新京报
2012年3月14日 星期三

新生活
商业 消费New Life

七成网友就餐受“不公平待遇”

网络调查显示，一线团购网站被投诉率高，通过微博等进行曝光者越来越多

本报讯 （记者赵子云） 近日，丁丁优惠联合搜狐发布了2012年《315餐饮类消费者权益调查报告》，有超过10万消费者参加了此次调查，其中女性受访者约占70%。结果表明，多达3/4的消费者在过去一年去餐厅消费时遇到过不公正的待遇，令人堪忧。

但好消息是，尽管如此，近一半消费者在接受调查时认为，餐饮行业商户近年来安全卫生与服务情况较之以往有所改善。

数据表明，依然有30%的消费者坦言，餐饮行业的服务依然不尽如人意。特别是食品卫生与安全，更是让人不放心。有37.5%的消费者承认在用餐时吃到过虫子、铁丝等异物，换菜或者退单是处理此类问题时常见的办法。

而除了食物直接影响该餐厅在用户心中的印象外，餐厅服务员的态度和素质好坏，也左右着消费者的用餐感受。据前程无忧调查显示，由于餐饮类服务行业员工离职率高、流动性快的特性，经常面临服务生定期更换、培训不到位便上岗的现象，导致此类服务员难免与消费者发送摩擦。在提及遇到纠纷时的处理办法时，有72%的消费者会当场选择与店家进行交涉，并寻求妥当的解决办法。而通过微博等新媒体进行曝光的消费者也越来越多。

此外，餐饮团购也成为许多消费者投诉的热点。知名团购研究机构团800有关负责人表示，逾四成团购消费投诉是针对包括拉手网、美团网、窝窝团等在内的一线团购网站。在团800投诉区域，记者看到，总投诉量14383，已解决8852，解决率只有60%。

知名餐饮策划人刘达华指出，许多餐饮团购在实际销售中存在种种猫腻，比如在实际消费中，餐厅在为消费中做了相关团购信息登记，等上菜时却被告知，某指定菜卖完了。在征求消费者同意后换成价位等同的菜品，但菜品质量相差甚远。团购券在使用期限上受到限制，一般在客流量较大的时段、节假休息日不能消费，或在某个时段内消费完成过期作废，真实消费打折也伴随着服务打折。

清炖狮子头，“扬州三头”之首，另外两头是扒烧整猪头、拆烩鲢鱼头。 资料图片

扒烧整猪头（上）、拆烩鲢鱼头（下）。 杜宗军/CFP

小宽

食物“结构力学”

食物“结构力学”，这个名字有点像发表在CSSCI来源期刊、国家级核心期刊上的论文，最不济也能写个硕士论文，然而我只是想聊聊一个吃货的口感。

中国美食崇尚“低开高走”，把贫贱物妙手生花，把寻常物用心点化，成就妙品。狮子头算是典型，寻常五花肉，细切慢剁，加以心思，文火慢炖，汤汁清美，不能以箸夹之，而是用勺，一点点轻触，颤巍巍，硕大肉圆历经水火，早已体贴入微，“入口即化”这个词有点烂俗，但是我一时还想不起有什么词能代替这种口感——你明明吃到嘴里，感觉到它的熟，它的烂，如舌尖的缠绵，但是倏忽而逝，如同闪电的女儿。

清炖狮子头，“扬州三头”之首，另外两头是扒烧整猪头、拆烩鲢鱼头。在扬州，当地人管它叫剸肉，“剸”字生僻，与其说是一种动作，不如说是一种刀法。扬州三把刀，第一刀就是厨刀，厨师重刀工。文思豆腐是一种典型，属于炫技派，将软豆腐切成发丝状；狮子头是实力派，表面波澜不惊，实则刀光暗涌。

美食意义上的狮子头，取肋排之上硬五花，红白分明，层次多样，肥瘦三七，粗切成丝，细切成丁，石榴粒大小，一刀不剁，琐碎切之。这样的好处是保持肉质肌理，组织尚存，最大限度保持口感鲜嫩。

然而要想一粒狮子头软烂而不松散，除了好刀工，还要有好臂力——调馅。狮子头的肉馅中各有千秋，有的掺杂荸荠，有的以雪梨取代，还有以青苹果打成泥，混入其中，取其酸中带甜；有的强调要加入蛋清，有的强调不能加入蛋清……调馅需要沿着一个方向走，不能中途倒车，最多容你踩一脚刹车，然后继续朝着一个方向走。这样做的结果是使肉馅“有劲儿”，肉粒中的纤维互相搭档，紧密结合，犹如平地起高楼，犹如大厦用钢筋，这便是食物之中的力学机构。

一座建筑需要钢筋水泥才能坚固，尽管上世纪五六十年代，由于大炼钢铁，钢材短缺，祖国大地出现了不少以竹子代替钢筋的建筑。一个狮子头里也有自己的结构力学，如果按照“科学松鼠会”式的语言便是：搅拌的目的是破坏蛋白质原有的结构，从溶胶状态转变为凝胶状态，吸收大量水分，使肉馅细嫩。

有一次，我去一家餐馆，老板端着一盆肉馅出来跟我打招呼，说兄弟一会给你做一顿饺子，叫你尝尝什么是香。

饺子馅的调配也是有独特的技法，这一点与狮子头大同小异。饺子馅肉剁好，旁边备上一点温花椒水，沿着一个方向搅拌饺子馅，中途不断地把花椒水掺杂其中，越发搅拌，饺子馅越发上劲。这也是结构力学的原理，搅拌方向只能顺着同一方向，使产生的力量集中，凝胶体方可形成；否则会互相抵消，已经形成的凝胶体也会因反方向力的作用而遭受破坏，不仅水吸不进去，反而会溢出水分，使馅变稀。

想当初天津的名小吃狗不理包子也是这样的做法，是不用机器搅拌的肉蓉，而是切得极为琐碎的肉丁，当时鸭汤便宜，买来鸭架子熬成浓香乳白的高汤，一边搅拌一边添加其中，不多的肉馅慢慢膨胀，肉质中的纤维互相依存，又有规律的勾搭，纤维如同运动场里长跑的运动员，沿着同样的方向快速前进。肉馅不能太瘦，一定要有一定比例的肥肉，肥肉的脂肪具有滋润作用。同时，油脂是呈味、呈香物质的溶剂，本身能吸收呈香物质。如此调配而成的馅叫肉丁水馅，一斤肉能打出三斤馅，蒸好的包子松软可口，汁水丰沛，你觉得咬到嘴里的是一个肉丸，其实吃到的都是结构，是结构。

当然了，这也只是纸上谈兵，狗不理早已不用人工调馅了，做出来的包子自然也不是我所形容的那种味道。手工，手艺，以工业化生产为借口，慢慢消失在夕阳背后，其实对于中国人的饮食而言，手艺的精妙之处仅仅在于舌尖的一阵感动，吃到一粒狮子头时松弛的高潮，吃到一粒羊肉西葫芦馅饺子时精彩的汁水四溢，这些瞬间的精彩其实凝聚着手艺的全部秘密。

食讯

满汉全席经典菜重现京城

位于朝阳区平房乡京城梨园内的大戏楼近日推出满汉全席宴，同时，大戏楼还恢复了部分传统筵席，在大戏楼京菜传奇店每日限量发售；严格遵循传统筵席的流程、礼仪，使现代人可以一窥已遗失久远的中华传统饮食文化的礼仪内涵。大戏楼京菜传奇店，满汉全席108道菜式中，已恢复其中的五十余道经典菜品，最著名的代表有参婆千子、宫保兔丁等，宫保兔丁也是民间宫保鸡丁的原始出处。

印度餐厅亮相三里屯SOHO

近日，Stork集团旗下第四家餐饮分店——克久拉霍印度餐厅在三里屯SOHO开业。克久拉霍餐厅很大一部分保留着印度北部菜品的特色，同时也结合中国的一些元素做了改良。大厨们的特别咖喱菜品包括中式黄油鸡、菠菜芝士和镬仔羊肉。在这些菜品中，香料黑海盐等是一大亮点。开业期间，餐厅还推出了一款商业套餐，目前售价36元人民币。

简讯

台湾著名葡萄酒作家林殿理（Denis），近日在京举办《微醺之美——Denis的葡萄酒赏味笔记》新书分享及葡萄酒品鉴会，并邀请葡萄酒专家齐绍仁及赵凡为嘉宾分享心得体验。“我最想对葡萄酒初学者说的是，品尝葡萄酒要有一颗平常心，美酒的世界太浩瀚，不要执著于所谓最贵、等级最高的酒。”林殿理说。

本版采写
本报记者 赵子云
本版图片为资料图片

责编 刘映 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 陆爱英