

# 记者体验四大连锁咖啡店

## 少 :Costa南京东路店所购咖啡竟然少了110ml 脏 :星巴克大宁店露天桌半小时才收一次

经过咖啡连锁店,入手一杯咖啡提升心情是众多白领工作中的选择,但本报记者5月13日先后体验星巴克大宁店、Costa Coffee南京东路店、太平洋咖啡宏伊广场店及香啡缤353广场店却发现不少问题。先后两次,记者购买的标称360毫升的Costa外带小杯美式咖啡均不足量,其中一次至少少了110毫升,香啡缤门店的精致杯产品全无但价目表却未作变更,其他门店也有诸如Wifi无法连接、露天桌收拾不及时等软硬件上的瑕疵。

本报记者 俞韡岭 本版摄影 记者 贺佳颖

### 咖啡是否足量

#### Costa南京东路店两次均不足量

星巴克大宁店的中杯热拿铁所标注的量为354毫升,记者用500毫升规格的量杯(下同)测试时发现拿铁的量超过了350毫升的刻度线。

在Costa Coffee南京东路店,记者一行点了一份小杯美式咖啡(22元)和一杯夏日特饮(28元),一位男性服务员将咖啡基本倒满一个马克杯后记者自行拿着托盘选择座位坐下。因为当时并不渴,记者将两小罐奶精倒入马克杯中就一直作搅拌状,并未饮用。离店前,记者招呼来服务员要求将咖啡打包,出于好意,该服务员主动提出“我来帮您倒”,以防止“您倒在纸杯里可能会洒出来”。

记者当时发现,倒入纸杯后的咖啡大约只占到纸杯的三分之二,而当记者随后用量杯测量时,发现咖啡的量在240-250毫升之间——该结果与记者在门店价目表上看到的360毫升相去甚远。记者此后曾致电

Costa仙乐斯店,该工作人员确认了22元的小杯美式咖啡应该有的量确实为360毫升,“所有Costa门店的容量都是一样的”。

为确认该情况,记者昨日再次前往该店购买了外带的小杯美式咖啡,这杯咖啡的量约为340毫升,仍明显少于标称量。

香啡缤353广场店和太平洋咖啡宏伊广场店的价目表上均未标注每种杯型规格的毫升数。据香啡缤一位男性工作人员介绍,该店高级杯拿铁的含量“在500毫升左右”,但实测下来满满一纸杯的高级杯拿铁量却几乎和400毫升“线”持平。类似情况也发生在太平洋咖啡——服务员所言的标准杯热拿铁(27元)量“约250毫升”,但实测后发现满杯拿铁量其实有约340毫升左右之多,事后记者致电太平洋咖啡福州路店,被告知“应该是330毫升左右”。

### 杯型是否齐全

#### 香啡缤菜单上有“精致杯”实际却无

星巴克、太平洋咖啡和Costa均给予了顾客三种杯型选择,但在香啡缤,却仅有两种杯型。

在香啡缤353广场店,记者在购买前特地仔细了解了价目表,发现价目表上清晰写有“精致杯、高级杯、御用杯”三种杯型可以选,但当记者提出“拿一杯精致杯拿铁”时,两位男性服务员却回复称“精致杯已经没有了”。

“什么叫‘没有了’?”面对记者的质疑,其中一位服务员指着陈列在旁的样杯称:“现在只有这两种杯型

了,你要最少的也只能是29元的高级杯拿铁了。”之后记者从服务员口中获悉,香啡缤的精致杯已经有段时间不卖了,相关菜单即将更换。不过记者环顾四周,还是未看到店内有在醒目处告知顾客诸如“无精致杯可供”意思的告示。

此外太平洋咖啡宏伊广场店的价目表也存在一定瑕疵——虽然在“精选热茶”一栏中标明了三种杯型的价格,但是热茶的具体种类却只能通过店员的口述才能得知,价目表上未标注。



根据菜单标示或店员介绍,记者在 COSTA 购买的小杯饮料应有360毫升;在 香啡缤购买的高级杯饮料应有 约500毫升”;在 太平洋咖啡购买的标准杯饮料应有 约250毫升”;在 星巴克购买的中杯饮料应有354毫升。经实际测量,四杯饮料的实际含量分别为240-250毫升、约400毫升、约340毫升和约350毫升。

### Wifi是否便捷

#### 太平洋咖啡宏伊广场店有信号但连不上

在太平洋咖啡宏伊广场店询问“有没有Wifi”时,服务员告知“手机注册输入密码”这种和其他咖啡连锁店一模一样的Wifi接入操作方式,但记者全程体验后发现无法连接。

记者用iPad搜寻无线网络时,太平洋咖啡该门店的Wifi显示了出来,

信号强度较好。但记者尝试连接数次,均发现iPad处于正在识别无线账号的过程中,平板电脑左上角始终不能跳出连接成功的信号。记者离店前询问服务员,他对此也无可奈何:“(Wifi)是时好时坏的,这个(结果)我也没有办法,我不是这个

专业的,这是工程部的问题……”

此外记者在星巴克大宁店连接Wifi时也遇到问题,第一次输入密码时,点击“上网”发现没有反应,之后再度点击数次也无果,直至记者再次输入手机号码、验证码后得知新密码后,点击“上网”才成功。

### 清洁是否及时

#### 星巴克露天桌半小时收一次

当记者5月13日约11点35分来到星巴克大宁店时,发现店门外有12张露天桌子,其中一半的桌子上残留着垃圾——有喝完的星巴克热饮或冷饮杯、蛋糕餐盘,也有附近外来的空饮料杯及塞满了烟蒂的烟灰缸。记者购买好热饮坐在店内靠窗座位上,11点45分左右,一位女性服务员拿着抹布和垃圾盒,开始来往于店内、店外进

行清洁工作。

不过该清洁频率似乎并不高,记者体验时发现约半小时清洁一次。随着中午时分购买饮品的顾客增多,数位服务员忙于收银与调制饮品,直至12点20分左右,一位男性服务员才再次收拾店里店外桌子上的残余物。

和星巴克大宁店情况类似的还有Costa南京东路店。

记者在堂喝时发现,邻座两位女生刚离店不过1分钟,服务员便上前收拾了空杯、擦拭了桌面,而当记者招呼服务员拿走托盘时,对方反应也很及时。不过这种积极的态度并未反映在露天台面上,当记者刚进店时发现服务员出门店收拾过一次,但随后顾客留下来的空杯直至记者离店时还未被清理,其间达近20分钟。



香啡缤实际只提供两种杯型。

	星巴克大宁店	Costa Coffee南京东路店	太平洋咖啡宏伊广场店	香啡缤353广场店
有无产品推荐	有,推荐香草拿铁	有,推荐夏日特饮	有,询问中意哪种饮料后推荐	有,询问喜欢热饮或冷饮后推荐
咖啡制作环境	有少许饮品滴在台面未及时擦	较为干净、整洁	较为干净、整洁	较为干净、整洁
换杯是否顺畅	迅速、及时	已是马克杯	迅速、及时	已是玻璃杯
防烫措施	提供托盘	提供托盘	提供托盘	提供托盘
自助吧台设施	齐全	齐全	齐全	齐全,还提供自助冰水与热水
是否及时收拾	店内及时,露天桌子约半小时收拾一次	店内及时,露天桌子部分残余物未收	及时,2分钟内	及时,5分钟内
卫生程度	干净	干净	干净	干净
服务员响应速度	迅速,主动提供新品试喝	迅速	迅速	迅速
店内安静程度	一般	一般	安静	安静
Wifi连接	一般,首次输入密码无反应	顺利	差,未正常连接	顺利
是否开具发票	购买时开具	离店前开具	离店前开具	离店前开具
外带服务	提供拎袋和杯托	提供拎袋	提供拎袋和杯托	提供袋子(无拎手)

注:以上内容仅反映5月13日记者体验当天情况