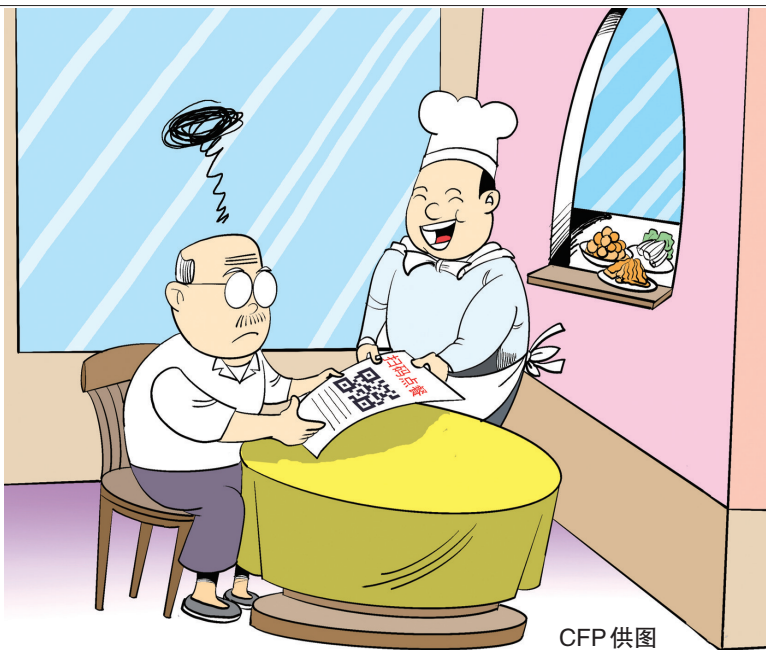


下馆子见不着菜单见不着服务员

扫码点餐扫了老同志的兴

立春之后，生活的烟火气加速回归，出门就餐的老年人也多起来。不过，他们发现餐厅的点餐方式并不友好：一进餐厅，服务员喊一声“扫码点餐”便不见踪影，既不主动提供纸质菜单，也不热情询问有无忌口。



CFP供图

1

体验

字体太小看不清 操作烦琐总退出

老段已经退休在家，有时候懒得做饭就和老伴儿到楼下小店吃碗面。赶上过节，儿子一家三口过来，一家人就到外面“撮一顿”。虽然外出就餐的次数不少，可老段从没用手机点过餐。“扫码之类简单的操作我会，但是扫进去之后，那个字儿太小，也特别乱，点不明白。”老段说，如果老两口出去吃饭就只到楼下熟悉的小馆儿，这样可以直接跟服务员点餐。

如今，京城的大小餐厅重新热闹起来。记者走访多家餐厅看到，扫描桌上的二维码点餐成了标配，纸质菜单成了稀罕物。

在富力广场的滇香草餐厅，记者特意要求后，工作人

员才拿来了一份纸质菜单。服务员放下菜单扭头就走，依然推荐记者扫码点餐，结账时也是通过桌上的二维码付款。在和平里北街附近的匠熙小馆，服务员明确表示没有纸质菜单，如果消费者不方便扫码，只能用店里的平板电脑点餐。在王府井附近的小吊梨汤餐厅，记者索要菜单后只拿到一份简易的单页菜单，上面没有任何图片，如果用手机扫码点餐，出来的点餐页面丰富精美，两相对比，纸质菜单点餐的体验感太差了。

“我没戴花镜，这字太小了，看不清。”“我有微信，但里边儿没钱，还能点吗？”“我想点个粥，到底在哪一页啊，半天没找着”……老年人虽然大多也

有智能手机，但出于种种原因，他们在扫码点餐时常常感到“发怵”。

记者也注意到，餐厅公众号或小程序上的点餐页面设计水平参差不齐，操作较为复杂，很多需要用餐者多次点击后才能进入最终的点餐页面。页面里的菜品分类更是五花八门，字体也比较小。消费者在点餐过程中需要反复切换页面，稍不注意就会退出小程序，还得重新扫码登录。

“你看，一家面馆就分出了十几类，花里胡哨的。别说老年人，年轻人点菜也头晕。”在东直门附近的一家重庆小面餐厅，一名年轻人打开手机扫码时特意留下的截图，抱怨点餐页面过于烦琐，操作不便。

2

抱怨

进店就餐变自助 服务员不热情了

“一进门，说‘扫码点餐’的越来越多了，说‘欢迎光临’的越来越少了。”王悦阿姨春节期间赶上六十大寿，去了一家平时舍不得去的高档饭店，终于听到了服务员一声声的“欢迎光临”和主动拿来的厚厚菜单。

“其实不是说排斥扫码点餐，是感觉有了扫码点餐之后，服务员好像没那么热情了，去吃饭越来越没有被‘服务’的感觉。”王阿姨说起，有一次自己想问问一道菜辣不辣，结果餐厅的菜单上没写，服务员也看不着，“真是有点儿来气”。

前台没人招呼、全程自助服务、见不到服务员……在大众点评App里，记者搜索发现，吐槽扫码点餐后服务质量明显下降的消费者不在少数。

“刚开口点一份热干面，没等我说完，收银台服务员就给我一个牌子说‘扫码点餐’。”1月29日，一名网友在春秀路的过早餐厅评价页面给出了一个差评，除了饭菜口味，“噎人”的服务也让她感到很不舒服；“现在前台都没人招呼了，来的人自己进去找位置，扫码点餐，下午人很少，也不太见得到服务员。”在永和大王广

顺北店，多个网友对店内服务表示不满。

也有老年人反映，比起传统的人工点餐，扫码点餐不仅不够灵活，更缺少了人情味儿。

上周末，市民邵大姐来到位于双井附近的一家川菜馆吃饭，虽然可以人工点餐，但她还是觉得不太满意。“第一次来吃这家店，对他们家不太熟悉，想问问有什么推荐菜、怎么搭配比较好，结果小伙子说不上来，只会拿着手机记录。”邵大姐说，“过去都是边点菜边唠嗑，不知道点什么好，店员还能给推荐一下，现在这些年轻服务员差点儿意思。”

3

探因

商家热衷扫码

省人力还能收集用户数据

在数字化经营升级浪潮下，扫码点餐在餐饮行业越来越普遍，特别是此前的疫情防控时期，无接触点餐和无接触结账减少了疫情传播的风险，也助推了扫码点餐的普及。然而，随着“乙类乙管”后生活逐步回归，商家为何还热衷于扫码点餐？

记者调查发现，提高餐厅经营效率是商家的主要考虑之一。扫码点餐的方式可以节省不少人力成本，也能简化从顾客点餐到后厨制作的中间环节。

一家粉面馆的经营者范先生告诉记者，餐厅的传统人工点餐主要分为前台点餐和服务员点餐两种。如果是前台人工点餐，在用餐高峰期就会排队，点餐压力大，顾客体验也不好；如果是服务员点餐，就要求餐厅招多名服务员，用人成本大大提高。“相比之下，扫码点餐的成本是比较低的，顾客一扫那边单子就自动打印出来了。”

记者在北新桥附近一家粤菜小馆看到，早餐时段，店内只有一名服务人员，从做饭到传菜都是一人包办。即使在中午和晚上的用餐高峰

时段，也只有3名服务人员承担全部工作。店内没有收银机和电脑，消费者扫码点餐后，小票从一台小巧的机器中自动打印出来，厨师看到就可以马上备菜，然后由消费者根据系统分配的号码自行取餐。

记者在电商网站上搜索发现，一套简单的扫码点餐软件加上云打印机，售价仅两三百元。但如果店内多雇服务员，一个人的月均工资也要四五千。

餐厅热衷于使用扫码点餐的另一个原因，是用户数据的巨大价值。许多扫码点餐小程序要求获取手机号、微信名或地理位置等，用户同意授权后才能开始点餐。消费者经常稀里糊涂地就注册成了会员，随后便会不定期地收到商家的广告精准推送。

“新技术应用不应成为限制消费权利的工具，不应成为攫取消费者个人信息的借口，更不应成为阻碍大众消费的壁垒。”中消协此前已明确表示，老年群体对扫码背后潜在风险的防范意识较弱，更易成为个人信息泄露，甚至支付安全问题的受害者，建议相关部门加强引导和监管，督促餐饮企业守法经营、加强自律。

4

建议

普及扫码点餐

别丢了老顾客少了人情味

“芙蓉鸡片、赛螃蟹、烩乌鱼蛋汤这几个基本是每次都点的，再看看最近有什么新菜。”周六中午，和老姐妹一起在王府井萃华楼聚餐的王阿姨翻看着菜单，服务员在一旁推荐起来：“酥皮杭茄子点的人多，香椿汁口蘑也不错，挺清口。”店长贾德秋告诉记者，老店重张两年来，总能在店里碰到不少熟面孔，一来二去也慢慢成了朋友，只要来吃饭总得聊几句。

采访中，很多老年人告诉记者，外出就餐时更倾向于老字号和社区店，除了习惯于人工点餐的方式，也是被餐厅的人情味所吸引。

“现在出去吃饭，我爸经常说‘你们点吧’，能感觉到老人家心里挺失落的，好像自己跟不上时代了似的。”家住东城的田先生感慨，以前

一家人“下馆子”，一人一本儿菜单，点菜时特别热闹。

北京国际商贸中心首席专家赖阳分析认为，前几年疫情影响加速了自助点餐方式的普及，扫码点餐未来一定是越来越普遍的趋势，但对于需要协助和照料的顾客，餐厅也应及时给予关注和帮助。“有些老年人眼神不好或者不适应新科技，使用智能手机扫码点餐有困难。还有些老年人的居家生活比较孤独，出门买菜、吃饭就是一个跟别人说说话的机会。”商业除了智能还应该有温度，这两者必须做好平衡。“有的消费者不愿意被打扰，这种智能点餐方式就非常高效。有的消费者尤其是老年人可能就是想找人聊那么一会儿，他们很需要面对面的交流和被尊重的感觉，餐厅也应当在这方面做好有人情味的服务。”据《北京晚报》