

中消协发起“破冰行动” 沈多家饮品店可线上选择或备注“去冰”

深时坊

辽沈财经工作室

你在饮品店里消费时，是否遇过这情况：明明是要了一杯饮品，但只喝了几口，就能得到一杯冰！不久前，有网友在网上吐槽称在咖啡店买了两杯拿铁，三分之二全是冰块，喝两三口就没了。并且表示当时用券下单，没有去冰选项，点的是正常冰，到手咖啡可能不到半杯。

没想到“咖啡加冰，两口喝完”这一话题竟冲上了微博的热搜榜。

近日，中消协也发出倡议，饮品加冰需以尊重消费者合法权益为前提。

那么饮品该加多少冰？怎么加？如何让消费者实现“加冰自由”？近日，记者走访了沈阳市多家不同品牌的饮品店，发现多个店线上可选择“去冰”，但仍有饮品店没有该选项，必须要消费者在备注中说明“去冰”。

事件：

瑞幸咖啡冰块较多屡上热搜

#瑞幸咖啡三分之二是冰块，两口喝完#的话题，近日登上了微博热搜。据当事人张先生介绍，当时他用券点了两杯拿铁咖啡，点的是正常冰。结果两杯拿到手，打开一看三分之二全是冰块，咖啡只喝几口就没了。张先生感觉咖啡买得很不值，点单的时候就没有去冰的选项，感觉很坑人。此话题一出，引得众多网友回复。有支持者表示，如果在享受大额优惠的前提下，这种做法可以理解，“9.9元里面有冰块三分之二的功劳”。但也有不少网友认为，瑞幸咖啡加冰确实过多，而且不少咖啡没有去冰和少冰的选项。

微博该话题下，有人发起了“9.9的咖啡三分之二是冰块合理吗”的投票，选择不合理选项的占总投票人数的七成左右。

这不是瑞幸第一次因为冰块问题登上热搜了。在今年3月份，山东的一位消费者在在微博上曾经发布过一个视频，称其在瑞幸咖啡小程序买了一杯原价生椰拿铁，喝了三两口就没了，剩下大半杯冰块。众多消费者吐槽同时引来广大网友的声援。有的网友生气称：“这明明就是欺诈，是卖冰同时赠送少量的咖啡。”但也有网友表示理解，因为咖啡、奶茶或可乐加冰已是业界的常态操作，如果消费者需要去冰或加少量的冰，可以在购买时提出来，但这样做，可能对饮品的口感有少许影响。

对此，瑞幸咖啡客服回复称，他们所有的饮品都严格按照流程制作，可备注去冰。冰块多和无去冰选项的问题会记录反馈给相关部门。



多个店线上可选择“去冰”，但仍有饮品店没有该选项，必须要消费者在备注中说明“去冰”。

辽沈晚报记者 王迪 摄

应对： 中消协发起“破冰行动”

“饮品加冰”事件频频发生，成为消费者最大的一个吐槽点。据数据智能服务商艺恩数据发布的《2023上半年咖啡用户消费趋势洞察报告》显示，大众对咖啡的负面认知主要集中在口味和夏季冰咖冰块过多上；打差评的用户中有17.2%投给了“冰块多”，比例仅次于“咖啡难喝”选项。

记者从中消协发布的消息获知，针对网友反馈情况，中国消费者协会发起“破冰行动”，并联系中国商业企业管理协会发出倡议：饮品加冰需以尊重消费者合法权益为前提。中消协和中国商业企业管理协会倡议广大餐饮经营者尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。

同时，中消协指出，消费者购买饮品时，餐饮经营者应主动询问消费者是否需要加冰及加多少冰。若饮品存在确实无法去冰或饮品为特定的冰与配料结合等情况，餐饮经营者应在点单页面明确标注或在点单时提示消费者注意。

此外，餐饮经营者应根据消费者的实际需要，为消费者提供“多冰”“正常冰”“少冰”“去冰”或通过备注方式调整加冰数量等个性化选项，供消费者自主选择，也可以将饮品和冰分开，由消费者自主决定是否加冰及加多少冰。

中消协倡议还指出，消费者购买饮料时，默认购买的是饮料而不是冰。餐饮经营者可以在点餐台、广告单及食物图片等显眼处明示顾客有要求饮品不加冰的权利。若消费者对加冰容量提出质疑时，餐饮经营者应予以及时、正面的答复。

调查：多家饮品店未主动询问是否去冰

两协会发起饮品“破冰行动”之后，沈城的市场上“冰”况又如何呢？8月31日，记者走访了沈阳多家的咖啡、奶茶、果味饮品店。上午10时30分许，在位于沈阳市沈河区中街步行街的一家知名咖啡品牌店内，以消费者的身份点一杯正常咖啡和一杯拿铁，服务员当即向记者询问“是少冰还是正常冰？”记者表示，少冰和正常冰量差多少？服务表示大约少一半左右，如果客人有特殊要求，可以提出来。记者又问到，是否可以不加冰？服务表示可以。随即记者表示咖啡要少冰的、拿铁要正常冰的。几分钟过去后，服务员端上了两杯咖啡，正常的冰有20块，相对来说，少冰比正常冰少10块冰。

郭晓黎在沈阳皇姑区一著名品牌咖啡店工作3年，她告诉记者：“一般情况下，无论是咖啡店还是其他饮品店，加冰都是不同的，比如有的店正常冰是大概半杯冰块，少冰是1/4杯冰块；有的少冰是1/3杯冰块；另一品牌店的正常冰是6块冰，大概占杯子的1/3。而我所在的咖啡店里则规定，正常加冰的话是放一冰铲，一冰铲大概有28块左右；少冰则在10至15块不等，少少冰则是5至10块。”

下午1时35分许，记者两人又来到位于三好街附近一家饮品店，进门后记者以消费者的身份购买了两杯柠檬茶，店里的服务员告诉记者可以用APP下单，下单时有正常冰、少冰、热饮等选择

项，记者选择了正常冰。待拿到饮品后，发现冰块高度超过杯身高度的一半，待将冰块取出，饮品高度下降五分之一左右。记者询问店里员工，“正常冰”和“少冰”具体多少时？店员表示：“一般都是用冰铲挖两勺，主要是看杯体上的横线，只要冰的位置在3/4那条黑色线上就是“正常冰”量，如果低于这个位置或者超过2/3就是“少冰”。当然，如果客户有特殊要求，也可以选择去冰或者热饮，但这些都是兑水的，因为咖啡的浓度必须一致。”

随后，记者又来到附近另一家咖啡店，在现场看到不少人都在座位，店里的两名工作人员正在忙碌的制作饮品，记者数了一下，10杯咖啡中，有7杯都是加过冰的，其中外卖占6杯。随后记者看到一名女士点的咖啡，她没有表示要不要冰，但拿到手的咖啡里就有冰，服务员解释称，因为没有特别备注，为了保证口感就按正常量进行加冰制作，如果顾客认为冰比较多，也可以去掉一些，再加一些量。随后，记者又走访几家饮品店，几乎没有饮品店的服务员会主动询问消费者是否要加冰。

除线下外，线上饮品店是否有“去冰”的选项呢？记者登陆多款饮品店的APP，发现多家饮品店可线上选择“冰量”或备注进行“去冰”，如蜜雪冰城大部分饮品都有四个选项：正常冰、少冰、常温、热，而库迪咖啡和瑞幸咖啡虽然只有冰和热的选项，但可以在订单备注中说明“去冰”。

说法：饮品店多加冰能节约成本

饮品店加冰过多的问题由来已久，尤其在一家快餐店里，几乎所有人都喝过加冰的可乐。

9月1日下午3时许，记者来到三好街一家快餐店，点了一份套餐，其中包括一杯中杯可乐。这里的服务员没有询问“是否要加冰”，但送来时，是一杯加了半杯冰块的可乐。记者在店内观察了15分钟，发现出售的饮料几乎都在没告知的情况下加了冰块，只有个别顾客自己提出了“不要放冰”，服务员没有加冰。

曾经在沈阳中街开过奶茶店的王向东向记者坦言，冷饮里灌冰已成为咖啡茶饮界不成文的“惯例”，除口感因素外，冰块的成本及占杯规格，确实可以达到降低每杯成品成本价的作用。“什么‘影响口感’啊、‘固定配方’之类的话都是作为回绝消费者的托词，导致消费者只能获得半杯饮料+半杯冰。”“正常冰”“少冰”等说法也是含糊表达，对消费者的知情权造成一定影响。

中国食品产业分析师朱丹蓬在接受媒体采访时曾表示，饮品如何加冰，加多少冰？目前基本上是企业按照自己的标准决定，这和消费者存在一定的利益冲突。如何在企业和消费者利益间寻找一个平衡点，这是行业面临的问题，相关行业标准的制定出台应该是解决上述问题的最佳方案。

辽沈晚报记者 赫巍利

