

两人点千元火锅，服务员劝阻反被骂“管得着吗”

火锅店为受委屈的服务员颁发“安慰奖”

《北京晚报》

近日，一段“服务员提醒顾客合理消费避免浪费被骂”的视频在网上引起热议。视频显示，一对青年男女在北京市丰台区一火锅店就餐时执意加菜，不顾服务员避免浪费的提醒，并拍桌子吼道“我乐意”“管得着吗”。

2月20日，涉事餐厅北京“浩爷羊蝎子火锅”六里桥店发出声明表示，餐厅将坚持引导顾客合理就餐、杜绝浪费，并为受委屈的服务员颁发了“安慰奖”。

记者注意到，在当事顾客的菜单被曝光后，不少网友对当事顾客视频中的“豪横”行为表示不赞成，表达了对浪费食物行为的谴责，“不以浪费为耻，反而理直气壮。”相关专家也表示，任何单位和个人都有权劝阻、制止餐饮浪费行为。

一段视频引热议 服务员劝阻浪费反被怼

“您都点这么多菜了，我希望您能吃好，但是也别浪费嘛。”“我想点，我乐意，怎么了？”近日，一段“服务员提醒顾客合理消费避免浪费被骂”的视频在各大平台引发热议。“你有完没完啊？不吃了！”视频中，顾客一拍桌子，起身就要离开，留下满满一桌子菜。

短短几十秒钟的视频，却在网上掀起不小的波澜。在抖音等多家短视频平台上，不少网友对顾客浪费食物的行为表示谴责，但也有人把矛头对准了服务员和餐厅：“这个服务员是挺闹人”“我向着客人，这不是提醒是骚扰……”

记者采访还原事实 顾客两次加菜远超正常量

视频里的一幕发生在位于丰台区的“浩爷羊蝎子火锅”六里桥店。北京浩爷餐饮管理有限公司发言人蔡超杰向记者讲述了事情的来龙去脉。他说，视频中的服务员是在店里工作了5年的老员工，餐厅一直培训员工引导顾客适量点餐避免浪费。事情发生后，服

务员受到了不小的影响，甚至还有人在网上给餐厅打“差评”。蔡超杰介绍，视频中的一幕发生在2月15日晚餐时间，两位当事客人共点了1000多元的菜品，远远超出两个人的正常饭量。

“顾客第一次点菜时就点多了，服务员怕他们吃不了，提醒有半份菜，但顾客还是坚持点了菜。”蔡超杰说，20分钟后，顾客第二次点菜，服务员看到桌上还有很多剩余菜品，就进行了劝导，但顾客还是不接受。直到第三次，顾客又要加菜，服务员再次劝导，才发生了视频中的一幕。

蔡超杰说，两位顾客一共点了20多种涮品和凉菜，总计1125元。其中很多菜都没有动过，最终几乎剩下一半，顾客后来也没有将菜打包带走。“他们点的菜量远远不是两个人能吃完的，大约为5人的菜量。”蔡超杰表示，在六里桥店一般人均消费140多元，两个人花300元左右就能吃饱吃好。

餐厅做法暖人心 继续坚持劝导并安抚服务员

2月20日，浩爷餐饮管理有限公司发出声明称，十五年来公司一直力推小份锅底和半份菜，今后将继续践行“让顾客合理点菜和吃对吃好”的理念，同时提高服务人员的沟通技巧，加强员工培训，避免此类事件发生。

蔡超杰介绍，引导顾客合理点餐是公司的一项服务流程。从顾客落座，服务员就会向顾客介绍店内有小份锅底和半份菜，让顾客避免浪费。“这位服务员当时只是在按照公司的服务流程进行服务。”“由于服务员多次劝导合理消费可能让顾客感到不适了，我公司也对当事顾客表示了歉意。”

记者了解到，当事服务员目前仍在岗位上工作，公司还会为她提供一份“安慰奖”。

网友声音一边倒 不赞成顾客的“豪横”行为

在当事顾客的菜单被曝光后，网上的声音出现了一些“反转”。



不少网友对当事顾客视频中的“豪横”行为表示不赞成，表达了对浪费食物行为的谴责。“不以浪费为耻，反而理直气壮。”“他们不是说自己能吃完吗？剩满桌子菜！”

也有网友对餐厅“息事宁人”为顾客买单的做法表示不解。“服务员不卑不亢，餐厅没有理亏，为何要给造成浪费的人买单？”有网友甚至表示，不但不应对这样的顾客买单，还要重罚。让不珍惜食物的人为自己的行为买单。

对餐饮浪费专家建议 建立“谁浪费谁买单”机制

为有效制止餐饮浪费，目前《北京市制止餐饮浪费规定》正公开征求意见。其中明确规定餐饮服务经营者应设立劝导员，提示消费者适量点餐、取餐，对明显过量点餐、取餐的行为进行提醒、劝导。任何单位和个人有权劝阻、制止餐饮浪费行为。

针对消费者可能存在不听劝告等情况，中国社会科学院国际法研究所研究员刘小妹建议，制止餐饮浪费立法可以制定一系列激励机制，可赋予餐饮服务主体更大的自主权，如收取服务费、厨余垃圾处理费等，提高餐饮浪费成本引导顾客节约，建立“谁浪费谁买单”的机制。或者制定“反向”鼓励措施，对“光盘”的顾客提供打折等优惠。

看看！采集个人信息的常用“套路”

反击！手把手教你用好“反套路”

新华社

“卡还在，钱被盗刷了”“刷卡单随手遗弃，遭遇钱财损失”“为礼品填网络问卷，遭遇电话骚扰”……这些现象已屡见不鲜，其背后多半与个人金融信息泄露有关。

当下，互联网平台已成为个人信息和数据的广泛收集者、使用者，但一些机构对消费者的金融信息保护却不容乐观。近期，中国人民银行金融消费者权益保护局课题组发布的研究文章指出，某些头部互联网平台在格式条款、信息收集和使用、营销宣传方面存在一些问题。

快来一起了解部分机构采集个人金融信息的常用“套路”吧，助你擦亮眼睛“反套路”。

“条款”内容繁多、专业性强，消费者被过度收集信息而不自知。

在手机上注册金融类应用软件时，往往会出现以格式合同形式发布的相关条款及隐私权政策声明，要求用户同意授权。然而，大多数人都没有仔细读过这些内容繁多、专业性很强的“条款”。即便消费者仔细阅读了条款，如果不同意，往往就意味着不能使用该软件。

殊不知，在实际执行中，这类条款往往过度收集了金融消费者的信息。除了一些必要信息之外，不少互联网平台额外收集了金融消费者的身份信息、交易信息、资产负债信息、诉讼信息、履约信息及履约能力判断信息等。

在央行金融消费者权益保护局相关人士看来，一方面，互联网平台对信息收集范围掌握绝对“话语权”，收集的“必要信息”范围过宽；另一方面，消费者对互联网平台收集的信息内容也许并不真“知情”，也并非真“同意”。

为此，今年1月人民银行公布的《征信业务管理办法

(征求意见稿)》明确规定，征信机构采集信用信息应当遵循“最少、必要”的原则，不得过度采集。征信机构采集个人信用信息应当经信息主体本人同意，并明确告知信息主体采集信用信息的目的、信息来源和信息范围，以及不同意采集信息可能产生的不利后果等事项。

过分追踪与收集用户“数字足迹”，“精准营销”的诱导性极强。

不少人都有这样的遭遇：才搜索过某品牌新款手机，小贷公司的消费贷广告就出现在眼前；刚在朋友圈赞美过一位明星的颜值，医疗美容整形和“美容整容贷”的推荐就翩然而至……

这些“精准营销”的背后，正是一些互联网平台对金融消费者个人信息的“充分掌握”。部分大型互联网平台在商业利益驱使下，会过分追踪与收集用户“数字足迹”，不当使用数据驱动式营销策略。

在用户诸多“数字足迹”中，最具“含金量”的就是各类金融信息，包括账户信息、交易信息、信用信息等，这些信息可以构建起大型互联网平台的“信用”支柱。通过挖掘用户的金融行为，分析用户金融行为特征，大量推送金融营销广告，使“超前消费”“过度消费”被一些资信脆弱人群所接受。

当更多的高风险、低净值人群被吸引进入“无抵押消费贷”陷阱时，金融风险也就悄悄开始酝酿。因此，央行金融消费者权益保护局课题组提醒，要督促大型互联网平台在合法、合规、合情、合理、适度的前提下挖掘信息价值，促进消费升级，而不是薅信息“羊毛”，更不能杀鸡取卵、竭泽而渔。

互联网平台提高了信贷的“可获得性”，却往往忽视“可负担性”。

借钱不用在亲朋好友面前“低声下气”，只需在互联网平台上申请贷款，便有机会获得资金支持。诚然，

这提高了信贷的“可获得性”，但对于资信脆弱的人群而言，极大的诱惑背后却是容易被忽视的“可负担性”。

在课题组看来，数字普惠金融发展不能脱离消费者保护和个人金融信息保护的根基，要督促大型互联网平台树立“负责任金融”理念。

课题组建议，依法将金融业务全面纳入监管，加强对大型互联网平台的监管，加强对大型互联网平台企业的反垄断审查，规范大型互联网平台金融营销宣传行为等。

消费者如何保护个人金融信息安全？ 专家建议：

- (1)妥善保管银行卡、身份证、电子银行认证介质等，切勿出租、转借他人使用；
- (2)在日常生活中或在网络上，勿向他人随意透露银行卡号、账户密码、短信验证码、财产状况等基本信息；
- (3)尽量亲自办理金融业务，切勿委托不熟悉的人或中介代办，谨防个人信息被盗；
- (4)下载安装App或在第三方办理业务时，留意相关授权权限，仔细阅读相关协议、合同条款以及填写个人信息，避免重要信息被非法使用；
- (5)不随意丢弃刷卡签购单、ATM凭条、信用卡对账单等交易凭证，对作废的金融业务单据应撕碎或使用碎纸机销毁；
- (6)警惕向您询问个人金融信息的电话及电子邮件，如遇到此类情况应提高警惕，必要时立即报警；
- (7)提供个人身份证件复印件办理各类业务时，应在复印件上注明使用用途，防止身份证件复印件被移作他用。