

餐饮企业开始呈现“全零售”属性 多元需求呼唤餐饮业更具个性

随着新技术、新业态不断出现,餐饮业正在发生深刻变化。“超市+餐饮”、在线餐饮、外卖外送、无人餐厅……餐饮业已经发展到了一个经营多元化、收入多元化的阶段,推动了消费升级,给消费者带来全新体验。线上线下一体化、供应链垂直整合以及餐饮零售化成为发展三大趋势

民以食为天。随着供给侧结构性改革深入推进,2018 年餐饮行业市场规模持续扩大。与此同时,互联网信息技术为餐饮业智能化提供了坚实的技术支撑,越来越多餐饮企业运用新技术、新科技和新理念,开始触及外卖、外送加包装品牌全覆盖的经营模式,不仅为餐饮企业带来了更大商机,也为消费者带来了不同的餐饮消费体验。

随着经济发展与人们生活水平不断提高,消费升级趋势进一步加强,2019 年餐饮行业发展又面临哪些新的机遇与挑战?

市场规模不断扩大

“餐饮业看似门槛低,但真正做起来难度一点也不小。涉及供应链、菜品研发、质量把控、服务培训等方方面面,既要在精细管理上持之以恒,更要及时适应大众餐饮消费趋势的变化。”在四川,一家健康生活主题餐厅总经理蒲小华感慨地说。蒲小华从星级酒店餐饮部服务员做起,一直做到采购员、领班、餐饮部经理,最后他选择辞职,并创办了自己的餐厅。

随着国民经济运行稳中向好,餐饮行业

步入稳定发展阶段。据中国烹饪协会统计,2017 年我国餐饮业市场规模已达 39644 亿元,同比增长 10.7%,快于同期社会零售总额增速 0.5 个百分点。预计 2018 年餐饮业全年增速将维持在 10% 左右,总体规模将达 4.3 万亿元。

与此同时,餐饮业从业人数持续高涨。中国烹饪协会日前出版的《2018 年中国餐饮产业发展报告白皮书》显示,截至 2017 年,我国餐饮业服务网点从 1978 年的 12 万户发展到 2017 年的 465.4 万户,涉及门店数超过 800 万个。

此外,餐饮厨艺传承和经营管理职业教育也得到了快速发展。教育部高等职业教育专业设置备案结果显示,2013 年,全国开设烹饪工艺与营养专业的院校有 85 所;2016 年起专业名称改为烹调工艺与营养专业,开设院校 121 所,2018 年增至 176 所,较 2013 年猛增 107.1%。

“我们每年都在员工中选拔优秀‘种子’,开展三级技艺传承班,用‘集体拜师,集体收徒’取代传统师徒模式,强化对传统菜品、品牌文化和职业操守的全面传承。”北京华天饮食集团总经理贾飞跃说,餐饮企业应给员工提供广阔的发展空间,让普通员工都能看到上升的希望。

新餐饮悄然崛起

每到假日,餐饮市场都会迎来消费高峰,今年元旦假期也不例外。2019 年 1 月 1 日中

午,小象生鲜北京方庄店的海鲜加工区收银台前排起了长队,就餐区座无虚席。

正在就餐的张女士告诉记者,元旦假期她的父母从老家广西来北京探亲,就想带着父母吃点不一样的,“这边有西餐、有海鲜,一些小吃很有特色,水果饮料也很齐全,吃完再买点东西给爸妈带回去,一举两得”。

如今,“超市+餐饮”几乎已成新零售业态创新的标配,可以一站式满足消费者的餐饮、购物等多方面需求。但每到节假日,由于客流量大,消费者往往需要排队等候就餐。

小象生鲜北京方庄店店长孟庆刚介绍,为了满足消费者就餐的多样化需求,小象生鲜差异化推出了“象大厨快手菜”半成品系列,免洗免切免调料,最快 8 分钟就能吃到餐厅级美食。除了堂食、半成品菜肴,小象生鲜还提供 3 公里范围免费派送服务,从下单到收餐最快只需 30 分钟,最大限度满足消费者需求。

可以说,目前餐饮业已经发展到了一个经营多元化、收入多元化的阶段。借助互联网和大数据提升运营效率和营销转化率,餐饮企业已开始呈现出“全零售”属性,即“堂食+外卖+外送+流通食品”多核驱动,通过新技术、新工具探索盈利新模式。

味多美创始人黄利认为,新一代消费者购物渠道已经发生了改变,从传统的到店消费,到 O2O 订餐,以及 B2C 平台服务,形式愈发多样,“如果固守线下实体店,顾客会越来越少”。



“餐饮在线化是大势所趋,而且还在继续深入。”美团餐饮学院院长白秀峰说,典型的消费体验就是提前点、到店吃,不再需要到店排队、点菜,甚至排队付款开发票等,所有就餐环节都在线完成。

智能科技逐渐渗透

随着信息技术在餐饮业应用逐步深入,借助移动互联网发展,外卖外送已成为消费者“自己做饭”和“在外堂食”以外的第三种常规用餐模式。

数据显示,2017 年线上外卖市场规模突破 3000 亿元,与 2011 年的 203.7 亿元相比,增长了 13.6 倍。外卖住宅区订单交易额占比已达 50%,从这个角度看,外卖取代的不是堂食而是在家做饭。

如今,从美食团购、外卖、外送,再到用高科技代替人工,包括智能系统代替点餐员、收银员,包括迎宾机器人、服务机器人、智能炒菜机,刷脸支付,乃至无人餐厅,科技创新正在引领餐饮行业发展。

继肯德基、德克士后,2018 年众多餐饮企业的智慧餐厅陆续登场亮相。老字号五芳斋

联手阿里口碑 APP,在杭州打造了旗下首家“无人智慧餐厅”;周黑鸭和微信共同打造的“智慧门店”亮相深圳,刷脸进门、点赞支付;阿里口碑和味多美共同打造的“无人智慧面包店”在北京亮相,顾客可 24 小时下单取货;京东旗下首家“未来餐厅”亮相天津,提供机器人服务及菜品制作。中国烹饪协会会长姜俊贤表示,预计未来 3 年到 5 年,智能科技将大面积地渗透餐饮业,从而影响整个餐饮行业。

“餐饮产业未来发展,可以概括为线上线下一体化、供应链垂直整合以及餐饮零售化三大趋势。”美团点评高级副总裁、新到店事业群总裁张川认为,通过线上线下一体化、数据化、科技化,未来餐厅可以把每一位顾客变成用户,每一个用户变成会员,店长可以通过大数据了解每个顾客,提供千人千面的服务,这是餐饮业必将面临的一次革新。

目前,中国餐饮业经营业态多元化、个性化和细分化趋势增强。姜俊贤认为,未来消费升级趋势进一步加强,餐饮企业要主动调整业态结构,深入探索差异化服务,创新业态形式,避免业态同质化,在个性化、智能化、体验化等方面进一步精耕细作。 (吉蕾蕾)

犀浦城管中队：“十大”工作圆满收官“2018”年

2018 年,犀浦城管中队在街道党工委、街道办的领导下,深入学习贯彻党的十九大精神,根据街道党工委、街道政府年初工作统一部署,在四川成都郫都区城管局的指导下,在分管领导的直接领导下、在政府各部的大力支持下,结合犀浦城市管理实际,以“十大”工作圆满收官“2018”。

一、结合实际抓学习。

一年来,城管中队无论工作有多忙,任务有多重,时间有多紧,每月都要定期组织队员学政治、学文件、学上级领导的重要讲话精神。一是组织学习了党的十九大精神;二是组织学习了《中共中央、国务院关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》、《中共四川省委、四川省人民政府关于推进城市执法体制改革改进城市管理工作的实施意见》和成都市郫都区城市管理局关于做好《城市管理执法行为规范》等文件精神。三是组织学习了郫都区城管局有关文件精神;四是组织学习并贯彻落实了街道党工委“作风整顿”会议精神;五是组织学习贯彻了街道办分管领导的工作要求。通过定期学习,广大队员提高了认识,统一了思想,明确了责任,促进了工作开展。

二、结合队伍抓培训。

城管队员的文化程度、个人素质、业务能力、政策法规,开展工作的方法方法参差不齐,为了全方位提高队员的政策把关能力、城市管理能力、突发应变能力、应急处置能力和综合执法能力,更好地适应新形势城市管理的需要。一是对老队员进行法规培训。在培训中,重点加强了“城管队员在执法中应遵守的纪律,在办案中应注意的行为,在使用装备时应注意的程序,在工作开展中的着装应注意的事项,在关键问题处置上应规范的言谈”和“乡镇街道城市管理常用的‘十个’法规(条例)”、“乡镇街道环境保护的‘十个’办法”以及“城市管理行政处罚的‘两个’原则”、“行政处罚案件的来源与要求”等。通过培训,80 多名队员学到了知识,掌握了法规,开阔了视野,规范了行为,弄清了责任,明确了城市管理工作的努力方向。二是对新队员进行入职培训。去年以来,城管中队凡是新进队员办公室都要对其进行入职前培训。要求新队员首先要加强:工作着装、工作形象、工作细节、工作技巧、工作自律的素质提升;其次要做到:加强学习、遵守纪律、严格要求、听从安排、服从管理、积极主动、敢于负责、敢于担当、尊重领导、团结同志;第三要做到:不利于团结的话不说,不利于团结的事不做,违纪的红线不踩,违规的黄线不碰;第四要做到:该干的工作认真干,能干的工作主动干,分内的工作积极干,难干的工作想法干,不会的工作学做干。通过入职培训,新队员对城市管理和城管工作以

及对队伍管理都有了一个更深刻的认识,为他们干好本职工作,完成好领导交办的城管任务起到了很好的作用。

三、结合思想抓教育。一是强化执法过程教育。“执法工作干得好不好,执法过程有没有力度,执法结果有没有效果,执法队伍和执法人员是关键”。一年来,城市管理中队针对个别同志工作不在状态,思想松散,干工作缺乏积极性、主动性、灵活性;制度执行力不到位,迟到早退、不按程序请假;个别中队点名制度时时好时松、人在岗位却履职不力;个别管理人员亲力亲为、主动担当、主动作为坚持不好,白班、夜班工作交接班制度坚持不够严谨等现象,全年召开 10 次专题会议进行思想教育和作风整顿。通过教育整顿,提高了执法人员的素质,规范了执法人员的行为,形成了“服从组织、听从指挥、敢于担当、敢于作为、敢于负责”的具有战斗力强、凝聚力强、执行力强的执法团队。同时还加强了加强廉洁警示教育,签订“廉洁承诺书”。

四、积极开展“攻坚提升月”活动。在四月份的“攻坚提升月”行动中,城管中队全体队员每天坚持早上 8 点至晚上 11 点 30 分全天候上班,周六、周日和节假日不休息,自觉坚守在各自的工作岗位上,认真履行了街道办主管领导提出的各项要求,圆满完成了“提升月”活动开展中的各项任务。

五、积极开展央督“回头看”投诉件整改。2018 年是中央、省、市、区督查、巡视、“回头看”、测评等各项检查 40 余次。在每一次的迎检工作中,城管中队全体队员都按照各自的岗位上,高标准、严要求地抓好、做好各项工作,深入扎实的做好有可能出现的问题解决在萌芽状态之中。特别是在对中央环保督察“回头看”投诉件整改中,中队领导高度重视,全面落实,积极反应,涉及到城市管理的投诉件得到了有效整改。

六、积极开展“懒散拖”作风专项整治。虽然,城管的工作得到了各级领导和广大市民的认可,但是在个别队员身上确实还存在“懒散拖”现象。在专项整治中,一是要明确重点区域,安排专业人员,加强重点管理。做到定人、定岗、定职、定责,必须要把重要街口、关键路段、特殊点位的乱放、乱摆、乱堵乱象整治好,秩序维护好;二是每天上班前,各中队必须坚持点名制度,上班时中队长必须要坚持巡查督查,上班队员要时刻做到依规、依法、文明、礼貌,先取证后执法的原则开展工作;三是所有队员上班时间必须穿制服,必须加强工作纪律,严禁酒后上班、酒后驾车、酒后执法,严禁违反党风廉政建设各项规定;四是做好各项安全工作,遇事及时向领导汇

报;五是根据综治委要求,凡是在节日期间上班的队员,必须佩戴“红袖套”配合治理办做好综合维稳工作。

七、积极开展火、电三轮车整治行动。近几年来,犀浦街上无牌、无照、无证,非法经营的火、电三轮车就像苍蝇、跳蚤一样泛滥成灾,闯红灯抢拉客人的,漫天要价强行宰客的,影响交通造成交通事故的现象层出不穷,严重影响了犀浦的城市管理形象,严重扰乱了人民群众的正常生活、工作秩序。对此,老百姓怨声载道,深恶痛绝,要求政府整治火、电三轮的呼声越来越高,越来越强烈。 为了加强犀浦城市规范管理,提升犀浦城市管理形象,根据上级领导的指示要求和人民群众的强烈呼声,去年 10 月 7 日,城管中队对犀浦的火、电三轮车进行了有力整治。在整治过程中,全体队员,下定决心,坚定信心,明确职责,不辱使命,勇于担当,共查扣火电三轮车 237 辆。通过整治,犀浦城里的或电三轮车明显减少,闯红灯抢拉客人的、漫天要价强行宰客的、影响交通造成交通事故的现象 得到了遏制。

八、以“扫黑除恶”为契机,整治越摊占道“钉子户”。去年 9 月,城管中队以开展“扫黑除恶”专项斗争为契机,根据“有黑扫黑、无黑除恶、无恶治乱”的要求,组织新城区 30 多名城管队员,在“依规、文明、理性、柔性”执法的前提下,在“先取证再执法”的原则下,对新城龙梓万片区长期将公共场所据为私人“领地”的典型“出摊占道、越点经营、占道制作”行为,严重损害城市形象、城市面貌,严重影响市民正常工作、生活秩序,老百姓对此怨声载道、敢怒不敢言的“钉子户”进行了坚决整治,对出摊占道、越门经营、当道焊接、乱放招牌等物件进行了依法暂扣。

九、积极开展现场点位督查工作。为了加强对一线队员的执法监控,遏制在位不在岗、工作履职不力、与商贩勾搭的现象发生,2018 年以来,办公室采取不定期、不定时、不通风、不透气、不打招呼的方法,坚持对一线人员进行督导、巡查,并形成了工作常态。全年共在“一中队”微信群里下发《督查通报》24 期。通过督导巡查,有力地促进了一线执法人员的工作主动性和积极性。

十、积极完成日常各项工作任务。一是加强了政策法规宣传;二是开展各主要街道杂物清理;三是开展“背街小巷”竖式招牌的拆除;四是开展“僵尸车”辆占道清理;五是开展新城区片区域环境综合治理;六是开展机动车辆乱停乱放集中整治;七是对违规商铺进行专项整治;八是开展全面取缔露天烧烤行动;九是开展广告招牌规范活动;十是开展市民投诉的及时回复。(周安才)



●一号煤矿掘进一队支部书记常李军(左二)带队驱车百里前往铜川新区,将救助金送到王新春(右二)中

一号煤矿： 百里送温暖 真情慰人心

“队里知道你的情况特殊,生活中要是遇到困难就及时和我们沟通,不要有心理负担,静心养病,早日康复,我们盼你早日回家。”1 月 5 日,正值“小寒”节气,但黄陵矿业一号煤矿掘进一队困难职工王新春心里却暖暖的,支部书记常李军带队驱车百里前往铜川新区,将救助金、慰问品送到王新春家中,提前为他送去新年祝福和“温暖”。

王新春是掘进一队的原检修班班长,工作中勤勤恳恳,任劳任怨,深受领导和工友们的好评。但天不遂人愿,正值壮年的他却 在 2017 年 11 月查出患有癌症。长期的化疗,巨额的医疗费让这个本就不富裕的家庭举步维艰。矿上了解到王新春的情况后,第一时间送去了救助金,并将他纳入年度重点帮扶对象,通过职工大病救助、扶贫帮困等政策,大大减轻了他的经济负担,让他在绝境里看到了生活的希望。

对王新春的帮扶,只是一号煤矿扶贫济困的一个缩影。小康路上一个人都不能少,小康路上一个人都不能掉队,把职工的事放在心上,把职工的福祉作为担当,这是一号煤矿坚持“以人为本”发展理念的应有之义。

近年来,一号煤矿加大对困难职工的帮扶力度,不断完善帮扶机制,畅通重点帮扶、干部结对子、职工互助帮扶等渠道,形成了职工医疗救助、大病救助、困难帮扶、帮扶慰问的“四重保障线”,全力确保贫困职工健康

有人管、治病有报销、大病有救助、困难有帮扶。为了做到精准帮扶,及时帮扶,该矿建设以矿工会为主线,基层分会为支点的帮扶网络体系,定期召开基层工会民主座谈会,及时完善帮扶对象信息,完善困难职工动态管理档案,变层级传递的“隐形帮扶”为直面职工“有形帮扶”。每遇职工生病住院、家庭贫困、患突发疾病等情况,该矿工会第一时间展开帮扶救助,送去组织的温暖;每次召开职代会前,工会都会提前召开职工代表座谈会,听取职工、知职工情、化职工怨、办职工事、解职工难;每逢重要节假日,工会领导总要拎着慰问品带着慰问金深入到困难职工家中走访慰问,看望并真实了解职工的生活情况,为困难职工解难事、办实事、做好事。

据悉,该矿已累计开展患病职工帮扶慰问 394 人次,在职工医疗保险、大病救助、困难帮扶的基础上发放慰问金 69.61 万元。一枝一叶总关情,一点一滴见初心,保障民生没有终点,只有连续不断的新起点。一号煤矿始终坚持发展和民生优先的方针,像抓生产经营一样抓民生保障,像落实发展指标一样落实民生任务,从职工群众最关心、最迫切需要解决的问题入手,一件事情接着一件事情办、一年接着一年干,不断加大民生改善力度,织密民生保障安全网,增强职工群众的获得感和幸福感。

(倪小红 张鹏 文/图)



广安市人大副主任刘和斌带队赴岳池县慰问困难群众

为做好 2019 年元旦春节期间困难群众安全温暖过冬,始终把贫困群众的安危冷暖放在心上,2018 年 12 月 28 日上午,广安市人大副主任刘和斌率领市人社局、市商务局相关负责同志,到所联系的贫困村岳池县兴隆镇方家沟村和坪滩镇陆家桥村走访慰问困难群众。

刘和斌一行先后来到方家沟村和陆家桥村,和岳池县相关联系人、乡镇及村上负责同志进行座谈,就村上提出的意见建议和期望解决的问题,深入了解情况,摸透实情,对方家沟村提出的便民路修整、异地搬迁房屋坎、村委会活

动室顶漏雨等问题,以及陆家桥村提出的规划发展前景、提灌站建设资金来源等情况,一一作了答复,并提出了具体落实举措和指导意见,同时还叮嘱现场相关部门负责同志和乡镇领导,要认真做好冬季各项民生工作保障要求,不断增强责任感、使命感,落实好市委、市政府关于脱贫攻坚工作的系列要求,确保 2020 年与全国全省全市同步实现小康。

座谈结束后,刘和斌副主任带领市人社局和市商务局相关负责同志,分别集中慰问了 10 户困难群众。慰问期间,她与群众促膝谈心、嘘

寒问暖,详细询问他们的身体健康状况、生产生活情况以及目前面临的困难和问题,并为他们送去慰问金,鼓励他们勇敢面对困难,树立起生活的信心和勇气,真切让他们深切感受到党和政府的关怀,以及整个社会大家庭的温暖。同时,她要求乡镇村干部要进一步关心关注困难群众的生产生活,想群众之所想,急群众之所急,努力为他们解决实际困难,帮助他们渡过难关,过上幸福生活。

市人社局党委书记陈官森,市商务局调研员刘银成陪同慰问。(黄仲立 陈官森)