GST時代

林德來：大馬國情不同

小費取代服務費 行不通

報道 郭秋香

消费者似乎没有受到征收服务费课题影响，餐厅人潮依旧。

（八打灵再也9日讯）大马姑苏慎忠行餐饮业公会会长林德来透露，国内贸易、合作社及消费部已经联络该会，邀请该会在近期内举行对话。

从消费税的落实引发餐饮业者是否能收取服务费的争议，再到贸消部介入规定，没有劳资合约的业者不能收取服务费，林德来表示，目前酒楼都已经张贴通告，通知顾客有收取10%的服务费，作为暂时性的应对措施。

点菜时说明收服务费

此外，一些酒楼的员工在顾客点菜时会说明，他们有收取服务费。

他说，由于许多楼面的服务生是外劳，语言不通，因此无法做到每间酒楼在点菜之前都向顾客说明这一点。

至于劳资合约这一块，林德来对星洲日报说，员工在加入之前，已经签署了雇用合约，薪水若干都已清楚列明，为何还要重复再签一次？目前，就看接下来与贸消部的对话结果后，再作打算。

询及以小费（tipping）取代现有的服务费是否可行时？他说，这是不可行的，酒楼不可能不收服务费。

他解释，酒楼收取服务费已经20多年，向来都没有人投诉；而10%当中，有3%是要充作制服、茶叶的费用，以及碗碟不慎破碎和其他无法预料而造成的损失，比如员工不小心晕倒，碰及捧餐的同事而打翻菜肴的开支，这些损失都包含在内。

他说，剩下的7%就全部分给员工。

酒楼员工薪水不差

林德林指出，目前酒楼员工的薪水并不差，除了薪金之外，还包两餐与住宿。本地人鲜少要当服务员，但领班和经理通常由本地人担任，他们领取的薪水至少3千500令吉。

他说，尽管目前有收取服务费，但还是有一些阔绰的顾客给小费，请员工吃东西，但这种人并不多。

他说，一些国家如美国，服务费也介于10至15%，至于没有收取服务费的餐厅，顾客也会自动给小费，但大马的国情不同。

他认为，如果取消服务费改由小费取代，届时会出现很多“侧侧膊”（蒙混过去）的顾客。

他说，现在经济不好，商家已经担心生意不好，而贸消部又为他们添多一件烦事，会令大众觉得他们是骗子。

他说，开一间有规模的酒楼动辄要数百万令吉，投资这么多钱，光明正大做生意的人，会欺骗吗？

为了避免不必要的争执，商家会在柜台前列明将会征收服务费及消费税。

旺角茶餐厅在显眼角落摆放征收10%服务费及6%消费税的通告，让消费者一目了然。

照收服務費 餐廳生意如常

報道 張翠萍

（八打灵再也9日讯）尽管餐馆业者可不可以征收服务费的课题还在争执当中，但一般业者照收服务费，餐厅生意如往常，没有受到太大的影响，也有消费者拒绝缴付服务费，但为数不多。

星洲记者今天到灵市餐厅了解情况时发现，一些餐厅即使没有张贴劳资合约，也照旧征收服务费。

BAR.B.Q Plaza客户经理卓先生表示，目前业者只是透过新闻报道了解进展，并没有收到任何官方文件，因此他们将继续照旧征收服务税。

“如果是收到官方通知，我们将依据他们设定的条件行事，目前我们在柜台摆放告示牌通知消费者会征收消费税及服务费。”

他表示，4月份落实消费税至今，生意比3月份降了5至10%。

有消费者拒付

另外，一家餐厅的服务生表示，他们曾遇到消费者拒绝付服务费的情况，不过经员工讲解后，他们还是依收据的数额付款。

光顾的顾客都了解这些收费。”

也有服务生表示，有些顾客坚持不给服务费，不过在餐厅的入口处已张贴通告会征收服务费，因此顾客会照付。

“如果他们真的很不满意，我们会要求他们到公司的网站或脸书投诉，让专人负责处理投诉。”

另外，也有些餐厅在消费税实施后不再征收服务费，这些餐厅包括Secret Recipe、糖黐豆等。

Secret Recipe不再收服务费

Secret Recipe区经理沙里占向星洲日报表示，该店在消费税实施后不再征收服务费，之前餐单上的价格另外要付10%的服务费及6%的政府税。

“现在餐单上价格已包含消费税，我们不再另外征收服务费，消费者看到的价格，就是他们所付的价格。”

糖黐豆股东李婕绮表示，该店在消费税实施之前已经取消服务费，以避免增加消费者的负担。

“现在百物涨价，消费者的心态就是能省则省，我们担心消费者不消费，生意更加淡。”

有服务生 收服务费合理

“其实有无线上网、冷气等设备的餐馆有权利收服务费的，我们不像其他快餐店，需要自己到柜台点餐及拿食物、付钱等，餐馆有服务生招待，所以增收服务费是合理的。”

她表示，物价越来越贵，餐厅的生意成本提高，但为了留住顾客，该店宁愿把价格稍微调高而不收服务费。

王利平：只收5%没接投訴

好家乡火锅东主王利平说，他的店只收5%的服务费，消费比较便宜，比例上看去并不多，所以目前并没有接到顾客的投诉。

他说，他的店暂时没有张贴收取服务费的通知，因为贸消部至今没有发出白纸黑字通知，所以他只是在收据上注明。

他表示，由于财政部副部长说过顾客可以不给服务费，比较野蛮的顾客因而拒付服务费，使到他们少收了10%的服务费。

“若顾客不给，业者能怎么办？难道跟他闹吗？餐厅里还有其他顾客。”

他说，也有顾客叫老板少收一点，不要依账单上的价格付钱的情况。

王利平也是姑苏慎忠行副财政，他说，自从消费税落实后，酒楼的经营方式也已改变，以前若一名顾客订多桌，可以要求酒楼开“白单”，不用正式的收据，可以不必支付10%的服务费和6%的销售税；但现在业者已没有这么做，暂时采取观望的态度，待公会和政府对话后再采取进一步的行动。

羅秋雄：已取消服務費

加影裴翠大酒家东主罗秋雄说，他们本来有收5%的服务费，但是在4月1日之后，由于服务费的混乱情况，为免麻烦，他们已经取消了服务费。

罗秋雄也是大马姑苏慎忠行餐饮业公会副会长，他坦言，在新年之前他们换了菜色，价格上做出了调整，现在就改从菜肴里的价格拨出5%给员工，以取代服务费[illegible]50令吉给员工。”

贸消部秘书长 拿督斯里阿利雅斯

雇联会执行董事 拿督三苏丁

大马姑苏慎忠行餐饮业公会会长 林德来

大马消费人联合会(FOMCA)首席执行员兼总秘书 拿督保罗西瓦拉

律师公会前主席 拿督杨映波

雙方若不滿 可帶上庭

“如果顾客有疑问和不满餐馆和酒店所征收的服务费，可以将案件带上消费仲裁庭；如果餐馆认为征收服务费合理，也可对拒付的顾客采取民事诉讼。”

對付沒CA收費 開倒車

“酒店业者在雇员的聘书纳入服务费条文，允许雇员向顾客收服务费是向来惯例。没有劳资合约的酒店和餐馆收服务费将受对付，是开倒车的做法。”

收費20多年 沒人投訴

“酒楼收服务费20多年，向来没人投诉；业者目前已张贴通告，或在顾客点菜时说明会收10%的服务费，等待与贸消部对话再进一步打算。”

須強硬取消 服務費制

“很多餐馆没有把服务费分给员工，但没有任何法令、单位管制服务费。政府必须采取强硬的行动取消服务费制度，改由小费取代。”

是否付費 屬合約範疇

“没有法律明文规定消费者是否应缴服务费，所以民众是否要缴付服务费，属合约协议纠纷的范畴。消费者有权拒付“不合理”的服务费，但或将造成消费者及商家直面冲突。”

各國小費文化大不同

大马小费文化不盛行，在西方国家，用餐、住宿、到酒吧或夜店消遣、外带食物、电召外送服务后，给小费已经成了一种风气。

在有小费文化的国家，小费金额取决于业者所提供的服务素质，如果服务极差，可以拒付小费。

1. 泰國、新加坡、印尼

小费并不是硬性规定，一般上住酒店、按摩后给店员小数额的小费。

2. 日本

给小费被认为是一种污辱。其它没有付小费的国家，包括意大利、越南、纽西兰、澳洲、比利时、法国、挪威、新加坡等。

3. 中國

一般上不需要付小费，不过在自愿的原则下，外国游客在酒店或餐厅是可以给小费，高级酒店或餐厅则是另加服务费，至于香港以及澳门特区的小费文化较为普遍。

消聯促取消 業者說要收 服務費又愛又恨

（吉隆坡9日讯）大马消费人联合会（FOMCA）首席执行员兼总秘书拿督保罗西瓦拉认为，该会曾进行一项民意调查，发现很多餐馆业者没有把服务费分给员工，而是成为餐馆一部分收入，已经失去服务费的意义。

他建议政府采取强硬行动，取消服务费，尤其是餐馆的服务费。

消联：应以小费取代

他对星洲日报说，FOMCA一向不同意向消费人收服务费，并建议政府取消服务费，但当局表示没有单位负责此事。

“目前没有任何法令、单位管制服务费，服务费是落入雇主的口袋，还是分给员工，消费人无从知晓。”

他建议服务费制度应该以小费取代，由消费者按照意愿决定支付。

“商家应该履行‘一个价格政策’，即一个价格包含所有成本，包括租金、薪资等，而不是额外向消费人征收费用。”

廖俊亮：不应“因噎废食”

保罗西瓦拉指消费者的立场是“不要服务费”，然而代表业者的马来西亚连锁协会会长拿督廖俊亮则持不同意见，并指若为了俯顺民意取消存在已久的服务费，或带来灾难性后果。

他说，这是因为服务费是早在GST前便存在的收费，虽然不排除一些业者没有将服务费平分给员工，但不应“因噎废食”，这对很多行业带来不小的冲击。

贸消部宣布征收服务费的餐馆和酒店必须拥有劳资合约（CA），他指这项宣布对餐馆和酒店业者不公平，因为很多员工的收入都会减少，原本这些费用可以让他们应付GST带来的压力，取消的话形同百上加斤。”

廖俊亮说，另一个应保留服务费的理由，是大马的小费文化并不成熟，很多顾客没有给小费的习惯，因此餐馆才以征收4至10%的服务费分给员工，过去征收政府税（SST）时就有服务费，顾客早已习惯了。

“若以一个月500万销售额的连锁餐馆为例，10%的服务费就是50万令吉，若少了这笔收入，不仅员工收入减少，业主整体收入也会下滑，带来连锁性反应。”

张启扬：已习惯给服务费

马来西亚品牌协会会长拿督张启扬认为，业者一直都有征收服务费，是一种稳定的收入来源，“为了GST而突然取消，让业者如何适应呢？”

张启扬表示作为消费者，他已习惯给服务费，不会因为要省下10%而不给服务费，理由有点牵强。

“消费是自发性的，若不够钱可以选择到较低消费的地方，商家因顾客减少了，为了维持开支，自然会举行促销减价优惠，与其干预服务费，不如让市场自由运作。”

隆商店拒售手機加額卡

鉴于手机预付加额卡的消费税问题还未厘清，因此吉隆坡一些商店拒绝售卖加额卡。

图为隆市洗都一家杂货店，高挂牌子通知顾客不再售卖手机加额卡。