

调查

强收服务费 北京高档餐厅亟待规范

对不明示的收费项目,消费者依法有权拒绝

■ 本报记者 闻笛 赵璐

“我和朋友去松鹤楼餐厅吃饭,结账时被告知还要收取10%的服务费,我认为除了上菜以外没有提供其他服务,收服务费没有依据。”近日,北京市的周女士向《中国企业家·中国食品报道》反映。

周女士称,二月中旬,她和朋友在北京市海淀区紫竹院路的松鹤楼餐厅吃饭,结账时被告知除餐饮费外还要支付消费金额10%的服务费,“菜谱上注明了加收10%的服务费,可我点菜时没注意,而点菜时服务员也没特别提醒,就餐期间,服务员提供的只有一些基本服务,我觉得不合理。但是餐厅方面以餐厅规定为由坚持要求收取,我和朋友提出,可以支付服务费,但是必须单独开具发票,餐厅方面又称机打发票无法开服务费,在我们的坚持下,最后双方协调,餐厅才没有收服务费。”周女士说。

高档餐厅收费名目繁多

在餐馆用餐,除了消费的餐饮费,还要加付10%甚至更高的服务费,如果自带酒水要收取数额不等的开瓶费,在包间用餐还要收取包间费或最低消费。除了以往较多存在于星级酒店的服务费,开始悄然现身一些高档或中高档酒楼、餐馆。蛇年春节前后,记者走访了北京市不少酒店、酒楼、普通餐馆,对目前餐饮业存在的各种潜规则进行了调查。

在记者的走访中发现,良友海鲜酒家除加收15%的服务费外,如果消费者自带酒水还要再收15元每人的开瓶费,自带茶叶的话要再收每人10元的茶水费。万龙洲海鲜大酒楼和丽丝卡尔顿酒店分别收取10%和15%的包房服务费。而中国大饭店无论中西餐,无论在包间还是大厅用餐都收取15%服务费,餐厅工作人员告诉记者,在该酒店享用自助餐,也要收取15%的服务费。“目前,很多酒店的自助餐都有收取15%左右的服务费,这是公开的事”。

除了服务费和开瓶费,记者还发现,“最低消费”已成为餐饮业内特别是档次较高餐厅酒店的一项“行规”。例如,唐宫海鲜舫、鹭鹭酒家要求消费者在包间内消费每人不含酒水不得低于200元。而更有一家名叫某某官府的饭店,人均消费是800元,如10人用餐,一桌菜的“最低消费”则要8000元。

对于记者调查中发现的问题,市



重庆千余家餐饮企业承诺不收开瓶费餐具费等

消委会工作人员表示,其中不少行为都涉嫌侵害了消费者合法权益。该工作人员说,“消费者有权选择是否在饭店购买酒水、消费多少,饭店迫使消费者购买酒水或开瓶费,设最低消费明显是强制消费。”此外,饭店收餐位费与服务费应属于“价外加价”。该工作人员说,饭店有义务为消费者提供就餐场所,收取餐位费属不公平条款;加收服务费更违反价格法,饭店的饭菜价格中已经包含了成本价、法定税金和合理利润。

服务费是不是非收不可

在采访中,一位餐厅经营者告诉记者,在大厅,一名服务员负责三四个台位,但加收服务费,菜单和大厅没差别,却至少安排了两到三名服务员,有质量更好的免费茶水,而且包房会定期更换鲜花,如果顾客需要,餐厅还会安排专门的敬酒服务和一些现场才艺表演。算下来,包房成本也比大厅高8%—10%,将这些成本摊到消费中,加收10%的服务费比较正常。对于不少餐馆、酒楼等收取包房费,另外一家酒店的经理直言不讳地告诉记者,其中一个原因是,自2011年以来,人工、原材料、水电、租金等各方面的成本不断高涨,已经“逼”得餐饮企业利润直线下滑,“部分餐企的利润甚至不足2%”,而在这基础上,收取服务费、包房费、开瓶费

等,也成为这些餐馆增加收入的一种方式。

有权拒绝不明示收费

就此问题,记者拨打了12315工商热线,工作人员称,“企业有经营自主权,只要是在经营场所的相关显著位置标明收取标准的,就视为合法。如再在顾客消费前做到口头提醒,那就更妥当了。”针对服务费的问题,如果服务员提前告知,或在菜谱上有注明加收服务费即不存在违法行为。但是多收取服务费的确不合理,有点“霸王条款”,对此法律上还没出台相关的规定,工商部门只能从中协调。

而市消委会工作人员表示说,节日期间服务费、开瓶费等特殊收费是餐饮投诉热点,他提醒市民对不明示的收费项目,依法有权拒绝。

北京铸成律师事务所律师姚伟说,目前,法律上没有明确规定餐厅加收服务费违法。对于餐饮娱乐业的特殊性收费项目,在《商品和服务实行明码标价的规定》中早已作出了明码标价的规定。餐饮企业如果存在特殊收费项目,如“包间费、最低消费、开瓶费”等,必须向消费者明示、明码标价。对不明示的收费项目,消费者依法有权拒绝。

商务部将规范餐饮行业

针对未来商务部在开展餐饮业

“厉行节约、反对浪费”工作中还有哪些举措的问题?商务部部长陈德铭认为,“厉行勤俭节约、反对铺张浪费”不是权宜之计,不能搞一阵风,需要全社会持续、共同地努力。商务部将在机制上下功夫,对地方商务主管部门和相关行业给予指导和管理。

首先是着手清理餐饮业某些霸王条款。对于群众反映强烈的餐厅“最低消费”等问题,商务部将在充分调研的基础上进行清理和规范。

其次是大力发展满足人民群众消费需求的安全餐饮、大众化餐饮。加快推进早餐工程、社区快餐和单位团餐等便民餐饮的发展;在社区内、地铁公交站点、企业聚集区加快建设早餐网点;鼓励符合资质的餐饮企业进社区。

第三是支持建立节俭用餐激励机制。推动行业协会对能有效减少餐厨废弃物的餐饮企业以及在食品采购、储运和加工等环节勤俭节约的单位和个人给予表彰和奖励,也鼓励餐饮企业以多种方式对消费者减少浪费的行为予以适当奖励。

第四是继续引导餐饮企业建立餐饮节俭消费提醒提示制度。如在醒目位置张贴节约标识;在菜单上标示菜品的食材分量,提供半份量或半份餐等服务;服务员主动向消费者提示适量和科学用餐等。

观察

将最低消费变为理性消费

■ 闻笛

随着中央八项规定和厉行节约反对浪费的要求出台,取消餐饮业“最低消费”的呼声越来越响。

酒店、茶楼等饮食娱乐场所的经营者规定最低消费标准,是经营者的一种自主定价行为。按照《价格法》的规定,酒店、茶楼等充分竞争的,经营者在遵守明码标价的前提下,有权按照市场供求自主定价。如果说经营者制定最低消费条款损害了消费者的自主选择权,则无疑表明经营者制定的价格损害了消费者的自主选择权。

乍一看,“最低消费”好像是市场行为,其实,它并没有尊重消费者的选择权,属于强迫消费,涉嫌违法。因为《消费者权益保护法》早就规定:“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不

合理的规定。”“最低消费”,是商家单方面制作逃避法定义务、减免自身责任的格式声明。这跟中午12点钟退房等规定一样,是一种“霸王条款”,明显违背了《消费者权益保护法》《合同法》,侵犯了消费者的知情权、选择权与公平交易权。

餐厅包房所设的“最低消费”,究竟是“鼓励消费”还是“鼓励浪费”?答案不言而喻。浪费指的是不当的消费、过度的消费;消费不合理、不适度,过于夸张和铺张,消费便成了浪费;为了完成“最低消费”,那些含有暴利的高档菜肴(如龙虾、鱼翅之类),消费者只能照点不误,限制了消费者的选择权。吃不了,倒了算。这不是十足的“鼓励浪费”吗?“最低消费”是一个浪费的大坑。饭店大门八字开,大坑设在内,谁愿承受,请君入瓮,另加酒水费、服务费、开瓶费,斩你没商量。“最低消费”的最大买家是公款消费,最大的得益

者是饭店。

存在的不一定是合理的。“最低消费”也是一种乱收费,是一种霸王条款。它侵犯消费者权益,侵犯公平交易权,浪费社会资源,助长奢侈之风,败坏社会风气,导致国有资产流失。“最低消费”不合理,更不合法。不能因为提前向消费者明示了,就认为最低消费是合理的。最低消费是餐饮业获取最大不当利润的手段之一。

1月底,商务部部长陈德铭在商务部、国家旅游局联合召开电视电话会议上指出,制止餐饮浪费,是餐饮行业不容推卸的社会责任。大吃大喝,奢侈浪费,可能会为某些餐饮企业带来一时的畸形繁荣,但绝不是长远之计。只有始终坚持面向大众为主,依托理性消费,中国餐饮业才能实现可持续发展。

那么,反对浪费,会不会抑制消费呢?陈德铭表示,反对浪费,杜绝公款

大吃大喝,减少了公款消费和部分高档消费,但从中长期来看,会对消费产生更大的促进作用。从国家来看,节约下来的经费会用到刀刃上,用到经济社会发展 and 广大人民群众迫切需要的地方上。这些最终会转化为更高质量的消费需求,并激发更大消费潜力。他强调,靠着浪费形成的畸形消费是不可持续的,扩大消费的根本依靠是广大人民群众生活水平的普遍提高,是面向大众的理性消费,而不是一小部分的高消费,甚至是浪费行为。因此,反对浪费和扩大消费不会产生矛盾,反对浪费最终会有利于扩大消费。

据记者了解,商务部近期表示,餐饮业同时设定包间费和最低消费并不合理,相关部门将清理、规范餐饮业最低消费、包间费等乱收费行为。我们希望商务部的法规早日出台,加大处罚的对应性,提高法律的执行力,迅速制止“最低消费”的乱象。

人工、铺租、水电以及同质化经营是高端餐饮行业陷入困境主因

餐饮企业: 产业链向两端延伸

■ 本报记者 闻笛 肖一鹏

在全球宏观经济增速下滑的大背景下,再加上相关政策影响,国内几家大型餐饮企业的业绩低于此前预期。但也有分析认为,未来大众餐饮潜力较大,终端大众餐饮企业如果能凭借其良好的品牌效应获得资金优势,并对目前的客户资源获取和整合能力较强,增长前景可期。

“中央八项规定的出台对于高端餐饮行业来说是一个转型的机会。”御香苑控股集团董事长王建华指出,高端餐饮行业需要注重民间市场的需求,她建议今后餐饮企业应更加重视吸引中端消费者。

“高档商务宴请的减少只是让目前高端餐饮行业的困境凸显而已,经营成本的上升才是其经营困难的主要原因。”北京江都城外投资管理有限公司首席执行官岑常程说,人工、铺租、水电以及同质化经营的现状是导致目前高端餐饮行业陷入困境最为主要的原因。

但节俭新风也催生了新的商机。王建华表示,为应对高端餐饮消费市场受到降幅影响的变化,未来御香苑将调整消费层次结构、产品结构,调整部分菜品、果汁销售价格及高中低档菜品的比例。取消最低消费、服务费和包间费,将发展重点转向大众化消费。

既要价格上迎合广大消费者,又不能盲目提高价格。那就要求企业强化管理,降低成本。在此方面,御香苑将立足于目前成熟的产业链条并进一步向两端延伸。御香苑建有大型养牛示范场、肉牛屠宰加工厂、饲料加工厂及配送中心,形成了基地良种培育、技术推广、加工、运销、服务等一整套的产业化经营模式,生产“御香苑”牌系列牛肉,主要产品有各种冷鲜肉、冷冻牛肉、小包装分割肉及各类副产品。不但满足了自身经营的需要,还通过国内销售及分销网络销售到其他酒店、餐厅、超市及食品加工厂,主要客户包括家乐福、沃尔玛、华联超市、吉野家、希尔顿酒店及中粮发展等。

两会期间,不少代表、委员都提出,要真正解决食品安全问题,应该从食品的源头到餐桌实现无缝对接。王建华指出,御香苑将进一步全面推广冷链系统等食品安全管控,倾力打造中国餐饮安全新标准。御香苑集团选用优质纯种肉牛——鲁西牛,为确保牛肉的品质,将精选出来的肉牛在内蒙古呼伦贝尔大草原天然牧场精心饲养,没有环境污染,没有人工饲料、化学添加剂,从人栏到出栏吃无污染的牧草、饮草原泉水、兽医全程跟踪防疫,确保出品健康可生吃的绿色极品牛肉。同时集团与荷兰瓦赫根大学研究中心畜牧科技集团应用研究所、荷兰家畜与肉类协会就犏牛牛肉、红肉生产情况进行了项目合作。

王建华介绍说,御香苑集团斥巨资建立了“食品安全ERP追溯体系”,御香苑的牛从出生、培育、育肥、宰杀、分割到餐桌,都采用ERP全程监控,为御香苑从农场到餐桌的绿色、安全、健康、无公害的牛肉提供了保证。

食品卫生问题越来越被消费者关注,很多人把食品行业定位成道德行业。王建华认为食品行业不光是道德行业还是科学行业。保证食品卫生光靠道德的约束是不够的,企业只有把消费者放在第一位,用科学的理念来指导经营,用现代化的设备和技术来从事生产,用一系列专业的程序、标准控制好食品生产的各个环节,杜绝各种安全隐患,才能为消费者提供高品质、放心的食品。

为适应全球经济、国际市场的要求,提高企业的综合管理能力,御香苑集团建立食品安全全程追溯体系即食品安全ERP追溯系统,提高了管理透明度,保证消费者及供应商的利益,这一系列措施为肉食行业提供屠宰、分割等一系列加工环节的信息化服务,而御香苑也由此成为了行业领航的旗舰样板工厂。畜牧养殖监管难度大,御香苑找准关键点控制,实现牛有“身份证”,从活牛的采购到产品入库,都进行了唯一的编号,可轻易追查该产品或肉内的牛主、产地流水编号等信息,每个产品与每只牛只有唯一的编号。

集团所属的北京御香苑畜牧有限公司现已成为国家商检局注册的全国屠宰量最大的高档肉牛加工企业之一,其肉牛养殖和屠宰加工项目被列入国家级“星火计划”,并获得市政府批准使用的“安全食品”标识以及内贸局颁发的“中国放心肉食品”证书,通过了ISO9001认证。在生产管理中严格执行HACCP和ISO9001标准,严格遵照穆斯林教规进行清真屠宰,御香苑从德国引进先进技术,率先在同行业中采用“ERP质量无缝追溯体系”使御香苑产品质量更胜一筹,做到了与国际质量标准同步,高于国家标准。

王建华、岑常程作为这个行业的一线管理者都认为,餐饮企业应该把好最后食品的质量关,推动整个行业的责任人行动起来,真正当好食品安全的“守门员”,而且认为餐饮企业的法人代表应该是食品安全主体的第一监管人和责任人,这样才真正地保证食品的安全从源头上真正根除了不安全的因素。

点评

农业部农产品加工局研究员陈建光:

将为农产品加工企业创造良好环境

近年来全国农产品加工业发展迅速,成长起一大批领军企业和知名品牌,御香苑畜牧公司就是其中之一。该企业从现代餐饮业切入,一头向现代养殖业、现代屠宰业回溯,一头向现代物流配送业、现代文化产业延伸,做齐了现代牛产业体系的各个子系统,形成了市场—餐饮—加工—一种养的“反弹琵琶”格局,在全国同行业中具有标杆价值。下一步国家将支持农产品加工企业建设原料基地、研发机构和质量安全检测体系,为其创造良好的政策环境。