“私厨上门”走进寻常百姓家安全问题仍难回避

年夜饭，请个大厨上门靠谱吗

阅读提示

民谚说，“小孩小孩你别馋，过了腊八就是年”。一碗腊八粥拉开了人们迎接春节的序幕。春节满是团圆和喜庆，而承载团圆和喜庆的一个标志物，无疑是那顿年夜饭了。眼看春节临近，北京白领赵晓凌一家却因为年夜饭问题而有些“不太平”。

所谓“不太平”，也就是冷战，赵晓凌与母亲姜艳的僵持，原因则是赵晓凌本来为年夜饭准备的“秘密武器”——大厨上门做饭。不过，在姜艳看来，“这简直是胡闹，大年夜来个不知底细的外人，到时候再把年夜饭搞砸了”。

赵晓凌坚持的理由则是，“去酒店吃，价格贵，而且不如在家吃有气氛；在家吃的话，烧菜又太麻烦。现在，终于有了个两全其美的办法”。

年夜饭在哪吃？怎么吃？很多家庭都碰到过赵晓凌的纠结。今年，私厨上门这项曾经看似高端遥远的年夜饭方式，开始走进寻常百姓家。然而，大厨手艺是否过关？食品安全是否存在问题？就如赵晓凌的母亲一样，不少群众也都在为这些问题担心。毕竟，对于中国人来说，年夜饭真的是件大事。

缺人手　　新华社发　王威 作

消费者：陌生人进门存安全之忧

看得上的酒店没订上、网购年夜饭不放心，一家十几口人上哪吃这顿年夜饭，曾经困扰了赵晓凌好几个月。

“后来，朋友给我推荐了一个厨师上门App，我试用了一次，感觉还不错，就预订了年夜饭……”赵晓凌告诉记者，她通过厨师上门App预订的年夜饭是3888元的金鸡报晓套餐，“另外还有1888元的五福临门套餐和8888元的大展宏图套餐！”

据了解，在赵晓凌预订大厨上门的App上，私厨上门烹制年夜饭的形式很丰富，在广州、深圳和上海，跳出固定的菜单模式，年夜饭期间用户可以单独选自己满意的厨师，根据自己的口味安排年夜饭，菜品由顾客自己提供，厨师服务加工的过程也更加公开透明。考虑到北方年前蔬菜短缺，就采取了套餐的形式，和供应商合作，保证食材的新鲜，在年夜饭前一天将所有套餐内的食材分类挑拣。

“3888元已经可以定一桌很好的酒店宴席了，质量还有保证，这大厨谁知道靠不靠谱？”即使如此，对于女儿的选择，姜艳从一开始就表示强烈反对，“年夜饭对于中国人来说太重要了，我可不能把年夜饭当‘试验品’！”

最后，姜艳也使出了自己的“撒手锏”，如果赵晓凌能解决以下问题，她就让大厨进门：

上门服务之人如何保证安全可靠——姜艳的担心是“陌生人进家门，不能是有歹心之人”；

是否有统一培训、是否配备卫生证明——姜艳说“安全性保证最为重要”。

对此，某厨师上门服务平台的创始人曾做过这样的回答：“作为平台方，我们会对每名厨师进行严格把控。厨师进驻平台需经过面试、试菜、身份登记、交纳高额押金等流程，平台也会将厨师身份信息进行统一备案。”

但这样的一家之言，却无法让姜艳放心。

通过走访，记者注意到，现在用私厨上门的人并不多，原因和姜艳的担心很相似。

“一些厨师上门的平台上每天都只有几百单，和百万级的外卖订单量根本没法比。”先后在长富宫、新侨饭店等酒店从事餐饮管理的王泰对记者分析起原因时说，对大多数人来说，叫外卖不健康但很方便，让人上门烧菜还是太麻烦了；很难请到会烧饭的阿姨，但是只有这样的长期服务才能建立信任。

对此，“好厨师”CEO曾表示，私厨上门是家政领域的自然延伸。不过，记者走访的结果却似乎与之不太吻合。

在网络上的103名受访者中，只有12%的受访者表示愿意请大厨上门服务，很多人表示这似乎是项“贵族服务”。

老厨师：上门做厨师“受不了”

在很多人看来，请大厨上门就是为了自己做不出的那种味道，但是这味道如果不如意怎么办？

这样的问号也存在于王泰心里，“厨师做出来的菜品，顾客不满意或者没有达到顾客期望值，怎么处理纠纷与收费，现在还没有明确的处理方式”。

对于这样的问题，当了20多年厨师的周延鹏说了下面这段话：“再好的厨师，你给他用50种灶，50种火，50种锅，在第一次做的情况下，一个菜也能给你做出几十种差别出来，手势的习惯在做菜过程中还是很重要的。厨师上门可以带刀，但不至于带着锅带着灶，就算米其林厨师，你给他换个厨房，他也很难一次就完美地复制他在餐厅里做的菜肴。大家也可以看下电视里的厨王争霸，绝大部分厨师都大失水准，绝大部分都是因为对厨房不熟悉。”

面对记者提出的是否考虑做上门厨师的问题，周延鹏极其肯定地摇了摇头，说了句“不现实，也受不了”。

“一个人洗切炒，对于厨师的职业要求其实很高，还要顺带给客户家的厨房卫生搞干净，总不能烧完菜留下一堆垃圾拍拍屁股走人吧。学校刚出来的毛头小子肯定适应不了，大部分餐饮行业都是在吃饭点才上班，没人来做兼职，当然也有那些星级酒店三班倒的，可以做兼职，但有多少人愿意来做兼职？”周延鹏说。

多位私厨告诉记者，目前上门做家宴还存在一些瓶颈。“如果是家庭聚会，我们建议自己备料。”某私厨团队的杨先生介绍，一般来讲，商务宴请要求菜的规格比较高，自己备料可能有难度，家庭宴请以家常菜为主，自己备料价格更合适。

私厨仵先生则介绍，目前来看，每个月订单不固定，多的时候一个月有十来桌订单，能赚两三千元。仵先生说自己是兼职做私厨，如果全职做，收入难保证。“二三百元的上门服务费已经不低了，如果再高，客户可能就接受不了了。”仵先生介绍，如果一个月每天都有订单，收入也不过6000元。

“包工包料价格高一些。”仵先生说，一方面兼职做私厨，没有充足的时间备料；另一方面，如果是家宴，超过600元可能很多家庭难以接受，觉得还不如出去吃。

“之前有过相关业内测试，要求不同的私厨准备同样4种菜，结果私厨采购的价格相差比较大……”对于食材提供问题，王泰向记者表示，“如果私厨拿过期或者已经不好的食材来做菜，顾客吃了之后出现闹肚子之类的问题，这种后续纠纷的解决目前还存在问题！”

此外，也有消费者表示，即便会选择上门服务，也只会选择上门美甲或者化妆等服务，让陌生人在自家厨房做饭，这在很多消费者看来都不够安全，即便平台会为下单用户购买保险，但消费者与厨师的安全仍然存在隐忧。

运营者：安全仍是无法回避难点

“除去对服务质量的考虑，上门厨师的实操性、安全性也成为用户考虑的重要因素。纵观平台，基本都已对厨师的资质和身份进行过完整的登记和考察。不过，厨师在实体餐饮机构工作时，需有上岗证、健康证、技术等级证，而私人厨师App目前还是比较新颖的餐饮服务业态，服务标准尚属空白，更多的行业规范还有待时日加以完善，特别是在食材选购上，如果用户自备食材，建议到正规菜场、超市购买；如果是厨师代为采购，则建议平台应将采购渠道统一管理，选择有资质、可追溯的供应商，这样可以减少食品安全风险。在厨师上门服务中，如果出现食品安全问题，食客也可以找网络平台维权。”王泰向记者介绍说。

去年10月中旬，厨师上门平台“烧饭饭”因难以寻找到适合的盈利模式而宣布放弃厨师上门业务，转型做外卖。而此前，“爱大厨”联合创始人侯鹏飞在接受媒体采访时表示，“爱大厨”在去年获得融资后将要向天津、武汉、成都等城市扩张，但是直到现在，“爱大厨”的业务仍然只分布在北上广深四座城市。

据业内人士分析，资本寒冬暴露了厨师上门服务的痛点，用户与厨师的黏性弱，平台只能通过烧钱补贴的方式增加两方的黏性，平台没有适合的盈利点就只能选择转型。

而更为重要的是，厨师上门平台转型高端家宴，既满足了消费者在家吃饭的场景需求，同时也满足了部分消费者高端宴请的需求，但提供上门服务的服务品质以及用户与厨师的安全仍然是厨师上门平台无法回避的难点。

据接近“烧饭饭”的知情人士介绍，此前“烧饭饭”的厨师与用户之间发生冲突的事情时有发生，“那些在大餐厅工作的厨师在后厨有明确的分工，并不需要干所有的活，而且中餐餐厅的后厨等级制度一直存在。水平较高的厨师去消费者家里，不但要洗菜做饭，还要保证让用户满意，很多厨师都不能适应，因此经常发生冲突”。

作为此类平台曾经的运营者，李韬也深感不易。启动之初，他的私厨目标客户是高端人群，基于这个定位，规划是与高端酒店合作，找最顶尖的厨师，到客户家中做大餐。

“一顿饭的费用在3000元以上。”即使看似如此高价，但在李韬看来这个价格十分棘手，因为“上门厨师不仅会自带原材料，而且连餐具也都是自备的，每一道大餐都会有精致的摆盘，与在高档餐厅用餐的体验一模一样。在上海，五星级酒店和高档餐厅，一顿大餐也大致需要这个价格”。

不过，在试水了几个月之后，李韬决定放弃这个项目，放弃的理由是“路太窄，走不通”。对比红红火火的外卖平台，他认为，高端私厨的优势反而是自己的“痛点”，比如私厨虽然单价高，但是相对覆盖面小、消费频率也很低，一般都是周末放假或者“有朋自远方来”的时候，才会想到叫个大厨，难以垄断流量入口，就难言后续的发展。此外，高端私厨服务的灵魂在于大厨，优质的“大神级”大厨都躲在五星级酒店里，私厨App大都是创业企业，并没有议价权，留给自己的利润，远没有想象中那么高。

据《法制日报》