

# 记者调查：饮品加冰过多去冰难

■中国城市报记者 邢 灿

“只要你喝得够快，就能得到一杯冰”“明明可以卖冰块，却还赠送了你饮料”“现实版乌鸦喝水的故事”“买饮料想去冰却无情被拒”……今年夏天以来，饮品加冰问题频遭吐槽。

饮品该加多少冰？怎么加？如何让消费者实现“加冰自由”？近日，中国城市报记者走访了北京市朝阳区多家不同品牌的饮品店，并采访到业内人士及律师进行解惑答疑。

## 一杯饮料 半杯冰块

“一杯饮料，一半冰块；杯凉一半，心凉一半。”在北京市朝阳区工作的于女士不久前通过外卖平台购买了一杯冷饮，本想着一边喝冷饮一边刷刷，没成想电视节目还没选定，饮料就被喝光了，剩下的是大量冰块。

于女士的经历并非个例。近段时期以来，饮品过度加冰成为饮品消费的一大“槽点”。

以咖啡为例，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啡冰块过多上；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。

今年7月，江苏南通一消费者爆料称，其在瑞幸咖啡购买了两杯拿铁，选的是“正常冰”，结果拿到手才发现，杯子里几乎三分之二是冰块，喝两三口就没了，感觉很不值。

不久后，“瑞幸咖啡三分之二是冰块两口喝完”的话题便登上社交媒体平台热搜。对于上述爆料，瑞幸咖啡客服人员表示，瑞幸所有饮品均严格按

照配方及流程进行制作，可备注去冰；消费者的意见建议将被及时反馈至相关部门。

8月24日下午，中国城市报记者在北京市朝阳区随机挑选了一家瑞幸咖啡门店，通过其小程序购买了一杯生椰拿铁，下单时温度选择的是正常冰，即小程序上的默认冰量选项。

拿到生椰拿铁后，中国城市报记者注意到冰块高度约占杯身高度的二分之一；待将冰块取出后，饮品高度下降约四分之一；饮品冰块呈方块状，内呈空心，数量多达34个。

加冰标准是什么？该瑞幸咖啡门店员工表示：“正常加冰的话是放一冰铲，一冰铲大概有30块左右；少冰则在10至15块不等，少少冰则是5至10块。”

在距离上述门店不远处的一家茶百道门店，中国城市报记者购买了一杯花魁柠檬茶，下单时选择的是正常冰。拿到饮品后，记者注意到冰块高度超过杯身高度的二分之一；待将冰块取出，饮品高度下降约五分之一。

针对此类问题，江苏省消费者权益保护委员会认为，商家应当尊重消费者的公平交易权。饮品加冰要有度，动辄二三十元的单价，更应当保证真材实料、物有所值，不可使高价饮品沦为“水货”。消费者乐于为品质买单，企业也要厚道做生意，把差异化经营的赛道铺在质量上，实实在在让消费者感到满意。

## 饮料加冰 缘何成必选项

“鉴于上次经历，我最近再买饮料的时候特意告诉店员不要加冰，对方却以‘公司规定该

款饮品不能去冰’为由拒绝。”于女士想不明白，为什么简单的“去冰”请求也会被拒绝。

以于女士的经历为代表，部分饮品不能去冰，也成为当前饮品消费的另一大“槽点”。

8月24日，中国城市报记者来到北京市朝阳区茶百道万科时代中心门店，打开点单小程序看到，该店共在售40余款饮品，有近20种饮品没有去冰选项，有8种饮品仅有正常冰选项且特别标注“温度不可调整”。

除了茶百道，奈雪的茶也有部分饮品没有去冰选项。在奈雪的茶朝阳区十里堡万科PRO门店，工作人员告诉中国城市报记者，如点单小程序中没有去冰选项，则无法对饮品去冰。“目前不能去冰的饮品主要以果茶为主，这么做主要是为了保证饮品口感。”该工作人员说。

日前，中国消费者协会、中国商业企业管理协会向广大餐饮经营者发出倡议称，消费者只有按照个人意愿决定是否消费、消费什么、以什么方式消费，其消费需求才能真正得到满足。餐饮经营者应根据消费者的实际需要，为消费者提供饮品多冰、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。

值得一提的是，也有的饮品门店没有去冰选项，但消费者可通过备注实现饮品去冰。中国城市报记者通过小程序在朝阳区瑞幸咖啡1872商务楼门店下单时发现，饮品温度选项多分为冰和热两种，没有去冰、少冰等选项。

该门店店员告诉中国城市报记者：“如果消费者想去冰，既可以现场告诉店员，也可以在订单备注上写明。备注可以明确去冰，也可以写明具体想

加多少块冰。”

不过，中国城市报记者注意到，目前在瑞幸咖啡点单小程序上并没有明确提醒消费者如果想去冰应当如何操作的标识。在一定程度上而言，这对于首次使用瑞幸咖啡小程序点单的顾客而言，并不十分便利。

在江苏省消费者权益保护委员会看来，点单页面没有单独选项，商家解释称可以通过备注的方式去冰，这是在人为增加消费者的交易沟通成本，有意限缩消费者自由选择空间。

## 行业标准 或成破局关键

针对消费者反映饮品中冰块含量过多导致饮用体验感变差等问题，中国消费者协会、中国商业企业管理协会发出的倡议表示，广大餐饮经营者应该尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权，饮品加冰需以尊重消费者合法权益为前提。

同时，有业内人士提议制定关于饮品冰块使用的标准。

中国食品产业分析师朱丹蓬告诉中国城市报记者，饮品的冰块具体加多少才算合理，当下并没有相关标准予以参考。关于这一标准的界定，目前存在两个思考维度：一是企业维度，即企业考虑如何加冰才能让成本更可控、利润更高；二是消费者维度，即消费者考虑如何加冰让饮品性价比更高，让消费者体验更好。

“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。”朱丹蓬说。

行业标准有助于品质控制。近年来，兰州牛肉拉面、天津煎饼馃子、柳州螺蛳粉等地方小吃纷纷迎来行业标准化新规。事实也证明，不同的地方小吃标准化、流程化、规模化、品牌化的实施，为这些地方小吃中长期发展提供了强有力的支撑。

不过，就饮品加冰而言，统一行业标准并非易事。中国城市报记者在走访过程中也发现，不同品牌饮品店饮品所用的冰块形状、大小不同，例如瑞幸咖啡是空心方块冰，奈雪的茶、茶百道是月牙冰，还有的茶饮品牌用的是冰球。

此外，即使同一家门店不同类型的饮品对正常冰的要求也有所不同。“比如纯茶系列里的鲜绿茶正常冰是满杯的量，奶茶系列里的七喜茉莉鲜奶茶正常冰是半杯的量。”茶百道北京朝阳万科时代中心门店店员说。

太琨律创始合伙人、中国政策科学研究会特邀研究员朱界平就饮品加冰问题向中国城市报记者表达了不同的看法。朱界平说，由于每个消费者的口感会有不同，因此只要在不影响健康、符合食品安全要求的前提下，法律或者行业应该不会对如何配方进行干预。因此在饮品加冰的问题上，要制定行业标准的可能性不大，这种情况应根据市场来自由调节。产品如果不受消费者喜欢，自然就会被市场淘汰。

## 爆料

热线：  
010-65367134  
邮箱：  
gaokuzgcsb@126.com  
(来稿请注明城事版)

## 城乡电线杆安全隐患 亟待排查消除

我是江西省赣州市崇义县居民。我在路过我县朱岭新村藤椅副食店时，发现该店附近的电线杆底部发生断裂，随时都有倒塌风险。另外，崇义县城各处电线杆维护情况良莠不齐，部分亦存在安全风险。请相关部门及时开展电线杆危险排查工作，保障群众的生命财产安全。

【爆料仅代表网友个人意见，不代表本报观点】

## 没做体检 健康证却办好了

外卖小哥、餐饮服务人员等按规定必须办理健康证，但有媒体采访了解到，一些打工者为省事花钱找中介不用体检就能办证。中介说与医院有合作，医院称未授权任何个人和团体办理健康证。业内人士认为健康证电子化或能堵住办理漏洞。同时，多地推行预防性体检费用减免以解决中介办证问题。

中新社发 朱慧卿作

