

“懒人经济”当道，餐饮外卖市场争夺日趋白热化

在线外卖，你点了吗

不用收集一大堆外卖电话和点餐卡，消费者足不出户，运用手机软件，手指轻轻一点，便可品尝新鲜美食。记者日前调查发现，市民消费体验需求的提升促进了餐饮外卖行业的蓬勃发展，为了分到这块蛋糕，在线外卖平台纷纷加速融资布局，争抢客源。不过，在线外卖市场发展迅速的背后，仍隐藏着食品安全、监管缺失等问题。

□文/图 本报记者 王培 杨旭



餐饮外卖在给店家带来商机的同时，也给许多人提供了工作岗位。图为配送员正在送餐。

E “互联网+”推动 O2O 借势起飞

外卖行业蓬勃发展的背后，是“互联网+”在显现推动作用。近年来，“互联网+”受到了国家乃至社会各界越来越多的关注，互联网的优势是社会的资源共享和高效连接，这就赋予了“+”之后无限的可能，大有文章可做。随着“互联网+”和传统行业的融合，上门O2O服务正借势起飞。上门送餐、上门修理家电、上门修车、上门保洁、上门美容等，一系列上门服务悄然兴起，渗透到消费者生活的方方面面。

作为内陆城市，我市的O2O服务发展相对慢一些，规模也无法同沿海大城市相比，市民对于通过网络订购服务的认同还需要进一步提升。由于O2O的服务范围涵盖市民的衣食住行等方面，只有通过行业整体服务质量的提升，才能使市民放心享受其带来的便捷与实惠，才能使O2O的上门服务与传统服务深度对接，产生美妙的化学反应，改变人们现有的生活习惯。

值得注意的是，有一些商家对于“互联网+”的认识还不够清晰，认为开通一个公众号，做一些文案宣传就是“互联网+”了，并没有真正使服务过程与互联网相融合，还需要进一步引导和完善。

A 市民足不出户 便可等餐上门

随着社会的不断进步，我们的生活正在变得越来越简单，越来越便捷，由此创造出一种新兴的“懒人经济”，餐饮外卖便是其一。在记者随机采访的多位市民中，许多年轻人都有过网上订餐的经历，有一些人甚至对此产生了一些依赖。

市民赵琦琳是一家网店的店主，平

时忙于工作的她根本无暇自己做饭，外卖给她提供了许多便利。“最喜欢我家附近的一家麻辣烫，隔几天都要吃一回，现在配送员都了解我的口味了，每次都让店家帮我多加一些辣椒。感到最方便的是连菜品都可以自由选择，像去店里选菜一样方便，可惜的是只能选择附近的餐厅，如果覆盖范围再大一些就

好了。”赵琦琳说。

也有一些市民虽然人不在家，却可以通过外卖把热乎乎的饭菜送到家中。市民李雪娇告诉记者：“我丈夫在外地工作，孩子上小学。有时候我加班晚了，就在网上订餐直接送到家里，解决孩子的吃饭问题。现在雾霾这么大，省得孩子出门一趟，不健康也不安全。”

B 开展外卖业务 餐馆生意火爆

1月8日中午12点半，市区黄山路与海河路交叉口的一家小餐馆内食客络绎不绝，服务人员忙着打扫店内卫生，准备迎接下一拨食客。喧闹的人群中，几乎每隔一两分钟，便有一位身着亮色服装的“神秘人士”推门而入，领完餐后又匆匆离开。原来，他们分别是几家外卖平台的配送员，正在忙碌着给顾客送餐。

店主刘女士告诉记者：“自从我们增加了外卖业务后，营业额有了不小的提升，餐馆不再受到店铺面积和翻桌率的影响。特别是一些老顾客，几乎天天在我们家订餐，非常方便。现在我们每月大概能接700单左右，虽然每单都要向外卖平台交钱，但总体来说生意变好了，收入也比以前高了。”

随后，记者又走访了其他不同风

格，不同规模的餐馆，发现各家的外卖业务情况各不相同，多的每月接单在1000笔以上，大多数商家每月能拿到150单到300单，也有一些店铺月接单量仅有几十笔甚至几笔，不一而论。不过，商家们普遍认为，外卖业务开阔了自己的销售渠道，也是对店铺的一种宣传，不需付出多余的劳动，因此愿意接受这种经营方式。

C 外卖配送环节 增加就业岗位

在餐馆拿到打包好的餐品后，配送员刘辉军进行了核对清点，由于订单中有汤面类的食品，长时间浸泡可能影响口感，他还细心地询问店家餐品的打包时间。他告诉记者，以前遇到过餐品在前台存放时间较长，顾客给了差评的情况，所以他要特别留意。

这是刘辉军当天接到的第13笔订单了，一般情况下，他一天的接单量大约在25至35笔，每单挣4元钱，得到好评

加0.5元，差评罚10元。在做配送员之前，他干过超市的保安，也在酒店门前看过车辆，对于现在的这份工作，他还是比较喜欢的。“送外卖虽然也是风吹日晒，很辛苦，但是时间上比较自由。以前也干服务业，有时会遇到顾客的苛责，所以已经习惯了，只要做好本职工作，以平常心面对就好。”刘辉军告诉记者，“第一次就是因为送的面食因为耽误了一些时间得到了差评，所以我现

在特别注意送餐的效率，希望以我的服务给顾客更好的体验，让越来越多的人接受网上订餐这种模式。”

顾不得多聊一会，刘辉军就匆匆骑上了电动车，很快消失在茫茫车流中。在记者采访的配送员中，大多数都像刘辉军一样比较喜欢这份工作，并且看好这个行业的前景。餐饮外卖在给店家带来商机的同时，也给许多人提供了工作岗位。

D 平台公司受益 发展前景看好

小小的一份外卖，受益的不仅仅是商家、配送员和顾客，还撬动了一个行业的发展，最大的受益者当然就是外卖平台公司。记者采访了我市两家外卖平台公司运营中心的负责人，他们都对这个行业的前景相当看好。

“我们公司介入外卖市场的时间较早，目前在本地已经拥有外卖员200

人，每天可以配送约4500笔订单。我们现在采取了补贴的方式，所以还没有获得明显利润，但从长远来看，这个市场的潜力是巨大的，我们就是要培养起消费者的习惯，充分挖掘市场，扩大我们占有的市场比重。”一家外卖公司的负责人刘先生告诉记者。

另一家外卖公司虽然目前业务规模

相对较小，但负责人胡先生同样对发展前景显得极为乐观。“我们现有配送员60名左右，一天的订单量有2000笔左右。我相信这一数字会持续增长，因为现在还有许多人并不习惯网上订餐，潜在的客户群体是巨大的。我们有严格的管理和优质的服务，已经为市场的进一步扩大做好了完全的准备。

F 解决面临的问题 才能长远发展

每一个新型业态的发展，必将面临一些前所未有的问题，需要监管部门、商家、消费者在不断磨合中解决，才能够为行业的成长注入强劲的生命力。作为外卖行业，是将餐品供应与配送服务通过互联网整合形成的，涉及商家较多，也伴随一些问题的产生。

消费者最关心的是食品安全问题，相对于进店消费，网上订餐的消费者不能亲眼看到店家的卫生状况，也无法完全掌握配送过程的卫生问题，特别是近来媒体曝光了一些黑心作坊、卫生较差的私厨混迹于外卖平台的事件，加重了消费者的担忧。记者了解到，尽管各外卖平台公司对于店家的准入均有核准机制，但作为消费者，还是应该选择一些比较了解的店家。

售后维权问题同样受到消费者的关注。记者采访发现，一些市民就遇到过菜品质量、配送时效方面的问题，出于维权时间成本等因素考虑，消费者能做的就是给一个差评，造成的损失只能自己承担。

此外，外卖也带来了包装的污染问题。记者走访多家小商品市场和垃圾回收站发现，我市近年来一次性餐盒销售火爆，这些餐盒大多数都是用塑料制成，用过后人回收，也不可降解，只能填埋处理。

总体来说，外卖行业在蓬勃发展的同时，也不能忽视面对的各种问题，不能因为盲目扩张而忽略了消费者权益和社会效益，这需要社会各界的共同监督。