

和义大道旁的 宁波状元楼遭“吐槽”

菜的味道

蛮好

但服务欠佳

酒店负责人：
接受批评
一定尽快改正

最近，“杭州小黑”发的一条有关宁波状元楼的“吐槽”短视频，引起众多宁波人的关注。在这条短视频中，“小黑”毫不客气地批评了这家老字号酒店的服务质量，不过对该酒店的菜品质量表示了肯定。

「吐槽」

“菜品可以，做得非常棒的”

相关资料显示，“小黑”原名诸鸣，作为杭州的知名导游，其短视频平台的账号有1000多万粉丝，有相当高的知名度。

“小黑”就餐的地点是位于和义大道旁的宁波状元楼酒店，在短视频里晒出了他的用餐小票：7月16日傍晚，3人用餐，点了“状元醉鸡”“麦仁秘制骨”“沸腾鱼”“黄鱼海参羹”“宁式鳝丝”“苔式小方烤”“状元糕”等，还有可乐和啤酒。

“肉质非常嫩，应该有浓郁的宁波特色，所以菜还是非常好。”短视频里，“小黑”首先尝了“状元醉鸡”，并作出点评。

然后，他又品尝了“状元糕”，再次表示“菜品可以，做得非常棒的”。

“服务质量肯定是欠佳的”

短视频里，“小黑”批评说，酒店的菜品质量不错，但“整个状元楼的服务质量肯定是欠佳的”。

从短视频中可以看出，“小黑”对酒店服务的不满主要有两点：

一是“环境嘈杂”。从视频画面看，“小黑”的用餐地点应该是在酒店大厅，背景中似有服务员收拾碗筷时发出叮当作响的声音。

二是相关物料上得有点不符合程序。

“我说他服务有问题……菜已经上了5道，才上毛巾。”小黑“吐槽”说。

短视频中，“小黑”在吐槽服务质量的同时，在视频后半段表示：“再次强调……但是菜做得味道是好的”“……菜在宁波菜里面，他是没得挑的”。

“小黑”表示，在宁波状元楼用餐，总体还是让他心情愉悦的。“本来心情很不好，吃完以后心情好多了。”他说。

网友

评价很中肯

“小黑”吐槽宁波状元楼的短视频发出去后，当即引起众多宁波网友的关注。截至18日晚，该条短视频下方已有50多条评论。

“小诸老师评价很中肯，好就好，不好就不好。”网友“独钓寒江雪”评论说。

“去过两次，菜味道还可以，服务不怎么样。”另一网友也这样“吐槽”。

也有网友说：“这家酒店基本上做包厢生意，可能对大厅散客不够重视。”

“人均消费100多元，最贵的菜品也就80多元，很良心啊”“老字号基本都这样，只要味道好就行”……还有网友这样评论。

酒店负责人

接受批评，一定尽快改正

“小黑”的吐槽视频也引起宁波状元楼酒店有关负责人重视。

“我们接受‘小黑’老师的批评，一定尽快改正，提升服务水平。”18日晚间，宁波状元楼酒店负责人陈苏林在接受记者采访时说。

陈苏林说，他是17日看到这条视频的。看到视频后，他第一时间就了解了相关情况。“我了解到，‘小黑’老师的用餐地点是和义大道旁的状元楼酒店，当时那里的服务确实没跟上。”陈苏林表示，他很感谢“小黑”指出他们酒店的问题，“我们一定会想办法改进”。

陈苏林表示，在看到视频后，他们也联系了“小黑”的助理，向对方表达了歉意。

思考

老字号如何更好服务新消费市场

宁波众多美食老字号牵动着许多人的心和胃。

以宁波状元楼为例，这家百年老店，不仅是宁波老字号，还是浙江老字号、中华老字号。一直以来，它不仅是游客到宁波后打卡的热门餐饮选择，也是很多宁波人的心头好。今年6月新鲜出炉的中国餐饮百年老店排行榜上，宁波状元楼更是以至今235年的历史，成为中国第六老的老字号，也是宁波唯一入选该榜单的老字号。

宁波状元楼的饮食文化一直传承绵延，成为旧时宁波饮食业“六帮三馆”之首。经过几代人的努力，状元楼这块金字招牌一直屹立于宁波三江口，家喻户晓，声名远扬。

记者注意到，老字号被“吐槽”似乎并非个例，从全国来看，被食客一边赞誉味道正宗、一边“吐槽”服务态度的竟十分普遍，北京全聚德、天津狗不理包子更是一度被“吐槽”到上了热搜。

宁波餐饮业有关人士认为，在经济发展的大潮下，“老字号”三个字本身就是一个巨大的优势。顶着这块金字招牌的企业，有着比寻常企业更多的发展机遇。关键是能否正确面对和利用这一优势，站在前人的肩膀上再攀高峰。

记者 史妮超



「小黑」的吐槽视频截图。

