

河南“无限续面”事件：一碗面引发的规则、道德与网络暴力之争

2025年8月13日晚河南郑州老霍记饸饹面馆三名成年女子带着四名儿童用餐，三次续面，被拒后因差评、互拍视频发生纠纷。短短一周，郑州老霍记“无限续面”事件从消费纠纷升级为全网风暴。模糊的营销规则为冲突埋下伏笔，短视频剪辑放大对立，网络暴力最终反噬双方。商家与消费者固然各有疏失，但规则缺位与“键盘正义”才是让一碗面失控的真正推手。

一、事件脉络

2025年8月13日晚河南郑州老霍记饸饹面馆三名成年女子带着四名儿童进店用餐，花费76.8元点了一碗面及羊肉串、牛肚、凉菜，利用店家推出的“无限续面”服务，先后两次成年人成功要求免费续面，却在第三次孩子续面时遭拒。随后，其中一名女子因商家对孩子态度恶劣在平台连续给出两个差评。

8月14日，饭馆老板在个人抖音账户发布的一段视频企图自证。

8月15日，在饭店所属辖区的三官庙街道办的调解下，双方达成和解协议。协议书显示：商家删除视频，保证不在网上再次传播。对不实言论和对未成年人肖像权侵害进行当面道歉。同时，涉事顾客需删除在社交平台的店铺差评内容，保证不在网上传播。16日，面馆老板霍先生在网络发布视频

称，顾客带孩子到店，可安排免费吃面，“咱吃不了，咱给他倒了，咱都不让那个‘七匹狼’吃”的言论，再度引起网络关注。

18日该面馆老板发视频向网友道歉称，自己没控制好情绪，言行举止过激，同时还承诺会继续无限续面。对于他的道歉，网友们并不接受，截至18日晚，该面馆为关灯关门状态，门口有大量群众围观。

19日，“续面事件”当事人马女士称她自己也因遭受了舆论影响，身体欠佳。由于面馆老板持续直播谈论此事，她打算起诉店铺老板。19日晚，面馆老板账号被禁止关注，道歉视频已在其主页查询不到。

三官庙街道办事处党政办工作人员称，该事件目前仍在处理。

二、舆论聚焦

（一）媒体观点：从键盘正义到无成本恶意：“契约精神”与“情绪表达”的失衡。

1、情绪表达的失衡

多数媒体认为批判网络暴力的危害，指出事件中最令人不适的是部分网民的“无成本恶意”。《北青报》发文：“现实中没人会因多加一勺辣椒被游街，网络上却能因一次续面遭遇全民道德审判。更荒诞的是，孩子照片被做成乞讨表情包传播时，转发者竟自诩‘正义使者’。”

2、契约精神的失衡

有观点认为消费者利用“无限续面”的道德漏洞，模糊了规则边界。商家则企图利用道德舆论打败规则漏洞带来的

损失。双方各有过错，舆论却总是偏爱站在道德山顶的一方。对此，光明日报刊文称：“舆论很容易被虚无缥缈的“道德”抓住眼球，却对白纸黑字的“契约”不甚在意。大小商家，似乎只要一通天花乱坠的道德吹嘘，对其他就可以打折通融了。所有人都必须学会诚实、守信、严谨，否则就要付出代价。这才是构建信任的基础，而不是那些不清不白的所谓道德标榜。”

（二）网民观点：舆论场的三重立场

1、支持顾客方观点

多数网民支持顾客方，批判商家服务与道德问题，网民指责商家对孩子态度恶劣，发布误导性视频抹黑顾客，侵犯未成年人肖像权。同时强调消费者正常权益，认为顾客基于商家承诺合理续面，消费金额合理，商家歪曲事实引发网暴。公众号网民评论“店家拍视频上网带节奏，片面说辞，利用网络去攻击顾客，如果不是警方介入，接下来会不会有人身攻击？”

2、支持商家方观点

少数网民支持商家，认为“无限续面”其潜在含义应当是一碗面一人吃到饱。顾客多人多次续面违背了公序良俗。公众号网民评论“我觉得老板做的没毛病，你就算花 1400，实际也只点了一碗面七个人吃，人家做生意的又不是做慈善的，让续了两回已经够仁义的了，有点无下限。”

3、中立观点

部分网民则保持中立观点，既看到商家的恶意引导，也

看到了顾客的“小心思”。双方均有不妥，商家应明确“无限续面”规则，顾客也需体谅经营不易，“各退一步就能解决，没必要闹这么大”。在关注到事件背后深层问题的同时，呼吁理性看待事件。

三、分析研判

（一）相关部门：落地“无限续面”规则透明，打通网暴速裁通道。

事件核心有两方面。一是“无限续面”规则的模糊性的争议。这种规则缺失导致纠纷从消费矛盾升级为舆论对抗。二是商家在社交平台上发布视频，未对未成年顾客进行模糊处理。

相关部门应规范餐饮行业规则公示：要求商家对“无限续面”等服务明确适用条件（如人数、次数），并提前公示，避免歧义。

其次，需建立网暴快速处置机制：联合司法部门设立网暴速裁通道，对恶意P图、泄露隐私等行为快速追责，提高违法成本。

（二）网络平台：算法纠偏流量，加强未成年人保护

商家在抖音发布的“自证”视频刻意裁剪事实（如隐瞒顾客实际消费金额、放大续面次数），利用短视频平台“短平快”的传播特点和算法对冲突内容的流量倾斜，迅速点燃公众情绪。而平台对涉未成年人肖像、隐私信息的审核滞后，进一步让纠纷升级为“网络暴力”。

网络平台应优化涉及未成年人内容审核：对未经允许传

播的内容强制下架，并处罚违规账号。

此外还需完善网暴举报入口：设立“网暴快速举报”通道，对恶意评论、人身攻击内容实时拦截，对违规用户实施封号、禁言等处罚。