

# 快餐店“强推”手机扫码点餐?

## 记者踏查长春多家门店

随着移动支付的普及,很多餐厅都开始推广扫码点餐。3月25日,中消协官网发布消息称:“扫码点餐”不应成为“单选题”,警惕“消费便利”变成“消费烦恼”。文中写道,由于智能手机操作的复杂性,扫码点餐并不具有普适性。老年人、未成年人往往需要他人协助,一定程度影响了消费体验和消费实现。3月30日,城市晚报全媒体记者实地走访长春肯德基门店和其他品牌快餐店,看看是不是一定要扫码点餐。

### 肯德基门店服务员 推荐顾客扫码下单

3月30日中午,城市晚报全媒体记者来到位于前进大街上的一家肯德基门店体验。正值午饭时间,店内用餐人数并不多,前台只有两名工作人员,正面向厨房、餐柜方向打包汉堡。店内随处可见点餐二维码,记者刚走近前台,一名店员就提醒:用手机扫码点单,更快更方便。

在记者询问是否可以人工点餐时,该店员表示,目前店内人力短缺,没有专门人员负责点餐。如果非要人工点餐,只能等她忙完打包工作后,才能进行点餐服务。尽管记者表示此前都人工点餐,没扫码点餐过,但服务人员还是建议网上进行点餐,上面的餐单更全,而且点餐过程更快捷。在这家门店,墙上、餐架附近随处可见点餐二维码。记者最终通过扫码自助点餐、支付等环节,支付成功后获得一个取餐号,随后通过号码到前台领餐。

“对于我来说,自助下单还是挺方便的,很多快餐店都是扫码点餐。”正在店内用餐的90后小杨表示,她更担心的是一些老年人,如果不熟悉网络,点餐会很困难,因此她认为,最好还是保留一定的人工点餐。

### 喜家德水饺店员 指导顾客网上下单点餐

随后,记者又走访了位于某商场内的水饺快餐店,看看这些门店又是如何点餐的。

“你好,欢迎光临,请问在这吃还是打包带走?”在长春市朝阳区繁荣路附近一商场内的喜家德水饺店,记者刚走进店内,就有服务员上前询问,但手中没有菜单。记者表示要看看菜单再决定店内吃还是打包,服务员表示,无论是打包还是店内吃,菜单都要通过扫码才能看到。记者表示不会扫码点餐,想要人工点餐,服务人员立即在旁指导点餐,“先扫描二维码,然后关注咱家的公众号,然后就可以在上面点餐了,这些是菜单,选好后再下单就行了,很简单呀!”见记者操作不熟练,服务员几次伸手帮助指点,尽管最终进入点餐页面,但过程也很繁琐。记者看到,一旁一位顾客也是在服务员引导下下单,现场有顾客抱怨太麻烦时,工作人员解释,“现在都是自助下单了,这次操作会了,下次就简单了。”记者随后询问,如果是老年人或现金消费怎么办,店员表示有需要时,前台有店员可以帮助下单。

“店内有时基本没有顾客,却还是要打开手机扫码点餐,反而浪费更多时间。”一位经常在此点餐的顾客赵女士告诉记者,说不准什么时候开始,店里新增了“扫码点餐”的环节。“我不大习惯这种方式,还是喜欢服务员交流,至少问问有哪些特色菜,口味什么的,但扫码点餐面对的是冷冰冰的互联网”,赵女士说,扫码下单不太方便,不小心退出界面就只能重新扫码,感觉没有人工点餐方便。她认为,不论传统餐厅还是快餐店,完全扫码点餐肯定不方便,应该让顾客自己选择用哪种方式点餐更合理,尤其是应该照顾一些特殊群体,比如老年人的多样需求。

大多数的年轻消费者则表示能接受,认为扫码点餐方便快捷,可以避免高峰期排队点餐,效率大幅上升,更有人提前下单,到店就能直接取餐,节省了不少时间。



### 超市自助结账有专人指导但老年人很少用

超市是人们日常消费去处,以前人们选购完商品都是到收银台前排队付款,随着智能时代的来临,长春市多家超市推出自助收银机,自助结账成为超市新景观。记者走访长春市几家大型超市发现,超市里均设置了人工和智能结账两个通道。同时在自助结账区域,增加1到2位引导员。

晚上7时,正是超市购物小高峰,长春市前进大街一家超市十余个人工收银台前的通道仅开通不到一半,部分收银机已套上防尘罩,台子上摆着“暂停收款”字样的牌子。而在另一侧的多台自助收银机前,则有专人指

导自助结算。

“晚上人少时就关闭,人多时启动,总体上老年人用的还是少。”一名超市服务人员告诉记者,不少超市都引进了自助收银设备,甚至一些小便利店都推出了自助收银服务,为消费者打开一条不用排长队的便捷通道。顾客只需将选购好的商品在自助收银机前刷一刷条码即可用手机付款。“粗略估算能减少了30%的排队等候时间。”这名超市服务人员介绍说,配备了自助收银机,受到多数顾客的欢迎,不仅提高支付效率,也大大节省了人力成本。

### 希望消费场所“互联网+”时也保留传统渠道

记者在调查中发现,无论是扫码点餐、停车场扫码缴费,都需要授权或强制性提交个人信息后才能消费,很多老年人面对扫码服务时存在焦虑。中国互联网网络信息中心的数据显示,2020年3月至6月,仅仅三个月的时间,我国60岁及以上的老年网民占比就从6.7%上升到10.3%。这也意味着3400万老年人开始接触网络。

此前工信部发出《关于切实解决老年人运用智能技术困难,便利老年人使用智能化产品和服务的通知》,明确指出将规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动,降低老年人个人信息泄露风险。2月4日,商务部也表示已经会同各地商务主管部门,督促各种消费场所保留面对面的服务。并针对老年人特点,提出简便易行的智能服务。

“互联网给人们带来便利生活的同时,却让一些老人感到有些困惑和无奈,他们不会扫码支付、不会用手机约车……对他们而言,‘科技改变生活’也带来了烦恼。”省政协委员冯堤认为,类似老年餐、家政服务一类老年人需求较多的服务,希望在加入“互联网+”大军的同时,也保留一些传统渠道。

而我省在落实方便老人运用智能技术方面已经采取实际行动,按照国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》等相关文件要求,吉林省政务服务和数字化建设管理局在“吉事办”上线了“家人代领吉祥码”“代理注册吉事办”“健康信息代查”三项新功能,便利老年人出行。

城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道 摄

4月10日零时起,沈铁将实行新列车运行图

## 增开长春至吉林 长春至蛟河西动车组列车

4月10日零时起,沈阳铁路将实行新的列车运行图。新图主动适应客货需求逐渐旺盛的实际,精准供给运输产品,大幅压缩部分城市间旅行时间,增开跨局大宗货物直达列车,扩充陆海新通道班列规模,提升客货运输服务品质,为国民经济平稳运行和人民群众生产生活提供可靠运输保障,也为“碳达峰、碳中和”多作贡献。

本次调图,沈阳局集团公司进一步优化地级城市间旅客列车“早中晚”开行结构,精准制定开行方案,及时增加热门方向运力,满足旅客春季出行需求。

增开日常线动车组列车3列:长春—吉林C1255/6次、长春—蛟河西C1239次。增开高峰线动车组列车8列:沈阳北—赤峰G9122/3、G9132/29次,沈阳—赤峰G9130/1、G9128/5次,沈阳—赤峰G9126/7、G9124/1次,通辽—沈阳

C1140/37、C1138/9次。优化调整运行区段12列,其中赤峰南—北京K2560/59次延长至通辽始发、终到,沈阳南(沈阳)—辽宁朝阳G8162/1次延长至牛河梁终到、始发,哈尔滨—邯郸K1528/5 K1526/7次延长至绥化始发、终到。

同时,沈阳局集团公司充分利用高铁成网后大量释放普铁运输能力,结合承接“公转铁”运量需要,优化调整普铁客货列车开行结构,增开货物列车59列。其中,增开裕国至南仓、济西至裕国等跨局大宗货物直达列车5列。在京哈、沈山、大郑等线路增开管内货物列车54列。灵活调整山海关、兰棱、泰来等分界口货物列车开行方案,进一步畅通货物运输通道。本次调图后,沈阳局集团公司开行货物列车总数将增至2286列。

城市晚报全媒体记者 刘佳雪 报道

## 潜逃23年的职务犯罪嫌疑人郭军主动投案

今年以来,吉林省纪委监委积极部署全省纪检监察机关开展追逃追赃专项工作,对全省在逃职务犯罪嫌疑人开展集中劝返、追捕工作。在省纪委监委统筹指导下,吉林市追逃办和昌邑区纪委监委严格落实相关工作,扎实开展追逃追赃工作,采取一案一专班,专案专策的有效工作方法,2021年3月4日,潜逃23年的职务犯罪嫌疑人郭军主动投案自首。

郭军,男,1963年1月15日出生,曾任原吉林天河实业有限公司财务部副部长。经查,郭军利用职务之便,将公款占为己有,其行为涉嫌贪污罪。1998年郭军畏罪潜逃,下落不明。2001年8月,吉林市昌邑区人民检察院对郭军立案侦

查。国家监察体制改革后,吉林市、昌邑区纪委监委成立专班,继续开展对郭军的追逃追赃工作。在法律震慑和政策感召下,郭军主动投案自首。

省追逃办负责人表示,郭军潜逃23年后投案自首,是我省各级纪检监察机关认真贯彻落实十九届中央纪委五次全会精神部署,扎实开展追逃追赃工作的重要成果,体现了党中央有逃必追、一追到底的坚定决心,彰显了国家监察体制改革释放的巨大威慑和制度优势。下一步,我省将认真贯彻落实中央追逃办“天网行动2021”部署要求,继续做好职务犯罪在逃人员的追逃追赃工作。

城市晚报全媒体记者 陆续 实习生 潘萍 报道

## 潜逃6年的职务犯罪嫌疑人何丽主动投案

今年以来,吉林省纪委监委积极部署全省纪检监察机关开展追逃追赃专项工作,对长期在逃的县处级以上职务犯罪嫌疑人挂牌督办,长春市追逃办和绿园区纪委监委迅速落实追逃追赃工作任务,经过扎实工作、不懈努力,在强大的政策攻势下,近日,潜逃6年的职务犯罪嫌疑人何丽主动投案自首。

何丽,女,1956年12月出生,原长春市规划局正处级干部。经查,何丽利用职务便利,通过虚假手段,将公款占为己有,其行为涉嫌贪污罪。2014年9月,长春市绿园区人民检察院对其立案侦查。2015年4月,何丽畏罪潜逃,下落不明。国家监察体制改革后,长春市

绿园区纪委监委成立专案组,继续对何丽开展追逃追赃工作。在法律震慑和政策感召下,何丽主动投案自首。

“我省职务犯罪追逃追赃工作捷报频传,何丽的主动投案自首,再次彰显了纪检监察机关有逃必追、一追到底的坚定决心。反腐败斗争永远在路上,追逃追赃工作也永不止步,下一步我们将继续深入贯彻落实‘天网2021’行动部署,坚持不敢腐、不能腐、不想腐一体推进,始终保持惩治腐败高压态势,不断提升追逃追赃领域治理效能,绝不让腐败分子逍遥法外。”省追逃办负责人表示。

城市晚报全媒体记者 陆续 实习生 潘萍 报道