

上门做菜新服务,如何更好发展?

新华社记者 钟焯 王雨萧 曹祎铭

近年来,上门做菜的新服务在社交平台上走红,让许多年轻人有了就餐新选项,也让不少烹饪爱好者看到一种就业新方式。

专业厨师提供“私厨”服务,擅长烹饪的厨艺爱好者在社交平台“接单”……如今上门做菜的服务越来越多样。对此市场反应如何?未来如何规范发展?

上门做菜悄然兴起

下班后,在广州工作的“95后”彤彤(化名)直奔客户家中做晚餐。客户是她在小红书上发帖自荐上门做菜后联系上的。

“口味要做得怎么样,蒜、香菜、小葱等有忌口吗?”前一晚,她和客户做了详细沟通。到达后,她迅速按需加工起客户备好的食材。不一会儿,三菜一汤摆上了餐桌。

记者了解到,上门做菜服务正逐渐兴起并受到不少人欢迎。和彤彤一样在社交平台上提供上门服务的人并不在少数。在小红书平台搜索“上门代厨”“上门做菜”等话题有超万篇笔记,一些B站博主发布#请人上门做饭,是一种什么体验#等相关视频,点击量达百万次。

记者了解到,发帖的网友多是兼职,以做家常菜为主,做三道菜的人工费一般在50元至100元不等。一名湖北武汉的“00后”大学生告诉记者,他利用节假日兼职,“给一名30岁的上班族上门做菜30多次了”。

随着市场需求不断上涨,部分专业团队和家政公司也开始推出相应服务。

“团队6人都是‘90后’,客户也是以青年群体为主。”今年32岁的黄立鹏是广西南宁一个上门代厨团队的负责人。他说:“我们不仅接宴请单,也做家常单。这种方式比做实体餐饮成本更低,单人月收入在1.5万元以上。”

轻喜到家内蒙古呼和浩特分公司负责人赵小英说,上门做菜的阿姨会经过总部专业培训,包括各大菜系的烹饪、刀工、营养搭配、服务礼仪等。

已经运营了4年的“阿姨妈妈上门做饭”平台负责人杨睿介绍,平台既有十余名专职阿姨也有几百名兼职阿姨,在江苏徐州的日订单量最高达200余单。

上门做菜为何受到青睐?

自己下厨、点外卖、下馆子……多种用餐选择中,上门做菜靠什么赢得消费者青睐?

记者采访了解到,上门做菜作为一种定制化上门服务,满足了消费者追求品质、个性等多元化用餐需求。

既能“吃得方便”也能“更合口味”——

“既‘不想做饭’,又想‘好好吃饭’。”在采访中,一些年轻消费者提到,上门做菜提供了兼具便利性与品质化的选项——既能像点外卖一样方便,又能在品质上更讲究,“食材是自己选的,调味料是自家的”。

“全职家政阿姨价格较高,厨艺

未必精湛,而且我也不是每天都需要做菜服务。”一名广州消费者说,相比之下上门做菜更适合自己。

同时,相比餐厅标准化的菜单,上门做菜可实现个性化定制——从沟通菜品、自选食材、按需上门,再到烹饪方式、口味需求,消费者可对多环节自主把控。

“我们会按照客户的要求对菜品进行改良,比如有些人的血糖、血脂偏高,就会在菜品选择和烹饪方式上尽量低油低糖。”黄立鹏说,厨师上门前会与顾客沟通好各种细节。

满足特定场合需求——

记者了解到,在坐月子、家庭宴请等特定场合下,一些消费者倾向于选择请专业厨师上门做菜。

南宁市民赵慧妍今年初生产后在家坐月子,请了专门上门提供月子餐的厨师。“术业有专攻,有些菜我想吃但不会做,就会让厨师根据需求来帮忙。”她说。

此外,一些消费者在进行宴请时,既需要私密氛围,又期待专业大厨风味,“私厨”是不错的选择。呼和浩特一个厨师上门团队的负责人李明介绍:“10人餐的服务费多在一两千元,顾客比较能接受。”

“今年春节期间公司上门代厨预订火热。”北京一家家政公司的经理告诉记者,很多人都觉得过年在家吃饭更有烟火气和团聚的氛围,公司30多名厨师春节都是“满单”状态。

同时,上门做菜也逐渐成为一种新的增收渠道和就业选择。

“可以利用空闲时间做点事情,还能增加收入。”彤彤说,自己从小就爱好烹饪,“上门做菜将爱好和厨艺‘变现’了”。

来自南宁的“90后”潘女士抱着试一试的心态“入行”,如今上门做菜已成为主业,“平均每个月收入有5000多元”。

部分受访从业者告诉记者,上门做菜为他们打开了就业的新思路。不少人因兴趣找到一份热爱的兼职,也有人不断深耕这一新赛道,为自己创造了相对稳定的收入。

中国人民大学公共管理学院教授许光建表示,上门做菜等“上门经济”的兴起与服务业的精细化发展密不可分。“从过去消费者上门、商家决定提供什么服务,到现在消费者需要什么、商家直接上门定制,这背后是服务消费向细分化、个性化的升级,也是服务业通过精细发展精准匹配消费需求的体现。”

如何引导行业规范发展?

陌生人上门安全吗?餐食出问题、口味不满意怎么办?谁来

约束和监管上门服务的提供者?面对新服务,不少人心中有疑问。

受访法律人士认为,上门做菜服务处于家政、烹饪两个行业“交叉地带”,服务人员资质条件不受限制,双方存在一定人身安全风险,也易引发食品安全问题和消费纠纷,需规范发展。

“上门做菜的服务关系认定、发生意外时的责任划分存在争议,菜肴如何制作、食品的卫生安全如何保障,也缺乏相应的行业规范。”湖北今天律师事务所律师胡俊杰说。

北京环誉律师事务所主任律师王殿明建议,相关服务平台和公司应建立从业人员预先审查机制,在提供服务前主动与消费者签订服务合同或协议,并明确各类收费标准,让消费者有据可依。

一些上门做菜服务的提供者正在进行规范服务方面的探索。赵小英说,为保证卫生,公司规定在上门服务时须穿着统一的工作服,包括厨师帽和一次性口罩、手套、鞋套。“上门烧饭师需要按规定持有健康证明,公司会给员工购买相关保险,一旦发生纠纷,公司会出面协调处理。”

广西烹饪餐饮行业协会秘书长吴东栋说,通过社交平台“自行”交易的消费者,需重点关注食材的采购和处理,为服务者提供合理、安全的工作环境,并提前与对方就细节充分交流,减少纠纷发生的可能。

除了服务隐患,行业也面临盈利难题。多名个体从业者反映,上门做菜看似简单,但从开单到做成一定规模并不容易,面临沟通成本高、同质化竞争等问题。

“很多客户咨询,但可能地点太远、出价低,匹配成功率不高。”潘女士说。

在上海全职从事该服务的张先生坦言,普通个体从业者面临“瓶颈”——“专注家常菜赛道的话,需要与家政阿姨形成差异化竞争优势;若做客单价更高的宴请,很多人没那么专业,人脉也不够。”

一些专业团队更看好市场前景。杨睿说:“我们在一线大城市做过调研,上门做菜的需求客观存在,在保障食品安全的前提下,还需要进一步解决匹配效率和成本的问题。”

“很多‘上门经济’属于灵活用工的形式,上门做菜涉及社保、税收、市场监管等多个方面。”许光建表示,要进一步完善失业、工伤、医疗保险等配套保障,相关部门应出台措施加强对上门服务的引导和规范,制定服务质量评价体系,对服务资质、服务过程、服务效果进行监督和评估,更好保障从业者和消费者的权益。

新华社电

网络平台“开盲盒式”扣费,“钱小”事大

新华社记者 阳娜

近来,共享单车骑行“被超时”成为消费者的槽点,有的骑行结束开锁后仍被系统通知“数小时未锁车”,有的免费时长内的骑行却“被超时”扣钱。因为涉及金额少、嫌麻烦,消费者往往选择不投诉,也有因投诉无果而“认栽”,网络平台上这类“套路”让不少消费者坏了心情。

骑行“被超时”、取消打车订单被扣费、免费套餐被扣服务费、自动续费无事先通知……网络平台“开盲盒式”扣“小钱”的情况不在少数。“钱小”并非“事不大”,网络消费中要把消费者的体验当回事,以真诚共筑放心、安心、舒心的消费环境,才能赢得消费者长久的信赖。

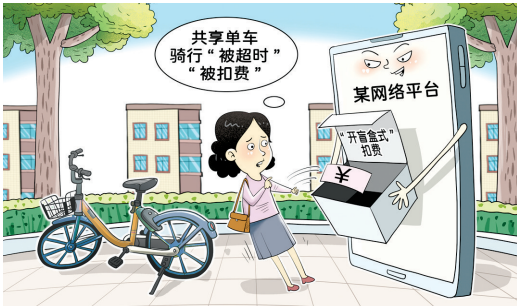
“被超时”“被扣费”等花样,看似精明的变现策略,实则侵蚀了消费者信任。一方面,套餐满减、会员卡规则等往往有着复杂的计费方式,让人眼花缭乱、陷入困惑,甚至不明所以地交了钱;另一方面,对智能系统高度依赖让用户误操作撤回难,也让扣费纠纷成为投诉的高发地。网络消费同样需要以人为本,客户服务要充满人情味,需充分理解消费者诉求,秉持用科技改变生活的长远愿景,而非短视地榨取蝇头小利。

真正的商业智慧,不在于设置隐蔽的收费陷阱,而在于通过提升服务质量让用户自愿续费。增强公众的网络消费信心,重在优化消费体验。网络平台应当履行好自身职责和义务,严格按照相关法律法规对条款等进行自查自纠,充分保障消费者的知情权和选择权;提升平台收费透明度,在扣费规则设计阶段就要充分考虑消费者退订自由,以具体可操作的条款共促更健全的消费服务软环境。

营造放心消费环境,离不开相关监管部门的监督。“小事”聚少成多也是影响消费环境的大事,要用更大强度、更多智慧的监管执法捍卫消费者的合法权益。

全社会共同努力构建信用消费体系,剔除影响消费体验的不利因素和掣肘环节,才能让消费者放心消费,市场更加繁荣健康。

新华社电



“开盲盒式”扣费 新华社发 朱慧卿 作

《餐饮业促进和经营管理办法》修订发布

新华社电 (记者潘洁 谢希瑶)为贯彻党中央、国务院关于扩大内需、提振消费、制止餐饮浪费、加强安全生产等有关决策部署,完善餐饮业管理机制,推进餐饮业高质量发展,商务部、国家发展改革委近日联合发布《餐饮业促进和经营管理办法》,该办法将于6月15日起实施,原《餐饮业经营管理办法(试行)》同时废止。

新修订的办法包括25条,较原办法增加1条。

商务部服贸司负责人介绍,本次办法修订大幅增加了餐饮业促进内容,细化了《中华人民共和国反食品浪费法》相关要求,调整规范了有关涉企规定,增加了安全生产有关内容,对完善餐饮业管理机制、促进餐饮业高质量发展具有重要意义。

新修订的办法增加餐饮业对外交流合作、数字化发展、标准制修订、地方特色餐饮培育等方面的鼓励性条款,在地方商务主管部门职责中增加制定实施促进政策措施、建立健全工作协调机制、完善标准体系、建设培育促进平台等内容,加力推动餐饮业高质量发展。

在细化反食品浪费有关要求方面,新修订的办法明确了餐饮服务经营者在食材管理、引导提醒、餐食及服务提供等方面以及团餐和宴席服务、自助餐服务、外卖服务等场景的反食品浪费要求,并从优化用餐需求分析、充实菜单信息、配备公勺公筷、提供打包服务、给予光盘奖励等方面鼓励和引导餐饮服务经营者加强反食品浪费工作。办法还增加了行业协会在制止餐饮浪费方面的有关要求。

责编:狄媚婷 设计:石凡 校对:李宏彦 赵海燕