

餐饮复工进行时：

能安心出去吃饭了吗？

“宅家”的这段日子里，很多人自然修炼成了“厨神”；但与此同时，人们对“火锅”“烧烤”等食物的想念也与日俱增。随着疫情逐步得到控制，餐饮业逐渐复苏，不少餐厅陆续开放堂食。餐饮业如何安全复工？“新华视点”记者在多地探访。

复工进度条：分区分级复工 堂食陆续解封

“这一个多月最想念的就是火锅。”3月2日，公司复工第一天，王先生一下班就和两位同事约着吃了顿火锅。在成都，这座将对火锅的热爱融于血液的城市，像王先生一样想念火锅的市民不在少数。

记者在成都街头走访发现，“低风险”区的不少火锅店开始恢复堂食，有的火锅店在门口贴出“隔桌就餐、限量接待、鼓励自提、支持外卖”的提示。

在广州市荔湾区一家商场内，一些餐饮店虽已营业，但顾客只能在门口点餐，打包带走，不提供堂食，且只推出部分菜品供选择。广州一家成都小吃店虽已开放堂食，但根据隔桌开放原则，餐厅中16张餐桌只开放了7张。

在北京，很多餐厅的堂食刚刚解封。“堂食是3月3日开始的，目前店内营业额还不到日常的一半。”西贝某店面的工作人员说。在北京西城区一家餐厅，虽然可以堂食，但一桌最多只能坐两人，哪怕是一家三口，也不能聚在一桌。

在日前的国务院联防联控机制新闻发布会上，商务部有关负责人表示，生活服务业要按照“分区分级、精准防控”原则复工复产。

目前，上海、杭州、成都、北京等城市已允许符合防疫条件的餐饮企业恢复堂食。大型连锁及商场内餐饮企业有不少已恢复堂食。一些城市实施了分级动态

管理，如广州市以县(市、区)为单元划分防控区，根据疫情现状及发展态势分等级管理。

中国饭店协会研究院近日发布的《新冠疫情下中国餐饮业发展现状与趋势报告》显示，一些低风险地区的餐饮堂食企业逐步在复工，大型连锁餐饮企业的复工率近60%，高于平均值。但目前行业复工率较低，复工比例在30%以下的占93%，73%的餐企认为复工比例在10%以下。

防疫与复工如何同步推进

有着“烟火气息”的餐饮业复工是一座城市复苏的重要体现。餐饮行业提供的是面对面的服务，且易人员聚集，如何确保安全有序仍是第一要务。

此前，商务部会同国家卫生健康委印发零售、餐饮企业在新型冠状病毒流行期间经营服务防控指南，对经营服务规范、场所环境、服务提供、设备管理、外卖服务等方面作出安排。

——及时消毒。广州市对开放限制性堂食的，要求餐饮单位“每桌每批次顾客用餐后对桌椅立即进行消毒，再安排下一批次，间隔时间不低于10分钟”。北京的餐饮服务单位防控指引中，对消毒剂的有效氯含量、配制比例和时间作出了详细规定。

记者在北京一家商场的餐饮区看到，消毒酒精、免洗消毒液等用品已成为门店标配。顾客结束用餐后，店员会用酒精对桌椅等进行消毒。

——控制距离。广州市发文要求，餐饮单位开展限制性堂食服务的，大堂餐桌实际使用数量不超过平时的50%，不同餐桌之间距离不少于1米。

成都市小龙坎火锅春熙店曾是当地最火爆的火锅店之一，疫情前，几乎每天都有上百桌排队。店长王平告诉记者，按

照要求，该店推行“特殊时期就餐服务”：火锅店隔一桌坐一桌，每桌客人不超过4人，每个区域只安排3名服务员，不提供包间服务，不接受排队。

——限制客流。记者注意到，北京多家餐厅均在门口贴有防控指引文件，并特意标出“禁止餐饮服务单位承办各类群体性聚餐活动”的规定。记者咨询多家店面，店员均表示“不接受三人及三人以上用餐”。

——登记信息。在广州一家名为“好客家”的店外，记者看到一张表格，上面填写了3月4日、5日所有用餐人的姓名、电话、体温、用餐时间等信息，其中4日共有19人用餐。

记者在多地调查发现，虽然绝大多数餐饮企业严格执行防疫安全规定，但也有个别餐饮店引导不当，引发群众聚集排队等现象，给复工复产敲响警钟。

记者在北京部分商圈走访发现，有些餐饮门店并不会认真测量顾客体温，有的小餐厅并无隔桌就餐的规定，餐桌及就餐人员之间无法保持一定距离。

“恢复元气”仍需“服务套餐”

低频堂食，来之不易。心理解封，仍需时日。记者走访了解到，目前餐饮企业仍面临复工成本高企、消费信心不足和防护物资缺乏等难题。

一家名为“猫在”的西餐厅店主说，目前店内订单数量约为平常的四分之一，租金和电价并无优惠政策，社保也在等政府出具体通知，“目前大多数店面都和我们一样，处于保本或轻微亏本状态。”

“整个过程要慢慢缓冲，恢复到以前的样子还需要时日。”四川省火锅协会执行会长严龙说，总体来说火锅店复工比例不高，因对营业规模、就餐人数、堂食间隔等有严格要求，部分餐厅开店反而

赔本。

福建全省餐饮业从业人员11万，恢复营业面临口罩、消杀用品等防护物资紧缺问题。“这些物资靠单个企业申购很难满足需求，建议政府对餐饮业复工防护物资调配上予以统一安排，保障企业安全复工。”福建省餐饮烹饪行业协会常务副会长翁贵明说。

为帮助企业渡过难关，国家出台包括税收减免、降低电价、金融支持等在内的一系列支持政策，多地也通过各类举措助其尽快“恢复元气”。

6日，四川从加大融资支持力度、提升金融服务水平、降低企业融资成本、推进金融支持措施落地等四个方面提出9条措施，有针对性地帮助餐饮企业解决在疫情防控和复工复产中遇到的困难。广东市场监管部门对复工率较低的餐饮行业给予行政指导，深圳、佛山等地的个体私营企业协会帮助个体户购置口罩、红外体温计等。

业内人士建议，针对餐饮业复工难问题，还需政府、银行、企业多方合力，提供“服务套餐”，降低经营成本。翁贵明建议，国家可出台更多精准扶持政策，包括减税、减免垃圾处理费、租金、水电费等费用，给予专项补贴资金等。

广州市食尚国味餐饮管理有限公司董事长尹江波表示，希望有关部门能够协助企业精准对接企业团体用餐需求，让餐饮企业既能有效复工，也为其他行业的运转提供保障。

“此次疫情也给了行业一个反思的机会。”福建蜀都丰餐饮管理有限公司副总经理周文锐说，疫情期间不少餐企出于“自救”作出各种探索，包括售卖生鲜食材、和电商平台合作售卖半成品等，这些探索将为疫情过后的经营提供新的思路。

/ 新华社

吃、住、游、行……

疫情期间行业受到严重影响 平台企业纷纷“出招相救”

78%的餐饮企业营业收入损失达100%以上;2月全国整体租赁成交量环比下降近8成;一季度国内旅游人次、旅游收入将分别负增长56%和69%;网约车平台日活跃用户数量阶段性下降50%左右……根据相关行业协会和研究机构发布的报告,新冠肺炎疫情发生以来,餐饮、租房、旅游、出行等行业受到严重影响。与此同时,记者采访也发现,一段时间以来,相关行业中的平台企业相继“出招”,为线下企业和用户提供支持,助力行业复苏。

外卖成为餐饮经营“主渠道”

中国烹饪协会发布的最新报告显示,疫情期间,78%的餐饮企业营业收入损失达100%以上,营收损失在七成以下的仅为5%。据恒大研究院数据,仅在春节假期7天内,疫情已对餐饮行业零售额造成了5000亿元左右的损失。

外卖成了餐饮经营的“主渠道”。3月9日,美团宣布相关服务产品将在3月内为用户发放超过4亿元补贴,同时,对全国范围内优质餐饮外卖商户,按不低于3%到5%的比例将外卖佣金直接打入商户的美团账户,用于线上营销和流量推广。

一些餐饮品牌在帮助下营业水平快速回暖。连锁烤鱼品牌“探鱼”相关负责人表示,美团及时提供运营建议和流量扶持,帮助研发“一人食”套餐及宵夜、下午茶产品,并拓展出“探鱼生鲜”蔬菜水果零售渠道。2月份,该品牌营业恢复率达75%,2月中上旬交易额周环比增长超过360%。

美团相关负责人表示,除了流量扶持、商户补贴之外,美团还通过“无接触”“安全码”等方式保障员工和顾客防疫安全,并通过佣金减免升级和扩大优惠贷款等方式,帮助商户解决复工的现金流难题。

平台企业带动旅游行业“自救”

疫情期间,旅游业进入“凛冬”,短时

间数以亿元的退单退款更让旅游企业“雪上加霜”。在文化和旅游部及地方相关部门纷纷出台政策帮助企业纾困解难的同时,旅游行业同步开始“自救”。3月5日,携程联合全球数百处旅游目的地启动旅游复苏“V”计划,共同启动10亿元人民币“复苏基金”。“V”计划将覆盖2020年全年,分为回暖期、复苏期、反弹期三个阶段促进旅游业安全、有序复苏和振兴。

当天,携程还发出了“目的地疫中疫后旅游复兴十项倡议”,包括目的地在疫中将防控疫情作为第一要务,规范消毒、预防聚集,建设安全旅游环境;目的地针对疫中预售和疫后现售旅游产品启动复苏游专项政策支持;海外目的地在疫后积极推出针对中国游客的友好入境、旅游政策等,得到全球数百个目的地响应。

携程CEO孙洁介绍,携程将通过精准转化、智能投放、精细化补贴、大数据赋能等形式让10亿元复苏基金发挥最大效能。

在今年2月初,携程就曾向其平台上的机票、酒店、旅游度假等领域合作伙伴宣布推出“同胞”计划,投入10亿元合作伙伴支持基金和100亿元额度小微贷款。具体措施包括针对旅游度假平台团队游供应商,减免其春节前投入的广告推广费用,减免春节期间订单的交易佣金,退还平台系统使用费至少3个月等。

“零接触”看房、“大数据”防疫

疫情期间,人口流动降低对租赁成交造成显著影响。分散式长租公寓品牌优客逸家CEO刘翔介绍,从正月初五开始,在充分配备防疫物资的情况下,公司带看管家正式复工,开始为返程复工人员提供租房服务,同时为租房客户推出“零接触”看房:现场视频看房、专车看房接送,承诺不因疫情涨租,部分房源免首月租金。

“对于部分租客收入受到影响无法按时交付房租的情况特事特办。”优客逸家西南地区一名负责人介绍,成都温江区一名租客,由于公司延迟三个月发放工资,无法按照要求支付房屋租金,优客逸家的一名员工主动为其提供担保,让租客顺利入住。

优客逸家还主动投入疫情联防联控工作中。由于各社区、企业信息分散,联络、排查、跟进、异常等情况无法及时有效联动,租住人群防疫摸排工作当中存在问题。“所有技术人员被紧急召回,以最快速度进行系统的拟定与搭建优化,‘社区租住防疫筛查系统’很快交付。”刘翔说,通过该系统,防疫部门可以一键快速获取管辖范围内人口情况。

网约车出行:司机乘客双保障

安全有防护,但爱没有隔膜,武汉

加油!”近些天,一些滴滴网约车用户惊喜地发现,所乘坐的车辆内透明防护膜上贴上了展现抗击疫情主题的宣传画,在物理空间上预防飞沫传播的同时给人的心理带来温暖。

有序复工期间,保障健康出行考验着疫情期间需求“断崖式”下跌的网约车行业。记者从滴滴了解到,2月18日起,滴滴在全国范围内,陆续为网约车免费安装车内防护膜。这项措施是在此前推出“司乘必须戴口罩、司机上报体温、车内勤消毒和勤通风”等4项防疫标准的基础上建立起来的。据介绍,为此,滴滴计划投入总额1亿元专项资金,先期投入3000万元。

在健全司机日常防疫规范、升级车辆软硬件配置的同时,滴滴针对司机和汽车租赁公司加以扶持。滴滴表示,正在与国内金融、保险机构及3000多家租赁公司沟通,为驾驶员提供车辆租金顺延的帮扶方案。

记者了解到,2月1日,滴滴率先与湖北省内94家租赁公司伙伴、26家金融保险等机构沟通协商,共同发起倡议行动,武汉、黄冈等湖北16个城市里,滴滴旗下小桔车服合作租赁公司租车的司机无须缴纳2020年2月份的租金,车辆租期顺延一个月。目前,同样的延租倡议已落地全国。

/ 新华社