

上门做菜新服务，如何更好发展？

新华社北京5月20日电（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？



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”——

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”。

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——

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。

“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”。

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。

“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。

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。

