



曼玲粥店门店区域并未开灯

只需要摆出来一两张桌子,就符合堂食店标准了?有消费者发现,外卖“无堂食”标识新规实施在即,一些有桌椅无服务、有地址无客流、有堂食标签却无服务意愿的“糊弄式”堂食店,开始冒头。这些混迹在外卖平台中的“糊弄式”堂食店,正成为消费者“明明白白消费”的绊脚石。

一直以来,加强对食品安全和消费者知情权的保护,始终是线上餐饮消费服务提升的重要环节。今年6月1日即将正式实施的《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》(以下简称《规定》)中特别明确,专门从事外卖服务、不提供堂食的外卖商家必须在其主页面显著位置设置“无堂食”标识,且外卖平台需将该标识同步展示在商家列表页面。

记者注意到,自去年新规征询意见稿发布以来,尽管各外卖平台尚未推出“无堂食”标识,但已通过设置“堂食店”标签或“可堂食”分类,将有堂食的外卖商家和纯外卖商家进行了区分。青睐购买堂食店外卖的消费者,可以通过识别“堂食店”标签的方式,挑选服务。

然而,一些消费者发现,个别商家为了骗取消费者对堂食店的信任,开出了“糊弄式”堂食店。这些“糊弄式”堂食店,大多缺少真实的堂食客流和堂食服务意愿,只是摆出了桌椅板凳做做样子。有些店铺,甚至连餐具、菜单、收款码等基本服务硬件都不全。

3·15之际,根据消费者提供的线索,新闻晨报·申度新闻记者对曼玲粥和麦稻中式健康菜两个知名连锁餐饮品牌共计6家标注有“堂食餐厅”标签的餐饮店进行了暗访调查。记者发现无真实客流、无服务意愿、服务设施缺斤短两的“糊弄式”堂食店,还真不少。

# “糊弄式”堂食店隐身外卖平台 明明白白消费如何落地

## 曼玲粥店:有“堂食餐厅”成了幌子

### 四川北路店: 无菜单无收银台无餐具

**探访结果:**位于地下一层,店铺昏暗无人值守,无菜单无收银台无餐具,未做好接待线下客流准备;将食物用外卖包装盒递给记者后,老板甚至忘了收钱。

记者实地探访的第一站,是位于四川北路1661号地下一层的曼玲粥店。据京东外卖平台的公开信息,这家店是一家打有“堂食餐厅”标识,具备堂食服务的餐饮店。

和大多数招牌颜色显眼、地理位置方便的餐饮店不同。这家店位于艾尚天地一处独立的地下商业体“考拉新食集”内。穿过“考拉新食集”不起眼的灰底白字招牌,搭乘扶手电梯下楼,跟着行色匆匆外卖小哥的脚步,记者到达了考拉新食集内部。

“考拉新食集”的装修风格很像一个大型美食城。大厅四周分布着多家餐饮品牌,大厅中央设有公用的桌椅。在大厅一侧,记者找到了“曼玲粥”的粉底招牌。

相对于这个地下食集的其他区域,“曼玲粥”区域的光线明显昏暗许多。因为没开灯,红色白底的“曼玲粥”招牌下方一片昏暗,招牌下方的空间堆满了大大小小的货箱。

记者尝试站在门口喊了好多声“有没有人”,均无人响应。最终,坐在一旁理货的大哥告诉记者,想要找人,需要绕到箱子后方的厨房才行。

顺着热心大哥的指引,记者绕到箱子后方,沿着长长的一排货架,找到了后厨。相对于光线昏暗的前台,曼玲粥四川北路店的后厨要明亮许多。身穿鲜红色制服的店员小哥正在炉灶间紧张地忙碌着,对于线下客人的到来,他们显得很疏。

记者:“可以在这里吃吗?”  
店员:“可以,那边桌子都可以坐,你等个四五分钟吧。”

对话过程中,店员的注意力始终集中在手中不断翻动的锅铲上,一直没有抬头。根据店员的口头指引,记者在“考拉新食集”公共区域设置的座椅上坐下。记者注意到,尽管此时已接近中午11点,但整个食集内,除了记者,其他的座位上坐着的都是等餐的外卖小哥。

数分钟后,一个行色匆匆的店员快步走到记者身旁,将一盒用外卖盒装着的皮蛋瘦肉粥交到记者手上,随即转身离去。他甚至忘记了收钱。

无奈之下,记者再次追到后厨,才通过一个藏在货架中的二维码,扫码支付了餐费。

记者注意到,除了灯光被关闭、缺少服务人员

和服务意愿等服务问题外,在堂食服务方面,这家店在硬件方面也存在明显的不足,例如,店内未设置菜单、餐中纸、收银装置等基础服务设施。餐品全程由外卖盒盛装,缺少碗筷调羹等最基本的堂食餐具。

### 曹安公路店: 桌椅早已被撤掉

**探访结果:**一口答应可以堂食后,老板发现,美食城的桌椅早已被撤掉了。

如果说,曼玲粥店四川北路店是典型的“摆一两张桌子应付”,实际上无真实客流、无服务意愿、无基础服务的“糊弄式”堂食店,那么,同样拥有“堂食餐厅”标识的曼玲粥店曹安公路店,则是连桌子都没有的极端糊弄案例。

“宝誉美食广场”位于曹安公路1685号。相较于其他美食城,“宝誉美食广场”的大门极其简单。由于一大半的门窗被木板和布料遮挡了,内部采光不足,即使到了中午用餐高峰,从外向内望去,“宝誉美食广场”的内部仍显得十分昏暗。不断进出的外卖小哥,和他们大量堆放在门外的电瓶车,是这家美食城仍在营业的证明。

“宝誉美食广场”的内部环境同样简陋,从大门进入,穿过一条光线昏暗的通道,直接就可以通过楼梯到达美食城的二楼。一路上,墙壁和瓷砖上满是灰印,比起美食城,这里更像是一家卫生条件堪忧的工厂。

在宝誉美食广场二楼走廊尽头的一众外卖店之中,记者看到了曼玲粥店的红色招牌。相较于大门和楼梯的区域,聚集着多家外卖店的二楼厨房区域视觉上要干净明亮许多,一家家外卖品牌厨房分列在走廊两侧。曼玲粥店出餐口前的凳子上,坐着一位身穿美团制服的外卖小哥。听闻记者询问是否可以堂食后,这位小哥小声嘀咕道:“没有(桌子凳子)的。”

但是,曼玲粥店曹安公路店的店员们,显然并不这么认为。面对暗访记者提出的堂食要求,他们一口答应了下来。

记者:“请问这里有堂食吗?”  
店员:“有啊。”  
记者:“请问在哪里吃啊?”  
店员:“那边有桌子凳子的。”  
店员告诉记者,消费者可以通过浏览外卖平台上的菜单、扫码支付的方式,购买一份食物,到宝誉美食广场的公共区域食用。

然而,事实证明,外卖小哥的说法才是对的,记者在二楼兜了一大圈,发现宝誉美食广场二楼,

到处都是细长的走廊和分布在走廊两侧的一家家外卖店,根本没有任何公共桌椅设施。

“那边的桌椅没了?”对于这个结果,曼玲粥店的店员似乎也是刚刚才知道。他们自己去转了一圈,才最终接受了这个结果。和“考拉新食集”一样,暗访全程中,记者是“宝誉美食广场”内除了外卖小哥之外,唯一的一组到店顾客。

### 水城路店: 设施齐全但体验一般

**探访结果:**设施齐全,体验中等。高峰期,店员多次强调:“我现在没有时间给你搞。”

当然,并非所有曼玲粥店的线下堂食店,都是糊弄式的。在水城路上,记者就遇到了一家无论是外部环境还是内部设施,条件均与常规堂食店相当的曼玲粥店线下店。点评网站显示,这家店不仅有“外卖评价”,也有堂食顾客留下的线下评价。

和其他堂食店相似,曼玲粥店水城路店是一家明亮干净的沿街小店。小店面积不大,内部由一道上窗下墙的隔断分隔成了厨房和堂食区两个部分。外卖店常见的外卖架,被放置在厨房区,保持了堂食区的干净整洁。



位于宝誉美食广场内的曼玲粥店

该店堂食区设置有两桌两凳,墙上张贴有菜单和企业营业执照,桌子上张贴有有线点单二维码,一旁的小吧台上放置有餐具消毒柜、收银设备等。场地虽然小,但从硬件设施而言,店内环境与常规堂食店无异。

记者到店时,正值用餐高峰,几名店员均在后厨忙碌,店内外卖软件的播报声此起彼伏。在记者表达出希望在店内就餐的意愿后,正忙碌的大师傅嘟囔了一句:“我现在没时间给你搞。”

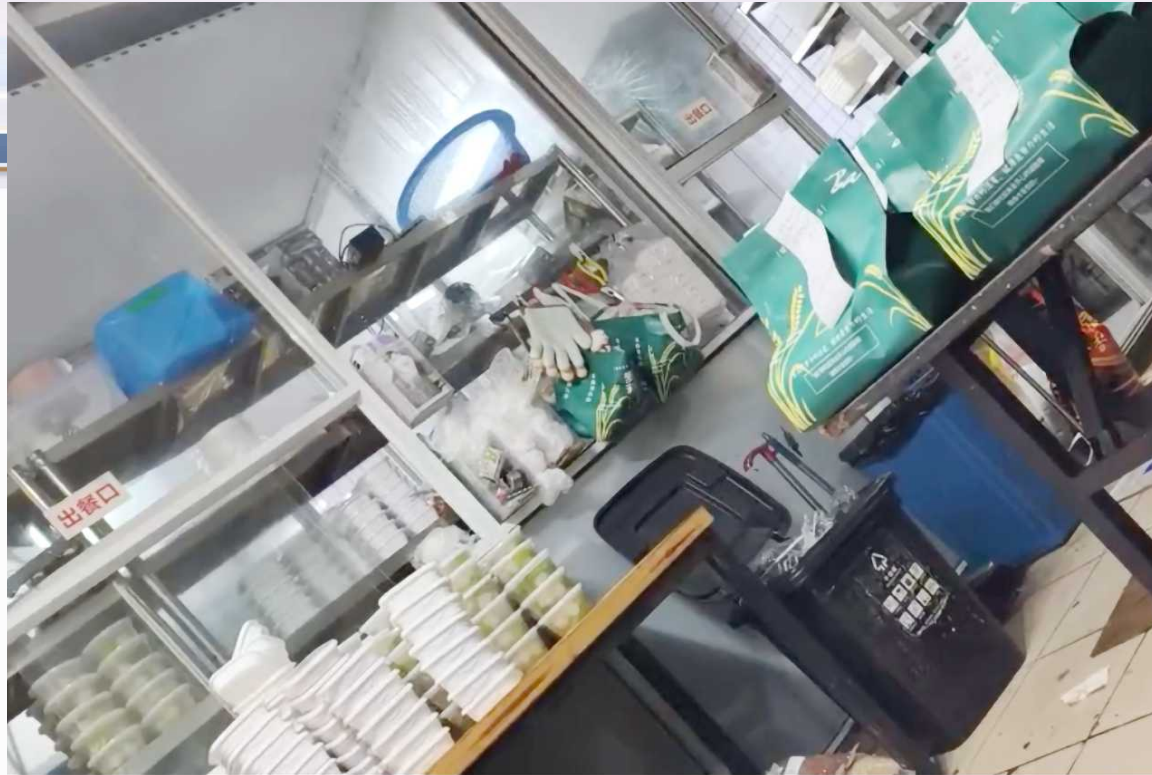
一位店员告诉记者,他们现在没时间帮堂食客人提供线下点单、收银等服务,建议记者自行扫码下单。

记者尝试通过扫码下单的方式点了一份汤圆。数分钟后,汤圆被装在了堂食容器中,从后厨送了回来。送餐的阿姨告诉记者,可以自行从餐具柜中拿取餐具:“都是消毒过的。”

坐在小店里,可以明显感觉到,这家店的主要生意来源于线上。高峰时刻,店内此起彼伏的外卖声和后厨交谈声相当嘈杂,奔波于各个灶台之间的店员,对堂食客人的照顾能力和照顾意愿有限。即使是用餐高峰,除了特意找过来的记者,店内并没有其他堂食客人。尽管在硬件上已经非常接近,但从服务而言,这家店与普通堂食店之间仍有明显差距。



麦稻中式健康菜中环百联店



麦稻中山路店的内部环境

## 麦稻中式健康菜:3家均为“假”堂食店

**探访结果:**3家均为“假”堂食店,现场不具备堂食条件或堂食服务意愿。

除了老牌外卖品牌曼玲粥店,申度新闻记者还选取了一家新秀餐饮品牌——麦稻中式健康菜。启信宝显示,广州市麦稻外卖餐饮管理有限公司成立于2023年,注册资本30万元。

外卖平台数据显示,麦稻中式健康菜宜山路店、长寿路店和中环百联店等均作为堂食店。在京东平台,该品牌已售出商品超过700万件,其显示的销售数据,远在曼玲粥店之上。

根据麦稻中式健康菜在外卖平台的地址,记者对麦稻中式健康菜宜山路店、长寿路店和中环百联店进行了实地探访。然而,探访的结果令人吃惊,这三家店均是100%的纯外卖店,现场并不具备提供堂食服务的条件。其在外卖平台获得

的“堂食餐厅”标识,是虚假的。

其中,宜山路店是一家开设在凯旋南路上的沿街小店。尽管是沿街店铺,但这家店却不像普通堂食店一样保持大门开放。店铺的大门被帘布遮挡,门店附近不见任何普通消费者,只有外卖小哥不断掀开帘布,出入其中。

记者跟随外卖小哥的步伐进入店内,发现店内并没有餐桌餐椅等堂食设施。店内四周摆满了一整圈的外卖取餐架。在一个铁质打包台上,一位阿姨正对外卖进行分装。

对于记者的突然闯入,所有人都面露惊讶。记者:“请问这是堂食店吗?”  
店员:“不是,这是外卖店啊。”

在现场,一名店员告诉记者,宜山路店从来不是一家堂食店,而是一家专注于线上服务的纯正外卖店。然而,在此后的电话问询中,这家

店的店员又表示,该店只是在外卖高峰期不开放堂食:“现在不可以,太忙了,下午可以来吃。”

类似的情况,在麦稻中环百联店再次上演。麦稻中环百联店位于梅川路上一家名为聚韵的共享厨房之中。

在爬上30多阶蓝黑色的简易楼梯后,记者看到了占据走廊一侧房间的麦稻中式健康菜。一块简易的绿色招牌,一排外卖餐架,一间大厨房构成了这家店的全部。

为何完全没有堂食能力的店铺会标有“堂食餐厅”标识? 京东客服人员表示,“堂食餐厅”标识的发放,是由商家通过提交图片、视频等材料自行申请,由平台人工审核发放完成的,由于数量极大,平台目前阶段尚未做到线下对每一家店铺进行实地核实,消费者一旦发现虚假堂食餐厅,可通过店铺右上角的“问题反馈”渠道,进行举报。

特云厨场地内的公共区域装修简单,空间有限,没有供堂食消费者使用的公共区域。

一块绿色的招牌,一间独立的厨房,一扇能传递餐食的窗子,构成了麦稻中式健康菜长寿路店的全部。很明显,和前述两家店一样,这家在外卖平台上标有“堂食餐厅”字样的餐厅,与堂食半点关系都没有。

为何完全没有堂食能力的店铺会标有“堂食餐厅”标识? 京东客服人员表示,“堂食餐厅”标识的发放,是由商家通过提交图片、视频等材料自行申请,由平台人工审核发放完成的,由于数量极大,平台目前阶段尚未做到线下对每一家店铺进行实地核实,消费者一旦发现虚假堂食餐厅,可通过店铺右上角的“问题反馈”渠道,进行举报。

## 品牌方督促问题店进行整改

3月11日,记者分别致电“曼玲粥”和“麦稻中式健康菜”两个品牌的官方400热线,反映部分线下餐饮店涉嫌虚假标注“堂食餐厅”的情况。“曼玲粥”相关工作人员表示,将对涉及投诉的两家店铺展开调查,若发现个别门店确实不具备开展堂食的条件,将督促其进行整改。该工作人员强调,食品安全始终是曼玲粥品牌坚守的底线,多年来,品牌坚决抵制“幽灵外卖”,并通过政策补贴等方式,逐步引导美食城店铺向沿街店铺转型,持续提升品牌品质,为保障消费者合法权益努力。

“麦稻中式健康菜”表示,很可能是这几家店铺在申请过程中,误将“即提门店”申请为“堂食门店”。截至记者发稿前,麦稻中式健康菜已对宜山路店、长寿路店和中环百联店进行了整改,撤下了其“堂食餐厅”的标签。麦稻中式健康菜运营负责人表示,自品牌创立之日起,麦稻中式健康菜始终坚持用心做餐饮,把好质量关,非常感谢消费者对品牌的监督与支持,目前,上海地区的多家门店已整改完毕。

在回复记者的过程中,两家企业均表达了对维护堂食店真实性的坚定意愿。

## 警惕“注水”行为 形成某种默契

不得不指出的是,尽管记者仅抽查了“曼玲粥”和“麦稻中式健康菜”两个品牌,但“糊弄式”堂食店的存在具有一定的普遍性。从记者探访的实际情况来看,类似“只要摆出来一两张桌子,就符合堂食店标准”的侥幸心理,正在外卖餐饮店形成某种默契。这些店铺要么以“摆一两张桌子”的最低成本应付审核,要么将公共区域的桌椅视作自家“堂食店”的证明。这些店铺的共同特征在于,其在店铺开设之初,就缺少真正服务堂食消费者的意愿,所谓的堂食资质不过是套取平台流量倾斜、规避监管审查的工具。

2月26日,市场监管总局在针对食品安全的专题新闻发布会中表示,“无堂食”标识的相关规定,是为了让消费者在下单前就能清晰知晓商家的经营模式中有没有堂食,从而结合自身对餐饮服务的需求与安全预期作出理性选择。”可以说,新规诞生的本意,即通过构建全方位、可视化的餐饮外卖信息披露体系,能让消费者在点外卖时更加“知根知底”,明明白白消费。在一些消费者看来,无实际客流、无服务意愿、服务设施“缺斤短两”,仅靠“摆一两张桌子”撑场面的“糊弄式”堂食店,堪比新规背景下的“注水肉”。它的出现,不仅会让消费者产生错误的预期,更会从根本上瓦解新规的公信力。

由此看来,如何切实提升线上餐饮服务品质,适时挤掉虚假标注的“水分”,让“糊弄式”堂食店无处遁形,进而让消费者吃得明白、吃得安心,仍考验着各方智慧。