

# “只要十颗珍珠”“羊肉串不要签子”……垃圾分类令外卖平台服务“与时俱进” “无需餐具”督促商家克服“惯性”

图方便叫个外卖,可以外卖餐盒和剩饭剩菜怎么垃圾分类呢?上海实行垃圾分类新规已有一周,来自饿了么、美团外卖等外卖平台的数据显示,选择“无需餐具”的用户大幅增长。其中,饿了么平台上,选择无需餐具的用户现爆发式增长,在下单时选择“无需餐具”的用户数环比6月第一周,增长了188%,无需餐具订单量同比增长了204%;同样,同期比较,美团外卖上海地区用户及订单量保持持续增长。其中,下单时主动选择“无需餐具”的订单涨幅超过同期订单量4倍。

青年报记者 顾金华

## 【新气象】

### 垃圾分类新规客观催热外卖用户“无需餐具”

外卖送餐企业十分关注餐具垃圾问题。早在2017年9月,饿了么平台就上线了“无需餐具”选项,用户在点外卖时可以主动选择不需要一次性筷子。开始试行“无需餐具”服务,就是在APP下单页面上添加“无需餐具”选项,这里的餐具指的是一次性筷子。

随着本市实施垃圾分类以来,“无需餐具”顿时成了众多消费者的

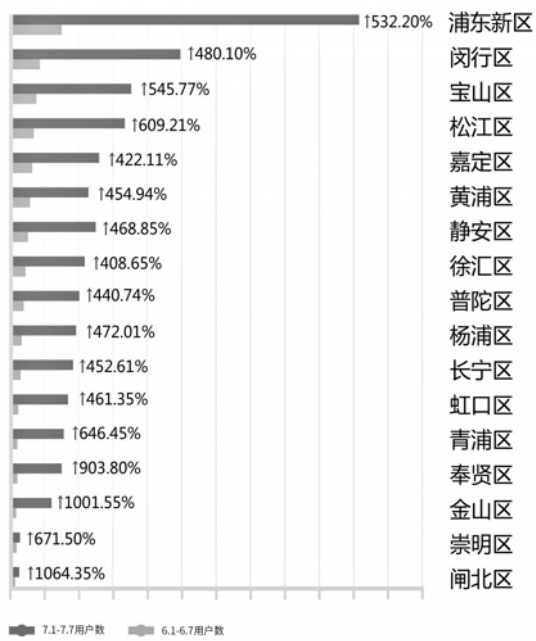
选择。其中,在饿了么外卖平台,在下单时选择“无需餐具”的用户数环比6月第一周增长了188%,无需餐具订单量同比增长了204%。

同样,美团外卖自6月初上线下无需餐具订单获取公益能量兑换百万公益金活动。随着《上海市生活垃圾管理条例》的施行,美团外卖在上海地区“餐具数量”成为必选项,用户按需选择餐具,其中选择“无需餐具”

的日订单量进一步提升。上海正式实施垃圾分类第一周,同期比较,美团外卖上海地区用户及订单量保持持续增长。其中,下单时主动选择“无需餐具”的订单量大幅提升,涨幅超过同期订单量4倍。上海各区选择“无需餐具”用户度持续增长,其中浦东新区、闵行区、宝山区用户量位列前三。其中,浦东新区用户涨幅最高,达532%!

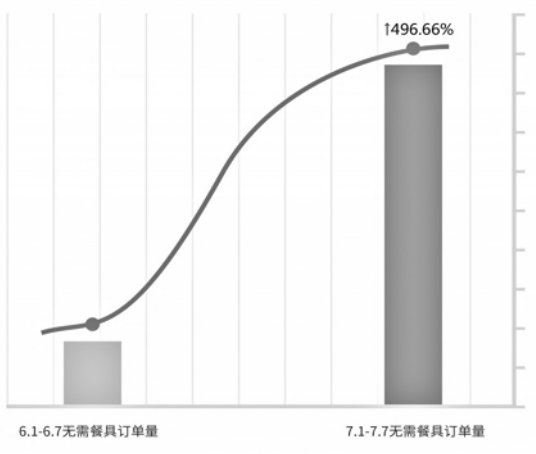
上海实施生活垃圾分类第一周

美团外卖上海各区选择“无需餐具”用户数大幅提升



上海实施生活垃圾分类第一周

美团外卖上海各区选择“无需餐具”订单量大幅提升



注:数据统计时间为2019年7月1日与2019年6月1日-7日。

【编后】

### 垃圾分类的“蝴蝶效应”

□白鸟

其实早在去年底,青年报编辑部曾策划过一个选题,欲调查“外卖过度包装可能带来资源浪费”的问题。没想到,今年垃圾分类的正式实行,不经意间为这个问题带来了令人惊喜的解决思路——由于大家都有了对垃圾分类知识的进一步认识,以及催生出更强的环保意识,倒逼外卖平台节省多余包装,减少生产不必要的生活垃圾。

有些顾客可能是有意在注意资源节俭,也有些可能只是单纯地怕麻烦,但产生的效果都是一样的,就是督促了外卖商户“减少减少再减少”,客观上为垃圾处理终端节省了人力和空间。集体“节省”,这是一个良好的趋势。而这种趋势的产生,继而在未来变成一种习惯、一种深入人心的观念,将是垃圾分类新规的大功一件!

从少部分“主观不配合”的商家反馈中获知,他们害怕顾客因找不到餐具而给差评——这个问题相信也将在未来不攻自破。当这次实施新规的逻辑渐渐为大家所认知和理解,我们就不会再把“送一次性餐具”视为商家的一种“贴心”表现,而是一种“缺乏社会责任感”的行为。而当新习惯充分普及,老习惯失去了认同,商家、顾客也就不必再为“送,还是不送”作不必要的心态博弈了,社会新风尚将由此形成。

## 【待改善】

### 明明注明“无需餐具” 少数商家仍“献殷勤”

根据上海市市场监管局制定的《上海市餐饮服务不得主动提供的一次性餐具目录》(2019版),自7月1日起,上海市餐饮服务者不得主动向消费者提供目录内的4种一次性餐具,包括一次性筷子、调羹、叉子、刀。但新规实施一周以来,有消费者表示,“每次都选不要餐具,但是老板也不看啊。”

上海正式实施垃圾分类以来,只要消费者在下单点外卖时,选择“无需餐具”,许多商家都会严格遵守。但是记者在采访中发现,仍有少数商家仍然“我行我素”,明明消费者点了“无需餐具”,但继续在外卖盒里放上筷子、调羹等一次性餐具。

一直以来,商家愿意在消费者的口味偏好上花心思,比如少糖、少油、不辣等,但是对于要不要放筷子的问题,商家则一直抱着保留态度。“万一没放筷子,客人给我差评怎么办?而且如果再派人送一趟,又需要花费更多的人工成本。”一位不愿意透明姓名的商家表示。这也是大多数商家对这一行规落实不甚积极的原因。

还有一些商家则表示“这是一种习惯”。长宁区的一家快餐店的张老板告诉记者,点外卖就是图个方便,以前消费者都要一次性餐具的,在送外卖前,他们也习惯了往里面多放几双一次性筷子和调羹。该老板表示,“这种习惯一时间还没有改过来,不

过以后会重视这个问题,万一被人举报罚款,就得不偿失了。”家住普陀区的吴先生也遇到过这种事,他经常点的一家日料外卖,尽管每次在点之前都会特地标上“无需餐具”,并且送到家的外卖小票都标着“无需餐具”,然而包装袋里永远都会为吴先生留着一次性餐具的“惊喜”。吴先生本人愿意“善意”地去猜测,商家肯定是“忘了”,习惯成自然,而不是故意对着干。

对此类现象,美团外卖某负责人表示,如果顾客明确标注了不需要餐具的情况下,我们商户是禁止向顾客提供一次性餐具的,一经查实,平台会介入处理。

## 【好表率】

### 食客自觉配合新规号召 下单提醒商家垃圾分类

除了减少一次性餐具的使用,还有不少用户在下单时就提醒商家要垃圾分类。过去一周,饿了么一共有4100多个外卖订单备注了“垃圾分类”的相关内容,其中“少点汤”备注最多,数量高达1078条。

从众多涉及垃圾分类的订单中,不少消费者直呼:原来实行垃圾分类也带来意想不到的好处。在饿了么的外卖订单上,记者看到各种“奇葩”留言:

1点点(夏碧店)用户留言:“为响应垃圾分类号召,珍珠只要十粒,仙草少许,不加糖,务必做到,谢谢。”

港式煲仔饭(东太路店)用户留言:“麻烦盖浇饭里饭给少一点,比正常少三分之一左右,不然吃不掉剩的垃圾不好处理。”

沙县小吃(丰宝路店)用户留言:“可以减肥,普通份量就可以了不要

加大份,开胃小菜也不用了……吃不完还要垃圾分类,哭了,多点辣,谢谢!米饭的量减半,不然还要处理湿垃圾。”

采访中还有不少消费者表示,因为垃圾分类,吃不完的剩饭剩菜是湿垃圾,而外卖盒则需要单独处理。如果稍微点个比较复杂的外卖,可能会更加麻烦,吃不完的剩饭菜还要分个类,后续处理让人麻烦得不如不要点外卖。

记者看到,在备注中,不少消费者留言:“这些签子,统统不要!”

小马烧烤(宝龙广场店)用户留言:“金针菇韭菜羊肉串都放茄子里,可以不要签子,少制造垃圾。”

彭浦第一炸(谈中路老店)用户留言:“最好不要竹签了垃圾分类不好分,谢谢啦。”

塔哈尔(中山龙之梦店):“不要辣。烤串最好能把签子拿掉,扔垃圾不方便,谢谢!无需餐具!”

外卖餐盒和剩菜剩饭分别属于干垃圾和湿垃圾,而且餐盒在扔之前还需清洗擦拭干净。不少上海用户表示,喜欢吃外卖的人也不敢点外卖了,因为处理垃圾的时间可能比吃外卖时间还要长。为了避免麻烦,最好减少外卖的频次和单次的种类数量。

“本来叫外卖图的就是方便,但是现在要纠结半天。”市民张先生说,塑料餐具比家用餐具的清洗难度要高,特别在办公室等公共场合清洗起来更麻烦,这会让不少人在点外卖之前会犹豫一番。

不过,更多的市民表示,目前正在积极地去适应新规,等习惯垃圾分类了,这些应该都不是问题了。