

名声在外但服务欠佳,人气爆棚却不乏吐槽

广州餐饮老字号

近日,泮溪酒家、莲香楼、北园酒家等广州知名餐饮企业、中华老字号在复核时被评为“附条件通过”,要求在6个月内予以整改。它们到底有哪些方面需要整改?为什么差一点被摘掉中华老字号的金字招牌?新快报记者近日走访发现,这些企业没有受“限期整改”的负面消息影响,仍然食客如云,但不少食客,尤其是本地资深食客却对这些老店的出品和服务质量表示不满,纷纷吐槽,认为“广州市民不会帮衬,更不敢带外地朋友光顾,怕搞坏广州美食招牌”。

■新快报记者 邓毅富 贾典 文/图

泮溪酒家

环境一流服务二流,成了画舫?

泮溪酒家位于广州市荔湾区龙津西路上,大门上有一副对联,写着“泮水漾清池胜地风光留客醉,溪泉邻上苑荔湾景色驻春晖”,道尽了一家园林式酒家的魅力。

泮溪酒家于1947年创立,1996年被授予“中华老字号”称号。看得出,泮溪酒家挺重视“中华老字号”这副金字招牌的,它的前台两侧墙上都挂有“中华老字号”的牌匾,在店前外卖产品的手信街上也有“中华老字号”的灯箱装置。

不过,本地街坊对这家老食店颇有不满之辞。一位资深的餐饮业从业人员带着新快报记者游园一周,只见不少长者在园中拍照,人声鼎沸。“这是餐厅,不是公园。”这位资深的业内人士如此评论。

泮溪酒家的早茶“四大天王”,虾饺、烧卖、叉烧包、蛋挞十分有名,但这位业内人士提出了批评:“希望虾饺皮更薄、虾更鲜;希望烧卖在干蒸外加一碟自制调料;希望叉烧包又大又松软;希望蛋挞刚出炉,烫口。”

除了环境和出口,这位很讲究餐饮礼仪的资深业内人士对泮溪酒家的服务最为不满。新快报记者一行看到,本来说好在16时才收市的唯一餐室,才到了14时,就有服务员扫地,动作大,声音响。资深业内人士称,这是服务禁忌,“食客未离开就扫地,岂不是想把客人扫地出门?”

老广黄女士在接受新快报记者采访时尖锐地指出,她对泮溪酒家的感觉是环境一流、服务二流,“成了一艘‘画舫’”。

莲香楼

深受追捧,也有食客不再回头

据资料显示,莲香楼距今已有130多年历史,是“广式月饼”的发源地,莲蓉馅月饼就是莲香楼首创。1993年被当时的国内贸易部授予“中华老字号”称号。

11月14日,新快报记者来到位于荔湾区十甫路的莲香楼总店。在一楼大厅,“百年饼家”的招牌映入眼帘,很多市民在此打卡拍照。据工作人员介绍,可以饮早茶、食饭的莲香楼分店有两家,专门卖糕点的莲香楼饼铺则有16间分布在广州。记者看到,莲香楼的客流量明显不多,3个楼层都有部分余位,甚至在第三层只有一桌客人。它的座位略显拥挤,服务人员也不多,绝大多数食客是老年

人。很多客人举着手招呼很久,才有服务员回应,但总体来说服务态度不错。

“这里的蒸包,我最喜欢。”一位长者对新快报记者说。记者点了几份有代表性的茶点,如虾饺、莲蓉包等,发现味道都不错。

“我们经常来这里饮茶,一盅两件可以坐半天。”一位家住荔湾区宝华路的茶客如是说。

不过,有资深食客对莲香楼的服务质量表示不满。食客肖先生告诉新快报记者,莲香楼东风路店刚开张不久的一天,他和90多岁的老父亲等人去饮茶,快结束时,他让保姆带老父亲先回家,他则在座位上等一个亲戚,谁知服务员已抢先一步办理了结账事宜,并声称此举是怕肖先生走单。“这间店的服务水平让人不满,虽然住得近,后来我再也没去帮衬”。

北园酒家

食客如云,也有人挑了许多“刺”

11月14日18时,新快报记者走访另一家“限期整改”的“中华老字号”店——位于广州市越秀区小北路的北园酒家。

北园酒家创立于1928年,于1993年被授予“中华老字号”称号。整个北园酒家的风格非常像一座深宅大院,门口的招牌以及屋顶装饰别具一格,一楼由小包间和一个人工湖组成,极具岭南庭院特色,是名副其实的“园林酒家”。新快报记者看到,楼梯处挂着许多获奖牌匾,包括“中华老字号”的牌匾。

给新快报记者留下深刻印象的是,北园酒家生意火爆。记者来到二楼大厅入座,仅过了半个小时,食客就几乎把大厅填满,20多桌座无虚席。尽管如此,这里的服务仍很到位,每桌都能被服务到。在离开北园酒家时,记者发现门口告示处写着:“逢周六、日及节假日,增开早市上午9点至10点半止,早茶顾客10点半必须离座。”而且告示写明“全天加收10%服务费”。

居住在附近应元路的罗先生表示,北园酒家一直是家里宴请亲朋好友和聚餐的首选,这里的生意一直很火爆。此外也有食客慕名而来,他们表示很久之前就听过这家酒店的名字,今天过来品尝后发现的确不一般。

不过,食客赵先生则挑了许多“刺”。他说,北园酒家的确需要整改,“早上9点开门,吃个早茶10点就赶客人;11点开饭市,门外凳子都不摆一张,想吃中午饭的顾客只能站着等,其他酒店都不会这样服务吧!”

■莲香楼总店。