

去餐厅吃饭，你是否被要求自行扫码点餐？扫码点餐取代人工点餐确实为商家节省了人力，但消费者却需要下载APP、绑定授权等，存在个人信息泄露的风险——

扫码点餐，提供方便别添堵

本报记者 李昕也

“如果这家餐厅我第一次来，会首选人工点餐。至于熟悉的餐饮店，我会用手机扫码点餐。”30岁的王宁告诉记者，扫码点餐不用排队，可以节省时间，“但点餐过程中如果被索要个人信息，我还是挺介意的”。

如今，消费者在餐厅吃饭时，手机扫码已经成为流行的点餐方式。记者近日走访了解到，扫码点餐给顾客带来了便利，却存在体验感不好、过度索要个人信息、要求强行关注商家公众号等问题，这让不少消费者频频吐槽。



资料片

看着也费劲。”她说，现在去餐厅吃饭，坚持要人工点餐。

市民李先生告诉记者，自己和父母曾一起去某火锅店就餐，店员力荐扫码点餐，“只能我来操作，老人想吃什么也没办法看着点菜，对于老年群体来说体验感不好”。

3

个人隐私存泄露风险 商家多些真诚少些套路

记者发现，开通扫码点餐服务后，多数商家小程序会显示：xxx申请获取你的昵称、头像、地区及手机号，其中个别会请求用户关注其公众号。想吃饭，消费者只能选择“同意”，而关注公众号后，又经常会接到不少广告推送。王丽丽说，像这类商家的公众号，她都是吃完饭就取消关注。

“为什么点个餐必须提交个人信息？商家有权利用点餐环节收集个人信息吗？期间有没有信息泄露风险？”王丽丽问出了很多消费者关心的问题。

据业内人士介绍，扫码点餐其实可以很简单，至于扫码后是否需要关注公众号、是否要读取个人信息等，这些都是由商家自主设置的。如果考虑用户方便和隐私，可以设置成扫码后直接点餐，无需任何其它步骤。大多数商家为了给客户精准“画像”，都会尽量去获得客户个人信息。但不管商家是有意还是无意，都会存在信息泄露的风险。

沧州市消费者协会秘书长李大刚告诉记者，《消费者权益保护法》第二十九条规定，经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则。同时也规定了经营者未经消费者同意不得向其发送商业性信息。

业内人士认为，智能生活是趋势，但商家要明白，通过技术提高效率可以，但绝不能借此压缩服务。删除扫码点餐中不必要的信息采集，少搞点套路捆绑顾客，多下点功夫做好服务，才是赢得回头客的关键。商家要懂得尊重消费者的选择权，让人用得舒心而不是糟心，让人感到友好而不是强迫，“可以让我选，但不能没得选”。

1

扫码点餐节省时间 索要“权限”惹人烦

记者近日走访发现，扫码点餐已成为一些中小餐饮店的的首选。在肯德基、麦当劳快餐店以及蜜雪冰城、吾饮良品、书亦烧仙草等饮品店，标有扫码点餐的告示牌均放在明显位置。

21日，在新华路某饮品店，3位店员忙得不可开交。有的消费者进店后，就开始轻车熟路地扫码点餐；而有的消费者打算去收银台点餐时，却被店员告之“请扫码点餐”。

记者尝试用微信扫描点餐二维码后，手机页面弹出“服务授权”。该程序要求获得个人的公开信息，包括微信昵称、头像、地区等，需要用微信手机号一键绑定，否则无法下单。记者授权后，会弹出“恭喜您成为会员”的字样，之后才跳转到点餐的页面。

正在点餐的王丽丽告诉记者，自己第一次使用扫码点餐是从快餐店开始的。她

以往买快餐，都是到店排队点餐，然后等待取餐，赶上节假日人多时，要等十几分钟。后来，通过店员的推荐，她开始用手机扫码点餐，“扫码点餐确实能节省时间，特别是在就餐高峰期”。

不过，她也坦言，有的餐饮店扫码点餐除了需要微信绑定授权外，还需要下载APP，输入手机号等个人信息，否则无法点餐。“觉得吃顿饭还要填个‘调查表’，甚至被强制关注商家公众号，不时还会收到广告推送，这让人挺反感的，担心会泄露个人隐私。”

记者随机采访了20位20岁至60岁的市民，有14位市民表示自己曾有过扫码点餐的经历。“不同意‘授权’就不能点餐”“接受扫码点餐，但反感关注公众号才能点餐”“担心泄露个人信息”等问题让很多消费者诟病。

2

手机点餐缺人情味 像坐在餐厅点外卖

“我认为使用扫码点餐要分情况。”41岁的孙建涛告诉记者，如果需要快速点餐

或外带时，可以提前在手机上点餐来节省时间。不过，有时候用手机点餐显得“没有人情味”。

他说：“尤其是和朋友去餐厅吃饭时，迎接你的不是那种‘想吃什么直接跟我说’的浓浓人情味，而是服务员指一指桌上的二维码告诉你‘可以扫码点餐’。”

孙建涛认为，扫码点餐没有人工点餐自带的“烟火气”，这种机械方式是餐厅把人工压力转嫁给了消费者。“在一堆分类中‘淘’菜品，让我觉得挺麻烦，而且不知道选择的菜到底好不好吃。没有店员介绍，拿着手机滑动操作的感觉像极了点外卖。”

市民马先生在市区经营着一个私家饭馆。他告诉记者，自己没有提供扫码点餐服务。“因为人工点餐可以为顾客介绍特色菜和口味等，这些个性化服务是扫码点餐没办法替代的。”马先生认为，工作效率需要考虑，但顾客的消费体验更重要。

59岁的李霞觉得手机点餐“太烧脑”。“和几个老姐妹聚会，店员让我扫码点餐。”在店员的帮助下，扫码、关注公众号、输手机号……一番操作下来，孙霞被“指挥”得团团转。“就记住最后付款密码是我亲自输入的，其他点餐步骤早已忘得一干二净，而且我是老花眼，屏幕上的字

沧州晚报

分类广告



地址：浮阳南大道全媒体中心
电话：0317-5590779
(联通营业厅对面)

招商合作

有院20余亩出租，可以建厂房办厂，建仓储停车，存放货物，建物流等多种用途，价格面议。电话：19131798688
沧州市姚官屯北104国道西侧

转让

因家中有事故转让运河区荣盛兰亭苑周边营业中烟酒门市两层共210平。电话：17338273999

专业空调维修
移机 加氟 回收
0317-8518890

尚美奇橡塑制品厂招聘
操作工数名，男，三班倒和两班倒，提供食宿，3600~6500元。18631716658 3066686
地址：沧县汪家铺乡杨桥村

物业公司招聘

学校教学楼保洁员数名，女性，55岁以下，身体健康，在炼油厂附近上班，月休六天，工作量不大。13383075828

主管会计1名，女，45岁以下，五险，月休4天3500/4500元。一中保安，男55岁以下，2800元。机关单位保安，60岁以下，1800元。电话：16630867126

商微机员(打字员)1名，女，2900元；仓库零活工1名，女，2300元；下县业务员1名，男，20-40岁，底薪+提成，5000元可面议。电话：13292719181

招租

市区新华东路报业大厦和西环中街新闻大厦，有40-800平方米的写字间欲出租，整租分租均可，价格面议。

联系电话：3155639 3155637
2130590

招聘

沧州日报社报刊
发投中心拟招聘市区
报刊投递员若干名，日
工作时间4小时内，月
收入1500-2000元。
要求18-40岁，男女不限，初中以上文化程度，下岗职工、复转军人、待业大中专毕业生优先安置。有意者请持身份证、毕业证、退伍证、下岗证到沧州日报社发投中心报名。
联系电话：3155757