

海底捞回应“改为半自助模式”

在广州一家海底捞门店，28岁的白领李晓雯正和朋友计划周末聚餐。海底捞一直是她们的首选，不仅因为美味的火锅，还因为贴心的服务：免费美甲、擦眼镜布、甚至还有服务员帮忙涮菜的周到体验。然而，最近一则消息让李晓雯有些犹豫。几天前，她在朋友群里看到一则爆料，称海底捞将改为半自助模式，店内只保留少数服务员负责点菜和结账，服务大幅缩水，菜价却不降。这条消息让她担忧：“海底捞要是真变成这样，还不如去吃自助餐！”这则消息最早源于黑子网上一名匿名用户的帖子。

发帖人言之凿凿，称海底捞为降低成本，将在全国门店推行半自助模式，顾客需自行取菜、涮锅，服务员仅负责基础工作。此消息迅速在网络发酵，引发广泛讨论。一些网友表示，海底捞的核心竞争力在于优质服务，若改为半自助模式，无异于自毁招牌。有人回忆近期就餐经历，称服务员数量似乎减少，服务细致度不如从前。还有网友调侃：“菜价不降还减服务，这不是逼我去吃路边摊吗？”一时间，关于海底捞服务模式变革的猜测甚嚣尘上。8月6日，海底捞官方通过客服热线和媒体回应，明确表示“改为半自助模式”为不实消息。

公司强调，服务质量和标准不会改变，门店仍将保持原有服务模式，确保顾客体验。海底捞客服还表示，对于近期部分顾客反映的服务质量问题，欢迎拨打热线反馈，需提供就餐门店和订单号，以便核实处理。这一回应迅速登上热搜，不少网友松了一口气，纷纷表示：“还好是假的，海底捞的服务不能少！”也有网友对谣言的传播表示不满，认为此类消息扰乱了正常消费预期。李晓雯看到官方辟谣后，决定按原计划去海底捞聚餐。她特意选择了广州天河区的一家门店，进店后发现服务依然贴心：服务员热情地为她调整座位，还送上了免费水果拼盘。

点菜时，她好奇地询问服务员是否听说“半自助模式”的传闻，服务员笑着摇头：“我们店一切照旧，服务不会变！”李晓雯还注意到，店内服务员数量充足，桌边服务、餐中关怀一如既往。她和朋友享受了一顿愉快的火锅，离开时还体验了免费美甲服务，心情大好。这场风波并非孤立事件。近年来，餐饮行业因成本压力频频传出模式调整的传闻。专家分析，火锅行业竞争激烈，人工成本和食材价格上涨让企业面临挑战，但像海底捞这样以服务著称的品牌，贸然削减服务可能得不偿失。

广州餐饮协会负责人表示，海底捞的成功离不开其差异化服务，消费者对其品牌认知已与“贴心服务”深度绑定，任何服务调整的传闻都可能引发市场敏感反应。这场“半自助模式”风波，也让人们重新审视网络信息的可信度。不少网友反思，类似爆料往往以耸人听闻的标题吸引眼球，却缺乏事实依据。李晓雯事后也在朋友群里分享了辟谣消息，提醒大家不要轻信传言。她还特意查阅了海底捞的官方声明，发现公司近年在数字化点餐、机器人送餐等方面有所创新，但这些都是为了提升效率，而非削减服务。

海底捞的快速回应平息了谣言，也让消费者对品牌信心倍增。专家建议，餐饮企业在面对类似传闻时，应及时通过权威渠道澄清，以维护品牌形象。对于消费者而言，面对网络信息时，也需保持理性，优先参考官方声明或实地体验，避免被谣言误导。这场关于“改为半自助模式”的传闻，最终以海底捞的果断辟谣告一段落。李晓雯和朋友的聚餐经历，也证明了海底捞的服务依然是其金字招牌。无论网络如何喧嚣，真实的就餐体验才是消费者最关心的焦点。

原文链接：<https://hz.one/baijia/海底捞-2508.html>

PDF链接：<https://hz.one/pdf/海底捞回应“改为半自助模式”.pdf>

官方网站：<https://hz.one/>