

有一说二

# 服务生开水烫顾客是代价惨痛的人生课

徐甫祥

服务生开水烫顾客，无论事前发生过什么，对于当事双方来说，都是一场悲剧：女顾客头面部42%面积的烫伤，不仅是肉之疼，还有心之伤；服务生不计后果的报复，则有可能导致自身的牢狱之灾。在这场代价惨痛的纷争中，没有胜利者，而只有无尽的懊悔及反思。

一个不满十八岁的服务生，尚被人们视为“乳臭未干”，何以会做出与年纪不相称的疯狂举动？换句话说，是什么原因导致了其行为的失控？在这场悲剧中，是什么点燃了“火药桶”？女顾客自身又有否失检点之处？尽管悲剧已不可挽回，但反省却须要进行：不然，在下次类似事件中，任何人都可能成为另一位服务生，或另一位女顾客。

看守所的提审，或许可以帮助我们还原一位真实的服务生：2岁时父母离异，由爷爷

奶奶带大，此后几乎未再见过母亲。显然，这是一位在单亲家庭长大的孩子。缺乏母爱，或形成他敏感、脆弱、多疑而又自尊心极强的性格。加上未成年，控制力弱，一旦外部环境触发他的“痛觉”，极易似“火山”般爆发。应该说，正是畸形环境孕育出的畸形性格，成为了导致“开水烫顾客”悲剧发生的“火药桶”。

而点燃“火药桶”的“火引子”，则来自这位略显冲动的顾客：要求服务生加汤时的大呼小叫，稍不如意时的动咎责备，毫不退让的微博投诉，都给这位服务生带来一种不受尊重的感觉。这种负面情绪在双方不断升级的争吵中，逐步溢满内心，而原存的一点理智亦被取而代之。尤其是那句“你他妈的是什么人”，更加要命。因为，这或勾起他不堪回首的童年记忆，从而让狂躁情绪霎那间冲破理智的“闸门”。当然，这或许不是那位女顾客的原话。但在当时的语境下，即使是

与此擦边的话语，照样会“引爆”其负面情绪，招致无法预料的后果。

当然，从某种角度来说，火锅店方也是当场点燃引线的另一支“火柴”：首先，在服务生已与顾客发生不愉快的前提下，千不该，万不该，不该告诉他被顾客投诉的事，这无异于“火上浇油”。其次，在明显发现其已开始实施“开水烫顾客”的行动，只是强制拿掉了其手中的开水盆，而没有采取如现场隔离等进一步措施，对此事件的发生及升级显然有着不可推卸的责任。

应该说，一面锣鼓敲不响。悲剧的发生，与服务生、女顾客及火锅店等三方都有干系。尤其是当事双方，若其中一方能够克制，或许结局不会如此。不过，这仅仅是指当时而已。若内心那个“心魔”不除，类似的一幕或早或迟都会上演：譬如，女顾客若能少一点颐指气使，多一些修身养性，少一点得理不让人，多一些理解和尊重，还会有这样的结果么？同理，服务生也是如此。既然选定服务行业，就得面对各色人等。礼貌待人，懂得退让，乃是基本的要

求。要想受人尊重，先要尊重他人。相信一个从心里把顾客奉为上帝、笑容发自内心的服务生，即使面临同样的场面，依然可以用爱心及微笑来化解。

店方的反思则在于忽视了对员工的心理疏导：须知，员工不是只为用来盈利的机器人，而是一个个活生生、有血有肉的感性人。管理者不仅要关注火锅店的运转，更要走入员工的内心。譬如，店方能够熟知这位服务生的独特经历及性格缺陷，则可以通过帮扶，使其逐步走出阴影。起码在工作安排上能因人而异，变故发生时能相机而动，从而避免悲剧发生。

俗话说，人上一百，形形色色。但凡街面及各类公共场所之争端，除了个别邪恶之徒外，无不与人们的涵养、性格相关。良好的修养，文明的举止，能够让人与人之间如沐春风，和谐共处；而那些戾气四溢、不知有爱的举止，则会成为祸端之源。发生在温州市的这一起“服务生开水烫顾客”事件，即是一堂生动的人生教育课。只是，这个代价来得实在过于惨痛。

## 开水浇头，餐饮业入职培训堪忧

顾韵

我们与其去争论谁对谁错，不如反躬自问。消费与服务与被服务的关系，但人与人之间却是平等的，彼此尊重、各让一步，就什么事情都不会发生。

这两天，许多网友因温州火锅店服务员朱某端开水浇淋女顾客的事情争得不可开交。这件事情很极端，后果很严重。女顾客全身大面积烫伤，服务员已被刑拘。

网友激烈争论的是，双方究竟谁错在先，或者说谁的错更大。据报道，事发前这名男服务员曾遭女顾客辱骂，且被其发微博投诉。因此，有人认为女顾客出言不逊，这才招致服务员的过激行为。

这么说下去就没完了。许多事情的发生，往往都不是单一因素造成，关键要看主要症结在哪里。就这起事件而论，问题主要出在这名服务员身上。

从对服务员的访谈来看，由于成长在单亲家庭，他有着明显的自卑情绪，心理承受能力较差。女顾客一开始只是让他加水，一般不至于演变为极端报复事件。餐饮行业服务员每天要面对形形色色的顾客，难免碰到有些顾客说话不注意分寸，如果连这都不懂得处理，就不适合从事这一职业。

餐厅主管人员处理纠纷的方式也存在问题。实际上，朱某第一次进厨房盛开水，餐厅经理就注意到了，还走过去劝说，并把开水倒掉。但是，餐厅经理显然没有意识到事态开始恶化，也没有采取进一步防范措施，导致悲剧酿成。

这些问题都说明餐厅在管理上存在漏洞，其中比较突出的是服务员的职业培训不够。上岗前，有针对性地进行入职培训，让服务人员了解怎样更好地服务顾客，化解矛盾，如何应对各种突发局面，这些都是餐饮业培训的必要内容。但在这些方面，许多餐厅或者根本不培训，或者草草了事，一旦遇到意外情况，服务员往往不知所措，甚至激化矛盾。

还有，如今餐饮业服务人员流动性很大，大量从业人员要么是新人上岗，要么一直没有接受正规培训，加上服务人员职业归属感较差，就此埋下了产生消费纠纷的隐患。平时也会看到，许多餐饮单位在门口贴着常年招聘服务人员的启事。这里面当然有真有假，却足以说明这个行业的流动性之大。餐饮业入职培训堪忧，这是一个带有普遍性的问题，应当引起管理部门和餐饮单位高度重视。

话说回来，在投诉维权方面，消费者也是要讲究方式方法。因为，你不知道面对的是什么商家，有话好好说，总归没有坏处。就说这名女顾客吧，带着7个月大的孩子出来吃饭，却和服务员发生纠纷，这其实蛮危险的，实在没必要采取这种正面冲突的方式解决问题。

如今，悲剧已发生，女顾客备受受伤折磨，餐厅小伙子也失去了人身自由。餐厅应对这起事件负主要责任，积极赔偿和安抚伤者。而我们与其去争论谁对谁错，不如反躬自问。消费与服务与被服务的关系，但人与人之间却是平等的，彼此尊重、各让一步，就什么事情都不会发生。

微言

@DopeyTom: 这是我对温州火锅店服务生开水烫顾客事件的有感而发，草民都是受压迫之人，得饶人处且饶人吧。

@花布狸狸: 九十年代经济刚活活那阵，去饭店吃饭，常遇到拿着大哥大对服务员大呼小叫的，瞪眼珠子的，调戏服务员的……意思爷下得起馆子了，爷是上帝，爷跟你要威风怎么了？服务员也都是农村出来挣命的苦逼孩子，一天到晚晚气吞声。说到底都是苦逼，相煎何太急。

@中青报: 火锅店服务员开水浇头烫伤女顾客。原因是一方差评投诉，另一方则觉得对方故意挑事，互相拱火。何时起，我们开始丧失理性沟通的讲理能力？有话不会好好说，一时不忿，不是差评就是投诉；一时委屈，就可能冲动犯罪，“恶向胆边生”？

8月24日，因火锅加汤发生纠纷，浙江省温州市市区第一桥“火锅先生”服务员朱某将一盆滚烫开水当头浇向女顾客，导致女顾客严重烫伤。那一晚，在“开水浇头”前，到底发生了什么？鹿城公安分局经办民警到鹿城区看守所提讯了朱某，一些疑点逐渐解开。

## 火锅店里，最缺的是尊重

高路

温州火锅店泼开水的悲剧上演了人性恶的一面，而火锅店外的风波则见证了人性的复杂。泼水的男子受到了谴责，被泼的那位女子也没能逃过质疑。有人说粗鲁、势利、歧视，甚至还有活该之类逾越底线的话。

对一个受害女子，这样的责备既不客观也不人道。话也许说得不好听，但这些话跟她受到的伤害是不成正比的。言语上的冲突有时候也没有办法跟实际上的伤害划上等号，它们在法律上承担的责任也是不同的。对付不好听的话也有合理的维权方式，法律对此也不是没有明文规定。因为说了难听的话，就要泼开水，于情于法都说不过去。如果说伤人的人没有底线、受伤的人缺点文明，那么这种混淆是非的说法同样也失掉了底线。

如同质疑者说的那样，这起事件中确实存在着很多不合理的地方。男子固然做了犯法的事，但女子也同样说了不合适的话。在女子的言语和男子的行为中，存在着某种联系，这种联系在大多数人看来，无非是言语的不合，但在某些特定的条件下，可能会成为引爆冲突，甚至让冲突升级的引信。

回过头去看，双方原本都应该有更合理的处理方式。有些罪恶跟贪婪有关，有些罪恶则源于冲动。顾客说话客气些、语气和缓些，店家做事认真点，如果做不到彼此的认同，要起码做到彼此的尊重。让两者在茫茫人海中相遇的不是金钱、买卖，而是基于合同和契约精神上的互利。所以，他们在人格上是平等的，不存在谁比谁高一等的事。

这不是事后诸葛亮，做一些无益的讨论。社会是由个体组成的，除了脸上的喜怒哀乐，我们能从一个人的穿着打扮甚至言行举止上获得的信息并不多，不知道对方经历过什么，有过什么样的

快乐或者伤痛，正因在哪个坎上过不去。比如那位伤人的男子，在顾客眼里，他也许只是个卑微的服务员，但从事后记者的采访看，他其实也有一段不幸的人生。

如今的社会普遍缺少对人的尊重，另一方面，又对身份过于看重。正是这样的缺失，导致男子敏感的神经被触动，并最终失去了自制能力。在每个人心里，其实都有一个开关，关上了是正常人，有对法律和底线的认识、有基本的自制力，可一旦打开，也许连自己都不知道会做出什么样的事。

火锅店里，最缺的是温暖和尊重。对于一个正处于困境中的人来说，一句文明的话即是对他的尊重和鼓励，这种意义也许说的人感觉不到，但听的人会如获至宝。所谓的成功或者失败本质上说还是一种社会认同，得到了就感到人生有希望，而总是被打去，就会感到人生无望。我们每个人都不要轻易去触碰别人的开关。

博议

反思

### 行为过激 不该同情

@YZD1938: 顾客因服务质量差而发微博提出批评，这是顾客的应有权利。但是火锅店服务生却用极其残忍的手段报复顾客，用开水将顾客烫成重伤。是可忍，孰不可忍！必须严惩不贷！

@岛姬: 服务生用开水烫顾客那个事儿，我觉得正常人的愤怒值及转化为报复泄愤的行为，最多也就是用一杯凉水泼一下这种程度了。按住人用开水浇成那样怎么可能让人觉得同情。每个人的心理承受能力有限，鬼知道自己会不会成为谁的最后一根稻草。

感叹

### 一个巴掌拍不响 双方都应反省

@杰西军魂: 我认为也不能够一味地责怪未成年的服务生！烫人固然不对！也反应出我们国民的素质有待提高！被烫者不说过激的话，我想一个孩子也不会把开水浇在顾客头上吧！

@雪人明明: 从发微博到最后用开水烫之间什么也没发生？我感觉吧，这服务生做法肯定是偏激，错是肯定错，但是一个巴掌拍不响，事实肯定没新闻说的那么轻松，那位顾客肯定也有言语不尊重服务生的地方，双方都应反省，吸取教训。

