

春节临近,各地年夜饭预订火爆——

# 如何让年夜饭吃得更舒心

经济日报·中国经济网记者 余 颖

## 背景

随着越来越多的人选择在餐厅吃年夜饭,年夜饭预订热度也在除夕临近之时不断升温。

日前,经济日报记者通过电话和到店方式,对上海的小龙翻大江火锅外滩店、尚海公馆,广州的悦榕庄顺德菜、七号私厨、空中一号,北京的泰合鲜陶然亭店、行运打边炉三里屯店、万龙洲亚运村店、金狮麟地道豫菜北太平庄店、御仙都皇家菜博物馆、徽州小镇鼓楼大街店,以及河北廊坊的新绎七修元善家宴等在内的12家餐厅进行了调查,为广大消费者提供消费参考。

## 调查

想在餐厅吃年夜饭吗?再不预订可能就没了!

年夜饭预订到底有多火?仅从美团点评在线预订的大数据就可见一斑。数据显示,截至1月14日,2020年在线预订年夜饭的订单同比增长91%。从各地人气商家来看,北京的全聚德、白家大院、御仙都·皇家菜博物馆,上海的醉东Oriental House、圆苑,杭州的江浙荟,厦门的隐海肴海鲜餐厅,广州的和苑、利苑酒家,昆明的福照楼汽锅鸡等,均为年夜饭预订热门餐厅。

记者近日接连询问了北京、上海、广州、河北等多地的12家餐厅,发现年夜饭预订异常火爆。12家餐厅中,有3家已经全部订满,不再接单,有2家晚上时段的年夜饭预订已满,只有晚6

## 手记

# 服务业的这一环不容忽略

□ 余 颖

一说到年夜饭,大家更多地把目光盯在“吃什么”上,但其实服务也很重要。年夜饭就图个喜庆祥和、热热闹闹,谁都希望看到笑意盈盈。更何况很多消费者对于年夜饭普遍涨价行为表示理解的一个理由就是人工成本贵。许多人都以为春节期间服务员能拿3倍工资,所以服务员才愿意加班,而餐厅也不得不涨价。

但是,记者在调查采访中发现,有的餐厅出现了春节加班不给服务员2倍工资、3倍工资,也不允许服务员请假的情况,这是违反《劳动法》规定的行为。《中华人民共和国劳动法》第四十四条明确规定,休息日安排劳动者工作又不能安排补休的,支付不低于工资的百分之二百的工资报酬;法定休假日安排劳动者工作的,支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。

不管2倍还是3倍,餐厅既然让服务员在休息日加班,就应该支付加班工资。而且,这种加班应该自愿,愿意放弃节假日与家人团聚机会、多挣加班工资的人,就可以留下来。更看重春节团聚、不愿意挣加班费的人,就应该允许其休假。

现在有餐厅强行要求服务员加班,拒绝服务员回家要求,并且通过入职合同规定工作时间包含春节,从而达到不支付加班工资的目的。还有的餐厅会在春节期间发年终奖、发红包,取代加班工资。年终奖是单位对员工一年工作表现的肯定和褒奖,不能代替节假日期间的加班工资。

劳动保障监察部门、工会等组织应该主动作为,上门向用人单位和员工普及工资常识,并鼓励一部分愿意带头的用人单位主动发放加班工资。人员是自由流动的,哪个餐厅待遇好,服务人员就愿意去哪家。培训一个熟练服务员比发几天加班工资要贵得多。如果用工市场上,越来越多的餐厅愿意提供加班工资,保障服务员自由选择加班与否的权利,“强制免费劳动”自然会消失。

加班工资给了服务员,他们的服务也会更主动,消费者也受益。要不然,消费者花了比平时贵几倍的价格去吃年夜饭,却遇到一个不情不愿的服务员,年夜饭恐怕吃得不舒服了。



插画绘制 于 浩

点以前的第一轮时段还有位置。

不过,在火爆的年夜饭背后,记者也发现存在定金漫天要价、餐厅普遍设置最低消费等问题,商家理直气壮,消费者“习以为常”,这些现象需要相关部门予以重视。

## 定金不可漫天要价

年夜饭还没吃,几千块钱可能就要先交给餐厅了。

在记者此次采访的12家餐厅中,仅有上海的小龙翻大江火锅外滩店1家不需要提前交定金,剩下的11家,大厅散台定金最少的是广东悦榕庄顺德菜,只收300元,其余几家一般要500元或1000元。包间定金最少500元,例如广州悦榕庄顺德菜、空中一号,其余几家包间定金1000元起,万龙洲亚运村店包间定金为1500元。

这还不算最多的。北京御仙都皇家菜博物馆的年夜饭,包间根据大小,定金在1000元至2000元不等,如果在大厅吃饭,需要预先付全款。新绎七修元善家宴也要求提前支付全款。

受访餐厅都表示,无论定金还是全款,如果不来消费,一律不退。根据商家的口头承诺,定金可以抵消当日餐费。徽州小镇鼓楼大街店还贴心提示,如果买单的不是交定金那个人,还可以把定金原路返还。

不过,还没吃饭,也没看到菜品质量如何、服务如何,钱就先交出去了,消费者心里总会有点嘀咕。在采访中,记者多次听到消费者询问之后,对高额定金有所质疑,面露犹豫。但是根据多家餐厅预订的火爆情况,许多消费者还是默认了商家设置的高额定金甚至全款。

实际上,商家定金漫天要价的做法是违法的。“担保法第九十一条明确规定,定金的数额由当事人约定,但不得超过主合同标的额的百分之二十。”中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江告诉记者,担保法明确定金应当以书面

形式约定。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。

也就是说,现在有些餐厅只收定金,登记消费者用餐信息而不签订合同的做法并不规范。一旦发现问题,消费者很难追究餐厅责任。同时,定金只约束了消费者,届时餐厅菜品、服务出现问题怎么解决,却没有提及,也是不公平的。

对于定金,中消协也建议,双方需要签订合同,并在合同中注明预付款项是“定金”还是“订金”。“定金”有担保作用,且不能超过总价款的20%。如果商家违约,会承担向消费者支付双倍“定金”的违约责任;如果消费者违约,商家就不会返还“定金”。而“订金”具有预付款性质,但它不具备定金所具有的担保性质,无论商家或者消费者违约,可按照双方事先的约定去执行。

年夜饭定金到底怎么收?陈音江建议,消费者和餐厅要互让一步:一方面消费者要理解餐厅有备餐的需要,可以预付定金,另一方面餐厅也要尊重消费者的选择权。双方不妨设置一个犹豫期,首

先定金数额不能过大,交全款更不可取。另外约定在就餐前几日可以取消、阶梯式退款,或者办理延期消费。总之,让消费者和商家都过一个祥和春节,不花冤枉钱,也不要闹心。

## 最低消费不能违规设置

采访中,记者还发现,年夜饭违规设置最低消费的现象依然普遍。12家受访餐厅里,5家有消费门槛,4家只提供套餐。

早在2014年11月,商务部、国家发改委联合颁布的《餐饮业经营管理办法(试行)》中,就明确规定“禁止餐饮经营者设置最低消费”。但是,遇上年夜饭这么一个“特殊产品”,不少商家又明目张胆地提出了最低消费,或者用只提供套餐、按位收费的形式,变相设置最低消费。

在记者采访的12家餐厅里,尚海公馆、泰合鲜陶然亭店、御仙都皇家菜博物馆、新绎七修元善家宴等4家明确表示当天只提供套餐,或者按位收费。另外,悦榕庄顺德菜还不能确定能不能单点。

泰合鲜陶然亭店提供的菜单显示,6人套餐



## 延伸阅读

# 半成品年夜饭小心“三无产品”

本报记者 余 颖

年夜饭,虽然选择在外面餐厅吃的人在变多,但是仍有很多人选择在家吃,一边看春晚一边吃,热热闹闹的年味更浓。因此,这几年兴起了一种半成品年夜饭,有的还是知名餐饮品牌推出的礼盒装,一桌菜不过几百元,回家简单加工就可以上桌,很受欢迎。

在购物网站上,半成品年夜饭有专门的购物专题。记者发现,目前比较流行的年夜饭主要是两种,一种是以佛跳墙、盆菜为代表的“硬菜”派,一盆即食佛跳墙,售价低的不过69元,高的上千元,销量最好的一般在200元左右,商家均宣称里面有鲍鱼、海参、蹄筋、花胶等食材。

佛跳墙里面不同的食材规格价格相差非常大,但商家往往只以海参、鲍鱼等名字做宣传,对具体规格忽略不提。因此,购买时消费者需要认真阅读商品说明,了解各种食材的规格,如果没有写明的,要询问商家。

同时,不少半成品年夜饭是不太知名的食品厂、甚至是家庭作坊生产的。如果在商品说明中没有明示,消费者最好询问卖家,让其提供生产卫生许可证编码、生产厂家名称及地址,避免买到“三无产品”。

另外还有一种比较流行的年夜饭是“组合式”大礼包,一般由各个知名食品企业出品,例如广州酒家、苏浙汇,杭州的知味

售价3888元,8套人餐售价4888元,平均下来,人均超过600元。而数据显示,这家餐厅的日常人均消费仅为175元,年夜饭人均门槛几乎是平日的4倍。记者还注意到,套餐中已经加收了10%的服务费,例如3888元的套餐,其中服务费407元。

泰合鲜销售人员告诉记者,不吃套餐也可以单点,但必须达到3888元或4888元的消费标准。万龙洲亚运村店也表示,餐厅平时不会设置最低消费,但是除夕当天有最低消费,单点的话,人均要达到300元到500元。

对于餐厅设置最低消费,大多数消费者还没有意识到这是违规的,“春节加班不容易,人工菜价都涨了,贵一点也正常。”一位消费者告诉记者,虽然觉得年夜饭价格比平时贵得多,但也可以理解。

“餐厅设置最低消费,肯定是违规的。此前商务部规定出台后,落实效果不好,很多商家不只年夜饭,平时也依然设置最低消费。”陈音江说,“春节年夜饭,是个特殊产品,商家的确有成本上涨压力,适当涨价可以理解,但不能太高,变成狮子大开口。现在价格监管已经整合到市场监管部门,这需要相关部门加强监管力度。”

对于餐厅只提供套餐的方式,可以从两方面理解。一方面,套餐方便商家备菜、出菜,所以,一些没有设置低消、同时提供单点和套餐的餐厅,都要求销售人员尽量引导客人预订套餐。徽州小镇鼓楼大街店的服务人员就重点向记者推荐了他们1680元的8至10人套餐。这家餐厅日常人均消费154元左右,与年夜饭套餐价格基本一致。

“价格算下来比平时还便宜一点,主要为了后厨备菜,而且都点套餐,上菜就快。”徽州小镇鼓楼大街店的服务员告诉记者,餐厅年夜饭有两轮,第一轮下午3点到6点,第二轮晚6点半开始,对出菜时间要求比较高,套餐更有保障。

商家可以有自己的考虑,但不能侵害消费者选择权。陈音江认为,商家应该同时提供套餐和单点两种形式,让消费者自由选择。如果坚持只提供套餐、设置低消,就是变相的最低消费,侵害消费者选择权。遇到这样的问题,消费者可以向市场监管部门和消费者协会举报投诉。

中消协日前也发布了消费提示,建议消费者预订年夜饭或在外就餐,应选择卫生安全等级B级以上餐饮企业。同时,最好对餐饮场所实地考察,签订书面合同,明确消费细节,对菜品名称和实际内容要做到心中有数。对于餐饮企业特殊约定的消费内容要事先了解清楚并确认。

在年夜饭消费过程中,消费者一定要索要并妥善保存消费发票、定(订)金单据等凭证,包括经营者的相关承诺应以书面形式保存。这是发生消费纠纷后维护自身合法权益的重要证据。

## 过年最火菜 最受欢迎的味道

TOP.1 烤鸭

幸福指数 30705

TOP.2 酸菜鱼

幸福指数 25109

TOP.3 羊蝎子

幸福指数 22920

TOP.4 涮羊肉

幸福指数 19781

TOP.5 螺蛳粉

幸福指数 17521

上海

TOP.1 烤鸭

幸福指数 59656

TOP.2 羊蝎子

幸福指数 38772

TOP.3 卤煮

幸福指数 22956

TOP.4 涮羊肉

幸福指数 21274

TOP.5 炸酱面

幸福指数 16974

北京

TOP.1 椰子鸡

幸福指数 21206

TOP.2 煲仔饭

幸福指数 17558

TOP.3 酸菜鱼

幸福指数 16854

TOP.4 猪肚鸡

幸福指数 15695

TOP.5 肠粉

幸福指数 15055

广州

本版编辑 王薇薇

邮箱 jjrbyxdc@163.com