产品合格证明、供货商资质。监管人员提示企业做好公共调料的管理,严格按照法律法规进行食品经营活动,确保贮存条件、保质期等符合要求。”

晨报记者 姚沁艺 摄影报道



扫码
观看
视频