

扫码点餐 把选择权交给消费者

河北日报记者 崔丛丛

如今,扫码点餐几乎成为大小餐厅的“标配”。小小的二维码取代了纸质菜单,不仅让消费者免去了排队等待点餐或结账的烦恼,也减少了商家服务员配置成本。与此同时,一些餐厅要求关注公众号、只提供扫码点餐等强制性行为令消费者用餐体验下降,并引发了消费者关于过度搜集信息、是否存在信息泄露风险的担忧。专家认为,扫码点餐作为一种新的消费形式值得推广,但应该把选择权交给消费者。

扫码点餐成“标配”

7月19日中午,石家庄市民李女士在栾城区办完事情后,就近来到某餐厅就餐。

在服务员的提醒下,李女士用微信扫码进入了点餐页。酱肉包、吮指酱鸡爪、船夫老烧鱼……点单后,没一会儿菜就上全了。

“小程序里菜单、价位一目了然,而且直接结算,挺方便的。”李女士告诉记者,因为第一次来,小程序默认给了她10元优惠券。

以前点餐时,服务员在旁边一直站着,不好意思长时间看菜单;有时饭店用餐人多,服务员忙不过来,点餐还要等着。李女士说,现在扫码点餐把和服务员、收银员沟通的环节省了下来,她也能好好挑选菜品、享受服务。

采访中,一位餐馆老板告诉记者,使用扫码点餐小程序后,顾客自行点单、结账,至少可以节省一个服务员的人力成本,还能避免逃单。

7月20日,记者在网上一家设计“扫码点餐小程序”的某淘宝商家,该商家客服告诉记者,设计一套集点单、收银、外卖管理、会员管理等功能于一体的微信二维码小程序,费用仅600元,且包终身维护,其中300元还是必须要交付腾讯的小程序认证费用。

毫无疑问,相比雇佣一个服务员,购买二维码小程序让顾客扫码点餐对商家来说更划算。

事实上,让商家纷纷选择开启扫码点餐,不仅仅是服务员配置的减少,或

者纸质菜单制作成本的降低,还有扫码点餐背后带来的数据营销裂变,也就是通常说的引流。

“通过‘扫码点餐小程序’后台系统,我们可以看到用户的点餐数据,比如订单数量、营业额、浏览量等数据,对这些数据进行分析,可以更精准地了解顾客的用餐喜好,及时更新店里的菜单,做好餐饮推广。”某餐馆老板告诉记者。

除此之外,“扫码点餐小程序”将传统的餐饮行业引入了互联网营销渠道。推广员(裂变分销)、邀请有礼、会员积分、新客有礼……业内人士指出,消费数据同步沉淀到后台,为商家后续推送营销活动提供了强大支持。

扫码点餐不应成为“单选题”

7月13日晚8时左右,石家庄市民王先生来到勒泰中心的一家餐厅吃饭,却被告知店内只提供扫码点餐,且必须先关注公众号,提交微信个人信息,包括昵称、头像、地区及性别、个人位置等信息,才能操作点餐。

“不扫码就不能吃饭,花了钱还不能自己选择了?”王先生对商家只能扫码点餐,必须关注公众号才能点餐的行为表示质疑,随即换了家餐馆就餐。

这种情况并非个例。在一家快餐店里,记者扫码后迅速进入商品页面,以为不必扫码关注,但当选定商品准备结账时才发现还是得微信登录,登录页面下方有一排小字提示:“授权登录即表示已阅读并同意《会员须知》《隐私协议》。”不留心注意根本看不到。记者尝试不授权,但这样就无法

下单结账。

“特别烦,上次扫码点餐时关注了餐厅的公众号,这家店每次搞活动都会给我推送消息。”衡水市民张彦洪告诉记者,每个商家使用不同的二维码程序,手机微信上光餐厅的公众号就有十几个,经常会收到推送的各种促销广告。

“各式餐馆都要扫码点餐,搜集个人信息,而且消费者重复关注、取消、注册二维码,万一隐私泄露了怎么办?”采访中,许多消费者提出了这样的疑问。除了个人信息安全问题,扫码点餐本身带来的服务体验不佳的问题,也让很多消费者不满。

多位老年人反映,扫码点餐操作流程繁琐,界面设计眼花缭乱,不小心退出了还得重新点,很难适应。记者在石家庄市槐安路上某快餐店的自助点餐终端前观察了一段时间,几乎没有老人主动去使用。

让消费者自愿扫码点餐

随着扫码点餐的流行,商家只提供扫码点餐及强制顾客关注公众号的问题也逐渐凸显,如何让扫码点餐更好服务消费者?

“只提供扫码点餐违反了消费者权益保护法规定的消费者选择权。”北京市盈科(石家庄)律师事务所股权高级合伙人高和平律师指出,扫码点餐可以识别、知悉部分个人信息,但仅仅可用于点餐和结算,不得未经顾客同意擅自收集、使用。强制顾客关注公众号违反了法律规定的收集、使用个人信息的合法、正当、必要原则,如果保管不善,消

费者个人信息还有被泄露、丢失的风险,严重的将承担刑事责任。

“扫码点餐不应成为消费者的‘唯一’选择。”省消保委副秘书长赵耀伟表示,商家使用扫码点餐的方式可以理解,但不能滥用,在点餐方式上,消费者享有充分的选择权,既有权选择通过服务员点餐,也有权选择扫码点餐。

“扫码点餐也不应成为老年人或者未成年人等群体的消费壁垒。”赵耀伟表示,餐饮属于服务业,商家不能只考虑成本,而不考虑消费者的实际感受,要坚持传统服务与智能服务相结合,坚持扫码自愿原则。

在搜集个人信息方面,赵耀伟认为,餐饮企业应增强法律意识,遵守法律法规,不强制或变相强制消费者关注公众号;未经消费者同意,或者消费者明确表示拒绝时,不得向其发送广告等商业性信息。

“有关行政部门应采取有力措施,加强引导和监管,督促餐饮企业守法经营,加强自律,要严格规范扫码点餐的行为,不能让其成为威胁个人信息的又一豁口,严厉查处侵害消费者权益不法行为,促进行业健康有序、规范发展。”高和平建议。

我省加快推进门诊费用 异地就医直接结算工作

河北日报讯(通讯员高祥 记者霍相博)为贯彻落实相关决策部署,加快推进门诊费用异地就医直接结算工作,日前,省医保局会同省财政厅印发《河北省基本医疗保险门诊费用异地就医直接结算经办实施细则》,规范门诊费用异地就医直接结算业务内容、时限和程序,完善异地就医管理服务工作机制。

门诊费用异地就医直接结算包含跨省和省内外地就医费用直接结算。我省坚持先省内后跨省,先普通门诊(包含个人账户和门诊统筹)后门诊慢性病、特殊病的原则,稳步推进门诊费用异地就医直接结算,同时鼓励定点药店费用纳入结算范围。

简化备案手续。进一步简化手续,门诊费用异地就医直接结算无需备案。参保人员可直接在就医省份或地

市选择已开通异地就医门诊定点医院就诊。已办理异地就医住院医疗费用直接结算备案的参保人员,可同步开通门诊费用异地就医直接结算。

统一结算清算。门诊费用跨省异地就医直接结算医保基金支付部分实行先预付后清算,门诊费用跨省异地就医预付金并入跨省异地住院费用预付金统一测算及管理。门诊异地就医直接结算费用清算的时限、规则及流程并入异地住院费用清算统一管理。

加强监督检查。门诊费用异地就医直接结算实行就医地管理。将定点医药机构、参保人员就医行为等纳入监管范围。不断细化和完善定点医院协议管理条款,建立异地就医人员投诉渠道,保障参保人员权益。

我省取缔劝散9家 非法社会组织

河北日报讯(记者高珊)近日,省民政厅公布了2021年第四批取缔劝散非法社会组织名单。

据悉,为进一步铲除非法社会组织滋生土壤,净化社会组织生态空间,我省各级民政部门会同有关部门经过认真梳理排查,自第三批取缔劝散非法社会组织名单公告后,又取缔了4家非法社会组织,劝散了5家非法社会组织,为河北省富硒产业联盟、国际易学风水研究分会、中华智慧研究会、世界华人联合会五洲风水研究院承德分院,河北

房地产招采经理人高端俱乐部(又名河北房地产招采经理人之家)。劝散的5家非法社会组织是河北省企业家公益联盟、容城县机器人协会、唐山市蓝天救援队、邯郸市地方文艺联合会、邯郸市剪纸艺术协会。

民政部门提醒,公民个人、企事业单位和其他机构在参与社会组织活动时,要保持警惕。参与前可登录“中国社会组织政务服务平台”(http://www.chinanpo.gov.cn/)或者关注“中国社会组织动态”微信公众号,查验其身份是否合法,避免上当受骗。

公民个人、企事业单位和其他机构在参与社会组织活动时,要保持警惕。参与前可登录“中国社会组织政务服务平台”(http://www.chinanpo.gov.cn/)或者关注“中国社会组织动态”微信公众号,查验其身份是否合法,避免上当受骗。



中国
低碳
绿色出行



中宣部宣教局 中国文明网



环保之心·汇聚点滴

中宣部宣教局 中国文明网