

同一平台,同一家餐饮品牌,  
同一道菜品,计量方式各不相同

## 外卖平台菜品分量标注混乱

一碗售价398元的清炒膏黄分量仅有1克?!市民周先生向“新民帮帮忙”反映,自己在外卖平台上点餐时,发现蟹榭(大宁久光店)售卖的菜肴分量标注是“约1克”,这让他不知道该点多少。记者调查发现,该现象并非个例,外卖平台商家在标注菜品分量时比较混乱,也让消费者无所适从,容易造成餐饮浪费。

一碗炒膏黄  
标注有三种

周先生告诉记者,周末他们一家三口在家不想做饭,于是在外卖平台上点餐,选了附近的一家蟹榭(大宁久光店),点了几个菜后准备结算时,发现每个菜的标注分量均为“1克”。

“我们是3个人吃饭,点多了怕浪费,点少了又怕不够吃。”周先生讲,看到每个菜的标注分量为1克,他十分惊讶,于是又逐一点开每份菜品进行核实,确定并非是自己看花了眼。以售价398元的招牌清炒膏黄为例,菜品详情显示为:“分量约1克,口味咸鲜。”

周先生又在该外卖平台上选择了另外几家蟹榭,发现几乎每家店的分量标注都不一样。比如蟹榭(静安寺晶品店),同样一份清炒膏黄,售价为398元,详情显示为主料蟹肉,菜系湘菜,分量为“2人份”;蟹榭(虹桥天地店)的清炒蟹黄,售价398元,显示为主料蟹黄,菜系淮扬菜,分量“约6两”;蟹榭(虹口龙之梦商场店)售卖的清炒蟹黄菜品详情介绍跟虹桥天地店的保持一致。

为何在同一平台,同一家品牌餐厅,同一道菜品,在分量显示上出现了“1克”“2人份”“6两”等不同计量方式?周先生顿时有些“傻傻分不清”:消费者在点餐时到底该如何选择?!

标注太混乱  
分量打闷包

实际上,周先生所述的情况并非个例。记者在外卖平台选取多家餐饮商户调查发现,对于菜品分量无标示或标示不清的情况普遍存在,这让消费者在点餐时难以掌握尺度。

和记小菜(控江店)在外卖平台的不少菜品,如椒盐排条、手撕包菜、清炒河虾仁



## 蟹榭(虹桥天地店)标注约6两

等,均未标注具体分量。有家川菜(曲阳店)的部分菜品,如油渣手撕包菜、麻婆豆腐等,也未有相关分量标注。

还有不少餐饮商户在标注菜品分量时,则以“一碗”“一盒”“1人份”“2人份”等笼统描述。如吉祥馄饨·烧麦(上海同济大学店)售卖的麻酱拌荠菜鲜肉大馄饨备注为“1人份”,不知道具体有几个。半天妖烤鱼多家



## 蟹榭(大宁久光店)标注约1克

连锁店售卖的“2—3人”烤鱼套餐,均描述为“烤鱼一条”,不知重量几何。南京大排档多家连锁店的外卖菜品,也多是以“一盒”“1人份”标注。由于“一碗”“1人份”描述太过主观,外卖包装盒规格也不一致,这种标示方法可能导致:同样显示“1人份”的餐食,在A家点餐时给的分量足够两个人吃,在B家点的分量一个人都吃不饱。

法规已明确  
须明白标量

如今外卖服务越来越便利,但外卖食品看不见摸不着,经常会出现点少了不够吃,多了吃不完的情况,尤其是人数较少的时候,很容易造成浪费。



## 蟹榭(静安寺晶品店)标注2人份

为此,《中华人民共和国反食品浪费法》作出明确规定,餐饮外卖平台应当以显著方式提示消费者适量点餐。餐饮服务经营者通过餐饮外卖平台提供服务的,应当在平台页面上向消费者提供分量、规格或者建议消费人数等信息。

国家发展改革委也于4月10日公布了《关于防止和减少餐饮浪费的公告(征求意见稿)》,一项重要内容就是推行“明白标量”。包括推动餐饮企业标示菜品主要食材分量或数量,套餐标示建议用餐人数。提供餐饮信息服务的互联网平台应优化菜品信息展示功能,引导餐饮企业标示菜品分量或数量,提示消费者适量点餐。

对此,周先生等消费者呼吁,外卖平台及餐饮商家应积极行动起来,将“明白标量”落实落地,在保障消费者明明白白消费的同时,也有助于引导消费者适量点餐、减少浪费。对此,“新民帮帮忙”将继续关注。

本报记者 李晓明

课程包只消耗一点点  
培训机构竞称“无款可退”

市民王女士向“新民帮帮忙”求助,2020年5月,她购买了上海高顿教育培训有限公司推出的注册会计师网课包,产品名称为“CPA大学生财经人才直通车2.0”,学费19800元。“很多课程都只消耗了一点点,培训机构却说‘无款可退’。”王女士说,因个人求职意向发生变化,近期她向机构申请退费,却遇到了退费难问题。

王女士说,这个“高顿教育”大学生CPA网课总计包含6个科目、10项课程,购买时她尚在大学读书,当时机构人员进校推销,各种销售话术非常诱人。“他们说

CPA证书考不过,这个课程包可以再使用5年。没有说过网课的有效期。”她讲,付费之际签订的电子协议现在也已找不到,查询网课App,找来找去“一无所获”,也从来未记得协议上写过“课程有效期”。但实际情况是,申请退费过程中,“高顿教育”补发了一份电子协议,其上写有学籍期,明确产品有效期截至2023年10月31日。

今年,王女士计划放弃考证,于是她在3月向机构提出退费要求。但没想到的是,“高顿教育”工作人员微信回复她:目前账户内还剩3300元,扣除20%违约金后无可退费用。

记者注意到,“高顿教育”的学员个

人账户内,不会公开剩余金额,仅呈现课程消耗进度条。王女士的课程消耗记录显示,只有一项入门课程消耗了94%,其他像会计、财管、税法等课程消耗均没有超过8%,甚至还有个别课程根本没有点击开通过。查看培训机构发来的《产品协议》,协议中指出,违约金为全额学费的20%。另外规定:“已激活直播课程按照基础课程2000元/科扣除(学员参加过直播课程或同价值面授课程视为课程已开)”“录播课程按照已开通课程3000元/年扣除”。王女士表示,工作人员称,如果严格按照上述标准计算,扣除违约金后,她账户是“欠费”的,所以

经本报沟通,“高顿教育”  
退费7000元

眼下机构退不了任何费用。

记者拨通了上海高顿教育培训有限公司的客服热线。客服人员回复,已记录相关情况,会及时对接处理。在“新民帮帮忙”介入后,“高顿教育”与王女士协商一致,承诺15个工作日内退费,金额7000余元。目前,王女士已收到退费。

本报记者  
夏韵



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/戚黎明