

# 茶颜悦色工作群“翻车”上热搜 消费者还会“上头”多久？

“我们家的奶茶好喝营养又美味,美味又实惠,实惠又养颜,养颜在茶颜……”“现在是秋分节气,多吃山楂对身体好哦,出门喝茶颜,在家逛天猫。谢谢光临请慢走,欢迎下次光临。”茶颜悦色的口播连绵不绝,并且跟随节气变换,让在长沙路过火车站的消费者印象深刻。但近日,茶颜悦色员工们与品牌创始人、管理层在工作群争吵,随后被曝出收到离职通知,社交平台上#茶颜悦色#登上热搜,阅读量已超10亿。随后,创始人送上道歉,事件走向尾声。但茶颜悦色员工的控诉受到社会广泛关注,茶颜悦色不断上演的纷争、道歉循环,已遭到消费者吐槽“很下头”。

■新快报记者 陈思陶



■廖木兴/图

## 服务不变薪水大降 员工吐槽引发争吵

根据茶颜悦色员工发帖,12月15日工资下发后,一些基层员工在工作群里表示工资骤降,月提成仅8元,不到3000元的薪水不够支撑城市生活。某管理层人员在没有证据的情况下,称工资“为什么不够,那是因为天天蹦迪,高消费怎么够……”并认为抱怨工资的言论“德不配位,必有灾殃”,并引发“口水战”。随后,创始人下场,称员工觉得“8元怨天怨地”,而公司在疫情期间“一个月亏2000多万”,员工工资虽少,却能坚持“按劳发放”。矛盾不断发酵,最终在12月17日,话题#茶颜悦色#登上热搜第一,茶颜悦色的现象级火爆,年底时打工人与老板的权益纷争,无疑触动了围观网友敏感的神经。

茶颜悦色普通员工薪酬如何?根据事后茶颜悦色创始人的道歉信中工资信息,可知茶颜悦色普通员工基本工资1703.4元,每月未完成167全勤工

时的散工时薪为每小时9元,而2021年长沙每月最低工资标准为1700元,小时最低工资标准为17元。拿到提成也要通过层层严苛的考验,据员工透露,每月公司“政委”、其他店店长、运营等会暗访考核,将门店服务评为ABC等级,C级提成减半,B级提成不变,A级则提成倍增,同时还有检查卫生和食安的QC考核标准,不过关也会扣除提成。

一套工资体系的“组合拳”后,12月部分员工曝光拿到手仅有一两千元。记者检索长沙热门商圈奶茶店招聘信息,其他店铺开出的薪酬条件普遍在4000元—7000元,以较低的4000元为准,也不逊色于茶颜悦色薪酬。

同时,茶颜悦色员工劳动强度高。由于明察暗访、监控等管理,员工发帖称需要时刻精神抖擞,兼顾产品制作及介绍、打扫门店卫生、对消费者

嘘寒问暖,雨天送伞,冷天送暖宝宝等。该事件发生前,在社交平台上已有茶颜悦色员工晒出蜕皮、带有伤痕的手。因为店规除要求后厨员工经常洗手,还要每天消毒两次,消毒水中的氯成分会刺激损伤手部皮肤。此外,还有凌晨打烊、口播繁琐、夜间开会等吐槽。

广州某餐饮服务人员告诉记者,严格的规定在食品安全方面无可厚非,自己和同事的手也因为高频次的清洁和消毒变得粗糙、皮肤敏感。这样严格的规定会让员工神经紧绷,也会让顾客更“娇惯”,要求更高。

作为新式茶饮头部品牌,茶颜悦色员工薪酬与劳动强度错位,记者在商圈奶茶店走访中,多位消费者对此感到唏嘘,认为茶颜悦色作为奶茶界“清流”,工资和这次事件中的管理层发言让人不可思议。

## 疫情下继续扩张 长沙闭店别处开店

对于降薪问题,茶颜悦色方面解释道,由于11月集中关闭了一批门店后,对薪资算法进行了调整。创始人在工作群中强调“一个月亏2000多万”。

事实上,茶颜悦色年初原地过年和7月底疫情升级已经有两次关店。集中闭店与此前快速密集开店有关。公开资料显示,2018年茶颜悦色在长沙有70家店,2019年翻了一倍,2020年在长沙核心商圈新开了120家,达到约230家,在今年11月,门店数量增加到约560家,有长沙消费者称“几乎每十米就能看到一家茶颜悦色”,记者了

解到,仅在长沙网红坡子街便有6家之多。

在关闭长沙门店的同时,茶颜悦色同步在湖南其它城市开店,其官方微博称,将抽调团队去浏阳、株洲、岳阳和武汉开设新店,需要人力支援。记者注意到,今年9月,茶颜悦色发布“一个月招募3000人”的推文,阅读量超过10万。此外,茶颜悦色2018年单店营收为26万元/月,到2020年这一数字提高到了35万元/月。

因此,对于创始人所言“一个月亏2000多万”,闭店止损等说法,有员工质疑其为何有钱开那么多店养那么多

人?在茶颜悦色的公号里,创始人被讲述为一个艰苦朴素、羽绒服破了就用电工胶带粘起来,天天骑着电动车在长大街小巷巡店的大树,他创立的茶颜悦色是一家暖心可爱的品牌。但这样的形象,在亏损由全员买单的情况下,基层员工无法与其共情,在社交平台上,茶颜悦色的品牌形象已经变成网上立人设,背后压榨员工的职场PUA反例。看来,基层员工无法理解管理层的战略布局,他们看到的是,疫情并没有阻止茶颜悦色扩张的步伐,密集开店造成单店营收大滑坡的说法也要打问号。

## 翻车不断道歉不断 消费者还能爱多久

茶颜悦色在疫情下逆势扩张,仍受到资本关注。天眼查显示,2019年7月,茶颜悦色与由雷军担任董事长的顺为资本进行了股权融资,8月完成由元生资本、源码资本参与的A轮融资,同月苏州元初投资合伙企业(有限合伙)成为新增股东,该公司股东之一为杭州阿里巴巴创业投资管理有限公司;还新增南京五源启兴创业投资中心(有限合伙)为股东,其股东包括北京快手科技有限公司、深圳市腾讯产业投资基金有限公司、小米科技有限

责任公司全资持股的天津金星创业投资有限公司等。茶颜悦色公司的经营范围也新增酒、饮料及茶叶、化妆品及卫生用品销售、家用电器零售等,进行多元发展。

快速扩张之下,翻车并非偶然。记者注意到,今年10月,网上已有“茶颜违反劳动法超时加班,压榨员工私人时间”投诉,涉事人称为实习生凌晨4点下班,第二天还要上9点的早班。翻车后道歉,则成了茶颜悦色的套路。2021年2月为不尊重女性消费者的“捡

簪子”马克杯设计道歉,为直白露骨的“官人我要”“撩人从这一套开始吧!”茶包设计道歉;因杯子容量和实际不符上热搜;大学女生称信息被泄露遭“自称茶颜悦色员工”的微信骚扰;消费者质疑其植物奶油替换动物奶油……茶颜悦色一直游走在风口浪尖。

中信证券相关研报显示,在可以预见的未来,越来越多的热钱将涌进奶茶行业,新茶饮赛道角逐将更为激烈。一个多次爆出丑闻的网红,消费者的喜爱还能持续多久?

行业

## 检出致癌物苯 宝洁召回产品

新快报讯 日前,全球日化巨头宝洁公司发布公告称,由于检测出致癌物苯,正在主动召回在美国生产的潘婷、植感哲学、澳丝袋鼠和 Waterless 的部分干发喷雾类产品。公告中表示,苯不是任何一款喷雾式产品中的成分,但他们近期在产品从包装瓶中被喷出后检测到了“意想不到含量的苯”。

随后,宝洁中国在其官微发布关于宝洁公司北美区召回部分干发喷雾类产品的声明。声明称,此次宝洁在北美市场召回的干发喷雾类产品仅限于在北美生产的部分批次。中国没有进口以上产品。

(陈思陶)

## GODIVA 检出欧盟禁用物质

新快报讯 近日,香港食物环境卫生署食品安全中心发布公报称,建议市民不要食用6款“GODIVA”(歌帝梵)法国进口雪糕,因其相关产品所使用的稳定剂被检出含有欧盟禁用的除害剂环氧乙烷。同时,建议持有受影响批次产品的商家,应立即停止使用或出售。

公报显示,此次涉及的6款GODIVA产品来源地为法国,净容量均是100毫升,涵盖巧克力芝士蛋糕口味冰淇淋、牛奶巧克力黑巧克力冰冻甜点、比利时黑巧克力冰淇淋、香草味可可冰淇淋、焦糖咖啡黑巧克力片冰冻甜点及黑巧克力片草莓冰淇淋。

公报指出,进口商已按中心指示,将受影响批次的产品下架及停售,并展开回收。

(陈思陶)

## 国内第三季度 个护、饮料消费持续增长

新快报讯 近日,凯度消费者指数与贝恩公司共同发布《2021年中国购物者报告》。报告显示,2021年第三季度,中国快消品的总体增速并未延续上半年的回升势头,较去年同期下跌0.8%。

从细分品类看,外出活动的恢复推动了彩妆、洗发水和护发素等品类的销售额增长,个人护理品类的销量和平均售价分别增长了3.8%和2.1%。衣物洗涤用品和厨房清洁用品等大众品类中,低价折扣和促销活动导致平均售价降低了1.7%,价格下降抵消了销量增长的提振效应。随着囤货效应逐渐消退,方便面、饼干和婴儿配方奶粉等品类的增幅受到影响。相比之下,饮料品类情况较好,其销量和平均售价分别增长6.3%和0.9%,拉动销售额上升7.2%。据调查,在疫情期间,许多家庭囤积了大量瓶装水,疫情缓解后,他们对瓶装水的青睐也依然不减。

此外,通过对40个品类中的69个新生势力品牌的跟踪和研究,报告指出,中国本土新生势力品牌在市场份额和销售额增长占比方面远胜于跨国新生势力品牌。

(陈思陶)



更多快消资讯  
扫一扫获取