

朋友，这挺好吃，请给赏钱

多家餐厅推打赏被指变相小费

随着发红包的兴起，越来越多的餐馆引入了“打赏”机制，如果对服务员感觉满意，顾客可以现场扫二维码支付“赏钱”。对于收费新模式，没有给小费习惯的中国消费者普遍表示反感。



关注三湘都市报微信看E报。



事件

餐厅打赏变味 消费者不爽，店家叫停

上周末，郑女士在北京西单大悦城的豆捞坊吃饭，结账时，服务员向她提出用红包的方式帮助评星。虽然4.56元的费用并不高，但郑女士和男友对此表示反感。

经常来该店就餐的郑女士说，近期她总是遇到身穿蓝色保洁服的阿姨级工作人员为她服务，等快要买单的时候，这位工作人员称：“我们店内需要评选服务之星，如果今天您觉得我服务不错，能否扫我身上的二维码进行‘打赏’支持我？”随后，郑女士扫了二维码才发现，要通过微信支付4.56元。“阿姨们盯着我们扫码，谁也不好意思扫完再拒绝啊。”郑女士无奈地说。“即便打赏费用不高，但我们没必要给这样的‘小费’吧！”

西单店豆捞坊主管表示，保洁人员也可以做服务员，“打赏”并不是强制要求的，消费者可以选择不对其进行打赏。北京区域负责人钱鸥曾解释称，打赏活动是行业新式提升服务的管理方法，豆捞坊在今年6月开始尝试“打赏”形式，北京以中关村店与西单店为试点。初衷是加强互动，提升服务。“我们内部要求不得主动要求消费者打赏，但在此过程中，可能消费者对工作人员的表达产生了一些误会，导致顾客不满。”

记者27日致电豆捞坊发现，该店果然已于上周日叫停打赏制了。

调查

多家知名连锁餐厅兴起“打赏”制

去年年底，一家叫“很久以前”的烤串店引爆了这种服务打赏模式。在该餐厅，服务员每个月能获得一千到两千元不等的“赏钱”。

“如果您对我的服务满意，请打赏3.99元。”27日，在海底捞太阳宫凯德店内，大厅每一名服务员、包括美甲师在内的一线员工，左侧胸前都佩戴一个圆形徽章，除了上述字样，这个徽章的二维码中间还带有服务员头像，消费者只需用微信扫描号牌上的二维码就可向其支付3.99元的定额打赏小费。据一名海底捞服务员介绍，打赏制已经实施一年左右，该小费会完全归服务员所有，不用向餐厅缴纳分成。

记者在多家餐厅走访了解到，目前店家推介打赏制的方式及打赏金额等各不相同。如很久以前烤串店的打赏金额为固定每单4.56元。西贝莜面村在半个月前刚试行内部打赏制，每单3元，目前只限于员工之间或上下级进行打赏，今后将面对顾客开放。

另外在南京大排档，结账时服务员会主动向食客们介绍打赏制度，打赏3元换取一张10元代金券。

消费者

不是国内消费习惯

并不是所有食客都能接受这种方式，不少消费者表示，如就餐时餐厅服务员主动介绍打赏模式时，他们多半会直接礼貌地告知服务员不感兴趣。

“给小费本来就不是中国人的就餐习惯，这种打赏的花招，说白了就是让客人多掏钱。”消费者王先生说他对打赏“不感冒”。

另一名消费者张先生指出，这种衍生于西方小费的“打赏”，无论是从服务人员的工资构成还是文化层面在国内都有其不合理性。从薪资构成来看，在一些有小费习俗的国家，服务业从业人员的工资构成与国内不同，小费是其重要的收入来源，因此应该尊重他们的劳动，付小费无可厚非。但国内不同，餐饮行业服务人员的工资通常由底薪+绩效组成，餐饮费中已经包含了服务费，不应该再额外支付，就算是出于消费者自愿的“打赏”行为也是不合理的。

■来源：人民网

观点

支持方：打赏对行业发展有促进作用

中国烹饪协会副会长冯恩援在接受采访时坦言，1956年公私合营前，老的饭庄都有打赏传统，比如《天下第一楼》里也有这样的情节，食客赏的铜子扔在二柜的竹筒里，声音脆响让人有面子。店方将赏钱按角分配，不是只给服务员，柜上、灶上、跑堂的都要平均分配。

针对现在一些餐饮企业流行起来的打赏制，冯恩援认为这是当代社会食客情绪的一种表现方式，不足为奇，可以顺其发展，“中烹协也对此现象进行了关注，很多餐饮企业也是希望加强消费者和餐厅互动，得到消费者的评价，就像打车软件也有发红包的功能一样。”

反对方：优质服务是商家义务 不能主动索要打赏

针对目前部分餐馆推出的“打赏”服务员的新活动，中国消法研究会副秘书长、消费者网主编陈音江表示，顾客到餐馆用餐是支付餐费的，餐费中已经包含了菜品、服务员的服务和餐馆的必要开销等费用，而餐馆为消费者提供优质的服务是商家应尽的义务，消费者不需要再为服务买单。

现在，餐馆推出“打赏”应该是鼓励服务员为消费者提供更加优质的服务，这种“打赏”的关键在于谁主动。如果服务员为了向顾客索要“打赏”而干扰了顾客的用餐，消费者可以向商家提出投诉。

