

## 郑州续面事件持续发酵-阴阳顾客七匹狼面店歇业-网友涌入品牌直播间施压

最近，郑州一家“老霍记郑县饸饹面”因为“续面事件”闹得沸沸扬扬，成了网络热议的焦点。事情的起因是8月13日，三名女子带着四个孩子到这家面馆吃饭，总共消费了14058元，包括一碗13元的饸饹面、凉菜和羊肉串等。顾客按照店里“免费续面”的规则，续了两次面，但第三次续面时，服务员以“七个人只点了一碗面”为由拒绝，态度强硬，甚至把孩子训哭了。顾客因此在点评平台给了差评。谁知，面馆老板霍某不甘示弱，跑到抖音上发了监控视频，称这7人“只点了一碗13元的面”，还暗讽他们是“七匹狼”，引导网友对顾客进行攻击。

这一下，事情彻底炸开了锅。视频发布后，网友们炸了，很多人觉得老板的言辞太离谱，阴阳怪气的“七匹狼”说法不仅冒犯了顾客，还无意中把服装品牌“七匹狼”给拖下了水。8月16日，事件持续发酵，大量网友跑到服装品牌“七匹狼”的直播间刷屏，喊话让品牌起诉面馆老板，甚至放话“不起诉就不买衣服”。“七匹狼”品牌也挺无奈，18日晚上通过客服回应，呼吁大家保持理性。到了19日，品牌官方微博发了声明，表示感谢网友的关注，但希望大家把焦点放回产品和服务上，同时强调商业行为得合法合规，对突破社会底线的言行会依法维权。

这波“躺枪”让“七匹狼”品牌有点哭笑不得，硬是被卷进了一场和自己八竿子打不着的风波。再说回面馆这边，老板霍某的做法让网友们更愤怒了。很多人翻看了顾客的消费记录，发现这7人压根不是只点了一碗面，总共花了140多元，消费明细清清楚楚。网友们觉得老板不地道，明明是服务问题，还倒打一耙。结果，面馆在点评平台的评分直接崩了，从正常水平跌到30分，累计收到21万条差评。附近商家也对这家面馆评价不高，有店家直言老板“太傲慢”。

迫于舆论压力，霍某后来在视频里道歉，说自己没控制好情绪，承诺继续提供无限续面服务。但这道歉来得有点晚，评论区已经被关了，网友们也不买账。到了8月18日，事情发展到高潮，面馆直接宣布歇业。街道办和市场监管部门也介入了，称正在调查相关投诉举报，承诺会给公众一个结果。有人说，这家店歇业不只是因为差评太多，可能还有其他经营问题。毕竟，餐饮行业竞争激烈，服务态度和口碑对生意影响特别大。这件事闹到最后，面馆关门，老板被骂，顾客受委屈，品牌“七匹狼”无辜躺枪，堪称一场网络时代的“全输”闹剧。

这事为啥能火遍全网？说到底，还是因为网络放大了矛盾。本来只是个普通的消费纠纷，店家和顾客各有各的理，调解一下可能就过去了。可老板偏偏选择了最不明智的方式，把矛盾搬到网上，还用“七匹狼”这种带嘲讽意味的词，点燃了网友的情绪。结果，事情从服务纠纷升级成了道德讨伐，再到品牌危机，波及面越来越广。网友们一边倒地支持顾客，觉得老板欺人太甚，另一边，也有人觉得顾客续面三次可能确实有点“占便宜”的嫌疑。双方各执一词，网络上吵得不可开交。

这事还让人想到，餐饮行业的服务真是技术活。免费续面听着是大手笔，但实际操作起来，店家得平衡成本和顾客体验。老板霍某显然没处理好这件事，服务员态度不好是一方面，事后引导网暴更是不该。更别提“七匹狼”这个词，讽刺意味太浓，直接把事情推向了不可控的方向。反观顾客，140多元的消费不算少，带着孩子吃饭还被怼，谁心里都不好受。双方本来有机会通过沟通解决问题，却因为网络的放大效应，演变成了一场全国关注的闹剧。

这件事也给其他商家提了个醒：服务态度和危机处理有多重要。网络时代，任何小事都可能被放大，稍有不慎就可能引发舆论危机。面馆歇业了，顾客被网暴了，品牌“七匹狼”被卷进去了，这场风波里没啥赢家。希望以后商家和顾客都能多点理解，少点戾气，遇到问题好好沟通，别让小事变成大事。

原文链接：<https://hz.one/baijia/七匹狼面店-2508.html>

PDF链接：<https://hz.one/pdf/郑州续面事件持续发酵-阴阳顾客七匹狼面店歇业-网友涌入品牌直播间施压.pdf>

官方网站：<https://hz.one/>