

日前，惠州市惠城区、惠阳区和仲恺高新区相继发布餐饮服务单位新冠肺炎疫情防控及复工复产工作指引（以下简称“餐饮工作指引”），引导餐饮行业安全复工复产，限制性开展堂食包房服务。

时间倒回一个月前，为切断新冠肺炎病毒传播途径，根据广东省重大突发公共卫生事件一级响应要求，惠州市各县区相继发布相关通告，所有餐厅禁止堂食，仅提供到店自取或者外卖，至广东省重大突发公共卫生事件一级响应终止时废止。日前，一级响应已将为二级，餐饮服务业也开始得到“松绑”，广东省内各市逐渐由“禁止堂食”转为“限制堂食”。

羊城晚报记者从惠州市工商局了解到，此次疫情对中小微企业的影响比较大。其中，餐饮服务单位就是中小企业的“重头”。

据餐饮业内人士透露，疫情过后，餐饮业将经历一次大洗牌，这是近年来对餐饮业最大的一次考验。同时，疫情的刺激下，各企业都在寻找新的突破，或将涌现出一批餐饮业新模式、新业态！



疫情刺激下各企业寻求创新与突破

餐饮业或将涌现 新模式新业态

策划、统筹 / 羊城晚报记者 马勇 陈晓鹏
本版撰文 / 羊城晚报记者 林海生
图 / 通讯员 王锦铨

餐饮店
门口用桌子
拉起警戒线，
外卖配送员在一旁
等候取餐

“禁止堂食”外卖营业额不理想

“您有新的美团外卖订单，请及时处理。”中午11点，午饭时间即将开始，顾客外卖下单提示音开始从各个餐饮店中传出。外卖配送员也忙活起来，登记体温信息，取餐，配送。

在惠州市惠城区港惠购物中心5楼餐饮区“胖哥俩肉蟹煲”店铺前，羊城晚报记者看到：店内的桌椅摆放整齐，入口处摆了两张桌子警示“禁止入内”。门口右边的桌子上摆放了禁止堂食的相关通知，并放有红外线体温检测仪、消毒水和两本信息登记本。

工作人员告诉记者，登记本都是用来登记体温信息用的，其中一本用来登记店内员工，另一本登记外卖配送员，体温信息会同步记在装外卖袋子的袋上。

“胖哥俩肉蟹煲”的一幕，是这段时间惠州乃至全国餐饮服务单位每天都在重复演绎的情景。近

“有限堂食”食客逐渐回流

随着疫情防控形势持续向好，行驶在街头的车辆逐渐多了起来，街上也能见到行人走动，整座城市不再像之前那样安静。3月10日，惠阳区在惠州全市7个县区中率先发布餐饮工作指引，惠城区、仲恺高新区于3月13日、18日紧随其后，餐饮业准备迎接勃勃生机的季节。

14日，正值周末，街上三两好友挽手闲逛，有说有笑，商超内虽未出现人挤人的情况，但人流量较一个多月前也有明显增加。记者在惠州市中心商圈华贸新天地看到，不少餐饮店已经按餐饮工作指引，恢复限制性堂食，主要为轻饮食、工作简餐等。

就餐时间，在华贸负一楼费拉拉，食客进店前，需要接受

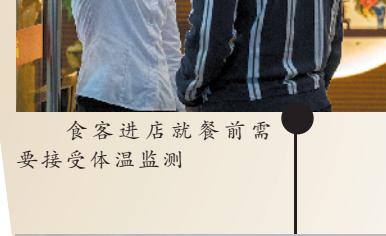


疫情逐渐好转，人流量随之增多

餐前要在那里先洗手；顾客就餐离开后，我们会马上将餐具收走，并进行消毒。”

在华贸新天地麦当劳，一对不知情的情侣进门后在就餐位坐了下来，因嫌间隔距离太远，便将旁边的椅子拖过来面对面坐下。没想到，一分钟时间不到，店内工作人员就上前劝说：“疫情还未结束，我们还不能面对面就餐，请谅解。”

记者走访发现，像费拉拉、麦当劳等餐饮单位，顾客群体主要是年轻群体，恢复堂食后，食客“回流”比较快，11:00-13:00午餐时间和17:30-20:00晚餐时间，其所提供的就餐位基本满座。“从这两天情况来看，上门的顾客蛮多的，可惜的是就餐位有限。”费拉拉工作人员说。



调整心态，乐观面对，探寻新出路



故事1：牛肉店开网络直播招揽顾客

“怎么样都好，就是不能坐以待毙。”在惠州经营了16年牛羊肉生意的天光牛肉店老板李建标说。跟往常一样，天光牛肉店2月1日（年初八）就开始营业，但由于不能堂食，恢复营业当天他就开始担忧业绩的问题。后来嗅到了商机：许多餐饮店暂停营业，消费者的选项很有限，想吃又不敢出门。再加上年初八后就有老顾客打电话咨询能否送货上门。于是他便通过微信朋友圈线上营业。

后来朋友给了他一个建议：80%后已成为餐饮市场的中坚力量，他们对美食直播依赖性很强，你要不要试一下？听后，从来没有接触过直播的李建标抱着试试看的心态，经过几天的筹备，开始了他的首场直播，内容为外卖包装，店面消毒，为店员、外卖配送员测温等，没想到却受到网友的欢迎，新增了不少新的顾客群体。

一个多月过去，线上直播取得了初步成果，与之前的店面线下营业额相比，线上直播形式有了20%的增幅。李建标说，食材是餐饮业最大的竞争力，店内的食材每天都是从老家河源宰杀之后运过来的小黄牛，食材新鲜。让顾客感受到安全、卫生是留住顾客最好的方式。目前他正在筹备下一期的直播内容，初步定为：制作牛肉丸。

在李建标的带动下，惠州目前已有多家餐饮单位开启线上直播。他表示，目前餐饮业受冲击较大，当务之急是调整心态、乐观面对，与其坐等不如创新手段，想方设法创造奇迹。随着客流量和订单量的增长，李建标计划陆续上线美团和饿了么等外卖平台，同时与同行一起开发本土牛内外卖商城，抱团打造惠州本土品牌。

故事2： 困境催生 “一人食”餐饮模式

惠州惠城区下角的“百味人生”，是众多食客心里有相当知名度的老店。面对突来的疫情，该店和众多餐饮企业一样，陷入了困境。如何寻找新的出路，百味餐饮品牌创始人黄润文一直在思索。

最近他已经有了思路了。他说，疫情过后，餐饮业必然要重新洗牌，但无论怎么洗，服务与质量永远都是餐饮业割舍不掉的两张王牌。接下来，他就要着重打好这两张牌，对百味餐饮品牌进行转型升级。

他准备把工作重点放在百味餐饮品牌的百味盛宴酒店上。因为该店地处惠州市惠城区下角西路，惠新大道、第三东江大桥、合生大桥都在周围，地理位置非常好，容易吸引到他的目标人群。

他说，近年来越来越多的人追求品质与个性化，对就餐的菜品、食材、服务、体验、环境与价位都提出了更多的要求，催生出更多新的餐饮模式与品类，引爆餐饮业向更细分、更个性的方向发展。尤其是“单身经济”的兴起，催生了“一人食”餐饮新模式。他准备利用百味盛宴酒店有利的地理条件，在原有经营模式的基础上，探索惠州本土“一人食”餐饮新模式。

故事3： 受食客启发 专做“团餐”外卖

位于惠阳区秋长街道秋宝路的秋宝大饭店同样也在寻求自己的转机。店主田先生告诉羊城晚报记者，自己经营了20多年的客家菜，由于食材新鲜，价格较为公道，平日里饭点时间，包厢加大厅共20张桌子，全部都坐满了人，“都是周边的老顾客”。

受疫情影响，食客不能上门堂食，业绩受影响严重，这为田先生敲响了警钟：不能过分依赖线下店面，得转型。其间有不少食客打电话上门询问：家里人多，能否送餐上门？这为田先生提供了新的思路：做团餐外卖。

田先生说，自己初步的思路是在线下店面的基础上，通过外卖的形式，为家庭或者单位提供团餐服务。“我们只做团餐及相对应的配套服务，比如菜煮好之后第一时间送到顾客手中，顾客吃完后上门回收餐具。”

惠州市食品行业协会专职秘书长冯毅认为，是困难也是转机，餐饮企业想立足，除了注重内部管理，创新经营模式和调整产品结构也很重要，疫情期间刺激下，或许会涌现出一批餐饮业新模式、新业态。

【文脉探讨】

分餐制将是未来趋势？

近日，北京、上海、广州、温州等地发出分餐制、公筷制或双筷制的倡议。在“非典”过去17年的今天，分餐制再次进入大众视野，并引发热议。

对于分餐制，大家首先考虑的是多出来的成本由谁承担。在华贸中心办公楼上班的李先生表示，就目前而言，外出就餐要求分餐仍是小众化的、高端化的，按照中国人的就餐习惯，合餐传统由来已久，并不会主动提出要分餐。若要实行分餐制，会产生一定的人工成本，这个成本该由谁负责的问题不好解决，会直接导致其难以推行。

百味餐饮品牌创始人黄润文表示，李先生提出的问题正是商户所考虑的。分餐制一般分两种，一是消费者在餐桌单点，然后由厨师来分配做好的菜品，这存在一旦菜品增多很容易出错的问题；二是由服务员在调理台或餐桌上下布菜，但这样延长了服务时间。另外，若实行分餐制，则要比合餐时多出一半的餐具，沟通、人力、物力三种成本都会有所增加，“这个成本单纯由哪一方承担，都是不可行的。”

“其实，快餐行业就是最早的分餐形式。”家里经营餐饮店的市民陈先生说，但现在看快餐行业，被贴上了“简”和“快”的标签，内涵与文化弱化了。这么多年以来，中国人一直喜欢合餐制，是有一定道理和文化的，比如家人聚餐过程中的礼仪，对孩子本身就是言传身教。

他举了个例子：“有一次我在饭桌上给我爸夹了菜，四岁的女儿看到了，有样学样，也给我夹了菜，这就是言传身教，是分餐制所没有的。”

对于分餐制，秋宝大酒店店主田先生担心，这是否会破坏食物的品质和聚餐的意义。“餐饮行业内有一句话，一烫顶三鲜。分成小份后，菜凉得快，可能影响品质。”

他认为，聚餐很多时候注重的是聚餐的氛围以及同食一盘菜的幸福感，在中华传统文化当中，中国人向来注重“团圆”和“热闹”，过分强调分餐制的话，会破坏食客聚餐的意义。

除了分餐制，近期大家还一直在倡议实行公筷制或双筷制。不少商家认为，这样的成本增加，是餐饮行业可以接受的。但若要实行分餐制，就必须以自愿为前提，是否分餐的权利交给消费者。消费者如果要求分餐，那么，额外增加的费用就要自己承担。

【文脉链接】

餐饮业面临一次大考验

2019年8月29日，“预见未来——2019第六届中国餐饮大数据应用峰会”现场首次公开发布了《2019中国餐饮大数据白皮书》（以下简称白皮书）。白皮书中提及，中国餐饮业自2012年遭遇寒冬，经过3年的转型调整，逐步回归大众市场，2015年收入增速有所回升，甚至赶超社会消费品零售总额增长率，近几年餐饮业增速放缓，将迈入拐点期。

受新冠肺炎疫情的影响，这一拐点提前到来。据餐饮业内人士估计，疫情过后，整个餐饮业将迎来一次大洗牌，“这也将是近年来对餐饮业最大的一次考验”。

中小微企业可申请专项贷款

新冠肺炎疫情发生以来，举国上下众志成城，协力抗击新冠肺炎疫情。在企业扶持上面，从中央到地方都密集出台了许多支持疫情防控和经济社会发展的税费政策措施，对中小微企业免收2020年2月至6月养老、工伤、失业保险单位缴费等。

日前，惠州在此基础上再出新招。惠州市文广旅体局与惠州市工业和信息化局会同建设银行惠州市分行推出专项金融服务方案，新增300亿元专项信贷，支持受疫情影响较大的住宿餐饮、文化旅游等行业企业，保障全市中小微企业融资需求；对列入惠州市文广旅体部门重点支持名单内企业及受疫情影响较大的住宿餐饮、文化旅游等行业企业，可采取信用、抵押、质押、保证等多种风险缓释措施，申请贷款额度最高为人民币3000万元，其中信用贷款额度最高400万元。