

# 食客:不要葱!店家:做不到!网友热议

外卖“小备注”引发标准化出餐与个性化需求激烈碰撞



扫码看视频

俗话说,众口难调。近日,一湖南网友在社交媒体发帖表示,在下单德天顺外卖时,备注“不要葱”,却被商家回复“做不了,只能更换其他没有葱的菜品”。该网友认为,商家在制作时不放葱并不麻烦,并不认同商家以“标准品控”理由拒绝自己的要求。

这一小小的消费场景,却引发了消费者的热烈讨论。有的网友认为,保持出品标准是“良心商家”的坚持。也有网友认为,这是商家“无所谓的坚持”。甚至引发了“是否因为是预制菜,才拒绝个性化定制”的猜测。眼下,大众饮食习惯多样,餐品是否好吃,究竟该以谁的标准为先?

■文/图/视频 三湘都市报全媒体记者 全若楠

## 商家:确保品质和口味统一

4月7日11时30分许,记者来到德天顺(绿地店)。距离午间用餐高峰还有半个小时,外卖取餐窗口已经摆满了订单,不时有外卖小哥前来取餐,店内有些许顾客正在点餐。

记者以消费者身份询问所点的胡萝卜炒肉盖饭是否可以免葱和免辣,店员表示由于是标准出餐,无法调整。“肉是提前腌制好的,另外这款本身就没有葱。”店员解释。随后记者又咨询了该品牌都正街店西红柿鸡蛋盖饭是否可以免葱。“因为西红柿鸡蛋没有辣椒,所以为了去腥一定要放葱的。”店员回复。人民西路店店员也称是接单后现炒,“只是师傅在配菜时提前将辣椒和肉一起腌制过,因此无法免辣。”

记者在上述德天顺现场看到,收银前台后面就是透明厨房,可以看到里面都有多个厨师正在炒制码子(盖在饭上的菜),间隙还有一位厨师正将炒好的一份菜全部从锅中倒在米饭上。“我们都是现炒的,不是预制菜,外卖有的是多份一起炒,堂食的多为一份一份炒。”店员说。

问及为何不能满足个性化需求,绿地店店员表示,“标准出餐”是为了保证品质和口感,“这个是店里的要求,为了保证多家连锁店口味统一。”他说,如果有忌口,会建议顾客更换其他免葱或免辣的菜品。

此外,该品牌店员表示,“之前反馈过消费者这类诉求,但是因为是大锅饭,实在是不好免葱。”

不过,记者注意到,也并非所有的商家都难以满足消费者的个性化需求。在霸碗盖码饭复兴时代店,店员就表示可以调整,“不放就行”。在该店厨房内,有多台自动炒菜机器,员工按要求完成配菜后点击屏幕上的菜品选项即可完成。



长沙一德天顺店内墙上写有“现炒”二字。

## 消费者:希望满足合理的个性化需求

关于商家是否应当满足顾客备注要求,网友们意见不一。有人认为商家拒绝个性要求说明有自己的餐饮标准。也有网友直言:“德天顺价格不低,应当尽可能满足消费者需求。”

“我是吃不了香菜的,除了味道不喜欢,还有害怕过敏的缘故,如果备注强调还是放了,我真的会生气。”市民康女士表示,自己在线下堂食和点外卖时会经常遇到此类情况,有时是商家疏忽,有时则是商家无法处理,“我认为自己的要求在合理范围内,商家是否满足是我判断一家店铺服务好坏的标准之一”。

“从消费者的角度出发,既然支付费用购买餐食,肯定是希望商家能够满足合理的需求,不然会影响用餐体验。”市民张先生表示,不同消费者口味偏好差异大,个性化需求应当得到尊重,“当然如果商家在拒绝消费者特殊要求时,若能给出合理且诚恳的解释,我还能理解,但如果一味以‘标准出餐’拒绝,我觉得这种服务并不灵活”。

也有消费者认为,站在商家的立场,可能面对比如若订单量过多的情况。“如果为每一位顾客单独调整佐料可能会影响出餐效率”。

## 业内人士:合理的服务要求可灵活化处理

长沙私房菜“香菜”老板冯先生表示,若有顾客提出要求,他会及时反馈给后厨,按顾客要求出餐,在他看来,有的店铺无法满足可能是因为订单较多而无法顾及顾客个人口味,“有的品牌本身的知名度很高,流量较大,由于连锁店铺多且菜品多,可能会统一口味”。

另一位从事餐饮行业的业内人士则认为,在市场竞争日益激烈的当下,商家想要脱颖而出,除了保证餐食的品质和安全,还需在服务方面多下功夫,注意灵活化处理。“在力所能及的范围内满足消费者的个性化需求,不仅能提升消费者的满意度,还能树立良好的品牌形象,吸引更多潜在顾客”。

## 交通事故

### “私了”后还能反悔吗

伤者获赔后发现伤情比预估严重  
起诉到法院再获赔11万余元



扫码看视频

三湘都市报4月8日讯 交通事故中受伤,觉得自己伤势不严重,伤者跟肇事司机“私了”,收了5000元赔偿款。随后发现自己肋骨断了几根,被评定为十级伤残,

伤者找到肇事司机协商未果,起诉到法院。4月8日,记者从张家界永定区人民法院获悉,法院判决撤销原赔偿协议,保险公司向伤者补足赔偿款差额11万余元。

2023年,丁华搭乘彭军驾驶的电动自行车出门,路上被一辆来不及刹车的二轮摩托撞上,丁华和彭军双双受伤入院。

肇事的摩托车由王强驾驶,王强并没有摩托车驾驶证,车辆登记在其妻子名下。事故发生后,三人达成一致和解协议,约定由王强承担丁华与彭军的医疗住院费用,并赔偿后续营养费、误工费等2.4万余元。协议签订后,王强前后向丁华支付三笔共计5000元后,未再给付其余赔偿款。

丁华没想到,自己的伤情比预估的严重,肋骨断了好几根,伤情稳定后,被评定为十级伤残。多次找到王强协商伤残赔偿事宜无果,丁华将王强、王强的妻子及摩托车投保的保险公司起诉至永定区人民法院。

法院审理认为,对于伤势程度的判断需要专业人员进行鉴定而非普通认知可确定,原告伤情经鉴定确已构成十级伤残,赔偿协议确定的赔偿数额与原告实际发生的损失存在明显差距,赔偿协议中虽对此做了约定,但据此认定赔偿协议将包含原告诉求的赔偿项目一次性处理显失公平。

法院判决撤销丁华与被告王强签订的《协议书》,被告某保险公司自判决生效之日起向丁华支付医疗费、住院伙食补助费、营养费、残疾赔偿金、护理费、误工费、交通费、精神损害抚慰金、鉴定费等赔偿款共计11.6万余元。宣判后,双方均未上诉,判决已生效。

## 法院

### 和解协议特定情形下可以撤销

司法实践中,法院通常尊重当事人的意思自治,对于双方在平等自愿基础上达成的和解协议,只要不违反法律强制性规定和公序良俗,一般认定其合法有效。

尽管和解协议原则上具有法律约束力,但法律也明确规定了特定情形下,当事人有权请求撤销协议。根据民法典相关规定及司法实践,一方利用对方处于危困状态、缺乏判断能力等情形,致使民事法律行为成立时显失公平的,受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。

因此,发生交通事故后,建议当事人委托专业的鉴定机构进行伤残鉴定和三期(误工期、护理期、营养期)鉴定,并依据鉴定意见及其他相关证据,全面、合理地主张各项损失赔偿,以切实维护自身合法权益。(文中人物均为化名)

■文/视频 全媒体记者 虢灿 通讯员 刘栓