

扫码点餐 能否多点“人情味”

餐厅落座,用手机扫码点餐如今已不再是稀罕事,尤其是在疫情防控期间,这种“无接触服务”被大力推广并得到社会认可。然而,在这个过程中,消费者被冷落、被会员,甚至被强制加关注等现象时有发生,都不同程度影响着消费体验度。“扫码点餐,不是唯一选择”的话题也一度被送上网络热搜,为此,不少消费者呼吁:扫码是好事,但能否加点儿“人情味”?

遭遇尴尬

“服务员,拿菜单点一下餐,谢谢。”“桌上有二维码,扫一扫自己点吧。”中午时分,市民朱女士和闺蜜走进位于铜锣湾商业街的一家特色餐厅,刚落座就遇上这一幕。“我们还是习惯看菜单点,麻烦过来一下。”“扫码就能点,不好意思,我现在忙着呢。”这番对话让朱女士感到有些尴尬。只见整个餐厅只有一位服务员,而且主要负责在收银台前接外卖单,根本无暇顾及店内食客。朱女士只得自己扫码点餐,但与闺蜜小聚的好心情瞬间打折。“扫码点餐看似方便,可总感觉少了点人情味儿,像以前吃饭,服务员热情招呼、迎来送往的多好,这位店员说话没温度,我们自己扫码点餐、加菜、结账、走人,这饭吃得一点儿气氛都没有。”

5G时代,随着互联网及智能手机的普及,扫码点餐的确在技术上为商家实现了运营成本的节省;从另一个角度来说,也提高了用餐高峰时段消费者的点餐效率,但如果把扫码点餐作为点餐的唯一方式,消费者的选择权就被剥夺了,消费体验度大打折扣。



新华社发

问题不少

“点餐就点餐,非得关注公众号才能往下进行,这种被迫的感觉不怎么好。”“扫码点餐对于年轻人是挺方便,但对中老年人来说有点不友好,餐厅服务不能为了图省事把他们拒之门外。”采访中记者发现,扫码点餐暴露出的问题不止是朱女士遇到的情况,点餐之前先加关注、被迫成为会员以及没照顾到特殊人群感受等现象均饱受社会诟病。

“有点被强制的味道,感觉不是很爽。”市民小邓是个90后,他和朋友出去吃饭常遇到点餐的“附加条件”。比如,想享受某快餐店的多重优惠,前提是得先成为会员。“多数餐厅在扫码点餐前需要关注其公众号才能继续往下操作,虽然这是商家的一种营销手段,但让人感觉不舒服,而且,有的点餐程序繁琐,吃个饭不容易。”小邓说,遇到这类情况他既感到麻烦却又很无奈。

好事办好

数字化发展带来了效率提升,扫码点餐无疑为餐饮业发展注入新活力,但餐饮经营不能脱离为消费者服务的本质,只有热情周到的服务,才能换来持久的生意,才能稳稳地留住客源。

“商家利用扫码点餐降低各项成本无可厚非,但不能只站在自身利益考虑问题,更不能把它作为唯一的点餐方式。”市消协工作人员表示,作为消费者有选择权,无论是用智能手机点餐,还是支付现金,商家都需要友善对待,同时还需充分考虑不同消费人群的感受并给予尊重;如果商家有捆绑信息、加了关注才能点餐等行为,消费者有权说“不”。

餐饮业是具有“烟火气”的行业之一,也一直被视为最充满人情味的。业内人士刘波认为,如今,科技水平高速发展,但餐饮业在寻求降本增效的同时不能忽视消费者的体验感受,多点儿“人情味”的服务,也许经营才能更长久。

本报记者 李晓琳

183034 消费者的声音

药降价了 为啥却难买了

对于糖尿病患者来说,服用降糖药可以有效控制病情发展,但遇上药品间断性断货可是一件头疼的事。近日,本报消费维权热线接到部分消费者反映,降价后的“拜唐苹阿卡波糖片”在市面上很难买到,即便偶尔能在药店看到它的身影也是“稍纵即逝”。是啥原因导致如此现象发生?记者展开调查。

一药难求

“老妈一直吃这个药,从去年下半年开始就发现老断货,换药吃吧,老人又不放心,总觉得效果没有以前的好。”刘女士告诉记者,她母亲患有糖尿病多年,服用“拜唐苹”也有很长时间。去年,随着第二批国家组织集中采购药品的落地,原先一盒60多元的药降到了5元多,这无疑是天大的好事,可自降价之后就出现间断性断货且持续时间较长。“医院、药店我跑过好几家,都是严重缺货,偶尔运气好,也因限购只能买上一两盒,没法保证正常用药啊。”刘女士对此感到十分困惑。

成分一样,效果也不错,现在好多糖尿病患者都换成吃这个药了。”某大药房工作人员说,从去年下半年开始,“拜唐苹”断货已成为常态化。

线下断货

“拜唐苹”果真如刘女士所说的“一药难求”?记者随后走访了市内的北京同仁堂、万民药房、一心堂等多家药店以及几家公立医院发现,目前,这种药确实存在大面积断货情况,至于啥时候能有货,得到的答复均为“这个不好说,等等看。”

“拜唐苹”虽然是进口药,但国产的“卡博平”和它的成分一样,效果也不错,现在好多糖尿病患者都换成吃这个药了。”某大药房工作人员说,从去年下半年开始,“拜唐苹”断货已成为常态化。

线上货足

线下药店不好买到的药,线上销售情况又如何?记者登录多家网购平台一探究竟。从某知名电商平台搜索关键词“拜唐苹阿卡波糖片”,在随即弹出的相关页面中,销量排名第一的是“广德康大药房旗舰店”销售的价格为155元的“10盒特惠装”。按此推算,每盒药的单价为15.5元。

记者随后又浏览了多家网上药店售卖的“拜唐苹”发现,包装为5盒或10盒的特惠装较受消费者青睐,折合单价在十五六元左右,平均每家店铺的销量评价在两三千条以上。“价格比线下药店卖的是贵了不少,可至少能保证不断货。”一位购药者表示。记者注意到,如今,随着网购的不断普及,不少消费者通过线上购药解决了现实困惑。

源头找因

是啥原因导致此种降糖药的货源紧俏?我市一位不愿透露姓名的医务工作者坦言,药品断货与市场供需矛盾突出有很大关系。降价后的“拜唐苹”从源头起就特别紧俏,供不应求导致了各地均出现了不同程度的间断性断货现象。

她说,按照国家相关规定,降价后的药品会按照份额下拨到社区医院及各医疗卫生机构,有购药需求的患者可以提前预约,等有货时就有可能买到。本报记者 李晓琳

开通绿色通道

高校免税 7000多万元

本报讯(记者 贾尚志)3月31日消息,通过开辟绿色通道、优化审批程序,晋阳海关去年为辖区高校及科研机构审核办理进口科教用品《征免税证明》731份,减免关税及增值税7047.2万元。“我校从国外进口科研教学设备较多,且需要在有限时间内完成,任务繁重。了解情况后,晋阳海关工作人员主动宣讲减免税相关政策,加快减免税审核确认进度,解决了时效问题。”山西大学国有资产管理处副处长李海宁说。

位于晋中市榆次区的山西大学城,入驻了太原理工大学、山西医科大学等10所高校,是晋阳海关支持科技创新和减免税政策落地的重点区域。2020年临近年关之时,因“十三五”期间支持科技创新进口税收政策即将到期,各大高校、科研单位面临急需进口科研教学设备的问题。晋阳海关获悉情况后,主动对接相关单位,解决归类疑难问题,加班加点审核相关材料,快速办理减免税手续。仅去年第四季度,就为辖区科研单位出具《征免税证明》274份。

“智慧公积金” 助力业务提速

本报讯(记者 贺娟芳)太原市住房公积金管理中心消息,该中心在全省率先推出“网上办、掌上办、不见面”线上业务办理模式,有效缓解了职工资金压力,发挥了公积金的民生保障作用。

数据显示,1月24日至3月22日,市民通过网上业务大厅和“手机公积金”APP,线上办理公积金缴存、提取、还贷等各类业务共计11.64万笔,金额23.39亿元,较上年同期增长1.56万笔、8.32亿元,线上业务量占到全部业务量97%以上。

此外,经过近几年的建设,该中心综合服务平台功能不断完善,使用效率不断提升,为数字治理下的“放管服”改革提供了被行业认可的“太原经验”。截至2020年底,中心住房公积金综合服务平台注册人数89.01万人,线上办理公积金业务207.34万笔,金额335.94亿元,线上办理笔数占到业务总笔数94%以上,真正做到线上业务办理“不断档”,服务缴存职工“不打烊”。

线索征集:消费关乎你我他,消费纠纷、购物疑惑……我们事事关心,“18303412315”晚报消费维权热线在这里等您,欢迎提供有效线索。您可短信留言或将线索发送至邮箱:tywbxl@163.com,期待您的热情参与。