

我国城市早餐工程“云服务”体系建设研究

早餐问题关乎民生，与百姓日常生活息息相关。早餐工程是与人民生活息息相关的民生工程、民心工程。多年来，我国政府投入大量人力、物力、财力，深入扎实地开展早餐工程建设，取得了显著成绩。

■ 韩凝春 北京财贸职业学院副研究员
■ 赖阳 北京财贸职业学院研究员

我国党和政府高度重视民生问题。十八大报告特别提出：“提高人民物质文化生活水平，是改革开放和社会主义现代化建设的根本目的。要多谋民生之利，多解民生之忧，解决好人民最关心最直接最现实的利益问题。”

早餐问题关乎民生，与百姓日常生活息息相关。早餐工程是与人民生活息息相关的民生工程、民心工程。多年来，我国政府投入大量人力、物力、财力，深入扎实地开展早餐工程建设，取得了显著成绩。据统计，2008年以来，我国已有54个城市实施早餐示范工程，新建和改造了99个主食加工配送中心，配套建设标准化固定门店式早餐网点1.8万多个，每天大约能保证近900万人吃上放心早餐，带动10万人就业。总体来看，早餐工程建设取得积极成果，受到百姓的热忱欢迎，但也存在一些突出的难点和问题，早餐虽小，但要实施百姓真正满意的早餐工程难度不小。以下以北京市早餐工程建设情况为例加以分析。

一、北京市早餐工程建设成效

北京市早在2001年就开始花大力气开展早餐工程建设。采取市、区县两级推动的方式，因地制宜，统筹兼顾，多措并举，不断完善便民早餐服务网络体系。重点开展了两方面的工作：一是不断推进早餐工程，先后两次招标确定品牌早餐连锁企业，建立北京早餐“正规军”。2002年，北京市明确规定通过招标方式确定早餐经营连锁企业和对早餐工程制定了相应的规范和政策，包括允许中标企业的早餐亭、车进入社区和上街经营，为早餐配送车辆发放交通通行证，对中标早餐经营企业建中心厨房、建早餐亭、车等给予三年银行贷款贴息等。同年产生四家中标企业（参与投标企业超过160家，北京金三元阳光餐饮有限责任公司、北京首钢饮食服务公司、河北千喜鹤饮食股份有限公司、湖南成龙华天放心早餐工程管理有限公司最终中标）。2009年8月，市商务委再次启动北京市早餐示范企业项目招标工作，北京龙盛众望早餐有限公司、北京嘉和一品企业管理有限公司、北京首钢实业有限公司、北京刘鹤餐饮文化有限公司四家企业成为北京市早餐示范工程试点企业。通过早餐经营连锁企业招标和规范运营，北京迅速布局、发展了一批正规早餐经营网点。二是发布行业标准，评定“早餐经营示范店”，促进早餐经营规范化发展。2010年10月，北京市商务委员会发布了《北京市早餐经营示范店规范（试行）》，明确了早餐经营资质、场地、经营时间、品种、经营服务等要求，为确保早餐质量和食品安全，促进早餐经营规范化发展奠定了基础。同年开始评定市级“早餐经营示范店”，并予以挂牌，为早餐经营树立样板。

2001年以来，紧紧围绕便民、利民宗旨，以改善民生，提高居民生活便利店为目标，北京市早餐工程建设取得一定成效，截至2011年底，北京市已经在全市各社区、商务办公区、交通枢纽等区域设置规范的早餐经营服务网点3800余个，其中规范经营的“早餐经营示范店”1092家，发展了一批高质量的主食生产加工配送中心，以龙盛众望、眉州、东方阳阳、永和大王、嘉和一品、老江阿泰、华天、麦当劳、肯德基等为代表的一批大众化品牌餐饮企业，在早餐经营市场形成了规范化引领、多业态补充的格局。不仅缓解了北京市民吃早餐难的问题，也在一定程度上提高了北京早餐的品质，给居民带来实惠，同时也带动了休闲餐、快餐、小吃、宵夜等大众化餐饮的发展。

二、面临的问题

应该看到，北京市早餐工程建设在取得一系列成绩的同时，也面临诸多问题。主要存在以下问题：

1、早餐工程中标企业整体亏损，多数正餐经营企业不愿开展早餐经营

早餐经营相对于正餐经营费事、费时、费力，早餐产品单价低，营业额低，利润较薄。据测算，早餐的毛利率在25%至28%左右，但纯利润率仅3%左右。做连锁早餐的工人投入很大，同等的营业收入，早餐比正餐需多付出2倍至3倍的人工投入，中间环节的人工成本大约需要10%至12%。对于规范的餐饮企业，除正常纳税、人工成本外，还要支持一定的加班费和其他费用，造成早餐经营整体亏损。据了解，2002年北京市早餐工程第一批中标企业当年亏损额都在百万元以上，同一年，马兰拉面快餐连锁有限责任公司就退出了早餐市场，在第一批中标的企业中，北京成龙华天早餐一批中标的企业至今仍处于亏损状态，北京金三元阳光餐饮有限责任公司、北京首钢饮食服务公司的早餐经营效果也不甚理想。

2、早餐车、亭转包，食品安全和生产安全隐患难以控制

早餐工程建设初期，中标企业通常通过早餐车、亭加盟或承包的形式发展早餐车、亭，通常加盟早餐车需缴纳5000元左右



右保证金和2000元左右加盟费。亭、车的经营者一般来自于无业人员，及部分两劳释放人员，没有固定生活来源且素质偏低，再加上作为早餐食品的销售终端难以维持亭、车的基本运营，故亭、车普遍存在超范围经营（如使用煤气罐现场制作产品），不服从管理，转租转包现象。直接经营人背景关系盘根错节，给管理带来极大难度，部分亭、车管理已完全失控，由此造成较严重的食品安全和生产安全隐患。与此同时，大量非法摊贩利用各类非法车、亭无照经营，造成极大的市场乱象。

3、产品研发、生产与市场脱节，早餐产品种类少、口感等无法让百姓满意

从早餐车、亭供应的产品看，由于早餐工程中标企业的主食加工生产种类相对单一，外带食品及包装开发相对滞后，同时由于主食加工生产线所制售的产品均为冷链配送，受到销售网点空间、冷冻设备及其他硬件环境的限制，大大制约了产品的种类和数量，难以满足消费者多样化的早餐食品消费需求，在口感、口味上也有一定差距，无法让消费者满意。为此，早餐车、亭经营者为盈利，不得已违反“经营定形包装食品”的规定超范围经营，出售现场制作鸡蛋、鸡蛋灌饼、油饼、油条，出售各类自采产品等。有些商亭甚至转向经营其他品类商品。一定意义上，正规早餐车、亭难以维系与早餐研发技术落后，早餐后台生产与市场没有完全接轨有因果关系。

4、“输血”式政策支持后继乏力，早餐中标企业可持续发展能力较弱

为推进早餐工程建设，北京市、区政府对早餐工程给予了较大额度的资金支持，近年仅市商业流通发展资金就列支1300余万元支持早餐规范化发展。但原有支持资金主要用于对中标早餐经营企业建中心厨房、建早餐亭、车等给予三年银行贷款贴息等，缺乏长期、可持续发展的支持政策，政策着力点在于“输血”而非“造血”，造成早餐工程缺乏持续性。以石景山首钢饮食公司为例，2002年以来，首钢饮食公司累计投资2300余万元建立起加工中心，配送系统，205个终端商亭。巨额的投资，均折旧待摊费用就达2万余元，政府2000万元三年贴息贷款，不足以扶持企业高额运行成本。迄今该公司开展早餐工程建设已经10年，其早餐商亭大多数破旧不堪，腐蚀严重，由于效益不佳，公司没有相应的维修经费，经营者意见很大，也造成公司和经营者的矛盾，使其管理难度进一步加大。

5、尚未建立早餐中标企业退出机制，监管执法存在困难

尽管通过规范标准，招投标等措施，北京市已初步建立了早餐规范化发展的准入机制，但尚未建立早餐中标企业退出机制，市场宏观监管难度大。虽然有关执法部门多次对早餐违规行为进行执法监督检查，提出整改意见，但效果不明显。由上可见，早餐工程建设推进难度较大。表面上早餐工程建设问题表现在早餐经营乱象难以整治，早餐经营亭车经营、监管失序，早餐食品研发、生产与市场脱节，早餐经营企业整体亏损等，从根本上说，还是早餐的安全性、便利性问题无法得到全面有效解决。为此，早餐工程建设亟需深入探索新途径、新思路、新模式，亟需探索有利于早餐工程可持续发展的政策措施，以切实有效地保障百姓享受安全、便利、实惠的早餐服务。

3、早餐服务新模式探索

（1）现有模式各有需求，各有优劣

从我国家早餐工程建设情况看，早餐服务主要有品牌餐饮店模式、流动网点模式、便利店搭载模式、标准化社区菜市场搭载模式、服务窗口模式等多种模式。不同模式有不同的优势，也存在这样那样的不足。

如品牌餐饮店模式优势在于有固定门店；有稳定的消费群；有品牌效应；连锁化、标准化；食品来源有保障；所属企业实力雄厚，长期稳定运营有保障；通常后台有主食加工配送中心提供支持；管理规范；品种丰富等。但也面临一些问题，如：品牌餐饮企业经营成本高、利润低，部分连锁餐饮企业不愿涉足早餐经营业务；开设早餐业务的品牌餐饮店经营网点有限，覆盖区域和人

群有限，无法有效满足居民早餐服务需求；早餐价格偏高，超过部分低收入人群消费预期；高峰时段排队时间过长等。

流动网点模式优势在于：网点选址恰当，通常位于社区、交通节点、商务区等功区，能保证上班、上学等外出人群的即时早餐需求；方便快捷，即买即食；供应早餐主流品种，能较好满足消费者对品种、口味的需求等。其劣势也非常突出，主要是经营管理失序，存在大量无照经营、转租转包现象，安全监管难度大；食品来源不明，存在较严重的食品安全隐患；普遍非法使用煤气罐现场制作早餐产品，存在较严重的生产安全隐患等。

（2）早餐服务新模式探索——电子商务服务搭载模式

1、城市居民对“零距离”早餐送餐服务有需求

餐饮消费是百姓最基础的日常消费。随着城市消费水平的提高，在北京、上海等较发达城市，网上订餐、送餐到户服务已经普及。众多餐饮企业都有自己的订餐网站，对午餐、晚餐实行送餐，或由企业员工送餐，或由第三方企业代送。每单收取5—8元送餐费，且对送餐区域有明确要求（如北京要求四环以内，或门店有效送餐半径以内）。但极少见早餐送餐服务，主要原因在于早餐客单价低，加送餐费不实惠，而且早晨时段时间紧，很多家庭难以长时间等餐上门。尽管如此，早餐上门服务仍有广大的需求空间。

据我们对北京某区14个社区740户居民的入户调查，居民对于送餐到户表现出较强的意愿，52.6%的居民希望提供早餐送餐服务。其中40岁以下居民希望送餐到户比例达51.4%；41—60岁居民希望送餐到户比例达56.8%，60岁以上48.7%的居民希望提供送餐到户服务。同时，调研显示，居民收入层次越高，对早餐送餐到户服务的意愿越强，接受度越高。目前北京市石景山区、上海市长宁区都在积极运作，拟开展相关服务探索。石景山区拟选择2个社区开展“零距离”早餐配送入户试点，选择一家有电子商务服务平台和家庭服务整合运作能力的企业为运营主体，整合餐饮服务品牌，通过电话或网络为居民提供送餐服务。上海市长宁区拟试行“早六晚九工程”，即从早上6时到晚上9时，全年无休，提供以配送为主，堂吃为辅的网格化连锁服务，还计划通过400统一呼叫中心、电脑、手机等途径，为社区里的老人、学生及在周边工作的白领提供定时、定点送餐服务。

4、早餐工程“云服务”体系建设基本思路

（1）“云服务”概念

从根本上讲，电子商务服务搭载模式就是一种基于“云服务”的早餐服务模式。

“云”概念来源于互联网，初见于“云计算”，意味着计算能力可作为一种商品通过互联网进行流通，把“云”思想移植到商业流通领域，赖阳教授近年提出“云消费”概念，他认为“云消费”是以技术革命为基础，商业信息传递的无障碍，物流网络的全通联为特征消费模式。核心特征有三：一是消费“云内容”，消费突破传统店铺面积限制、陈列限制、库存限制，突破时间与空间的限制，突破商品有形与无形的界限，突破商品与服务的界限，消费者所想的，即是商家所提供的；二是消费“云端”——消费者接触的一切平台都在成为提供消费的终端，包括实体商店、网上商店、交互电视、智能手机、电子阅读器；三是消费“云支付”——消费者可以方便地采用一切既便捷又安全的支付手段完成交易。

在此基础上，我们提出“云服务”的概念。即：搭载现代信息网络平台，依托电子商务、现代物流等现代流通方式，通过任意形式，跨行业、跨业态高度整合消费者所需要的多种服务，使消费者随时随地能便捷畅通、安全可靠地享用各种服务资源，实现资源利用的最大化、资源配置的最优化。

（2）早餐工程“云服务”体系的提出

在早餐服务领域，电子商务服务搭载模式显然是一种基于“云服务”的早餐服务模式。由于早餐工程是一个复合工程，现有任何模式都有其合理性，但任何单一模式都无法全面解决居民早餐服务需求。各种模式互相补充，互为依托，形成全面覆盖体系，才能保障早餐工程全面健康发展。

为此，将“云服务”思想融入早餐工程建设，在服务整合的前提下实现早餐服务的全覆盖、无障碍、零距离，是完善早餐服务体系建设的一个新思路。

城市早餐工程建设领域，通过整合相关优势资源，跨行业、跨业态融合社区终端服务、早餐经营连锁品牌企业、电子商务服务企业等多方企业核心优势，满足上班族、中小学生、居家老人等不同类型、不同层次

早餐“云服务”平台。该平台应涵盖标准化固定门店式早餐供应网点、早餐供应窗口，规范经营早餐亭、车，标准化主食加工配送中心，便利店搭载早餐，电子商务服务搭载早餐等不同类型、不同层次居民需求，市场需要的各种早餐服务模式、形式，全面覆盖主要社区、交通节点、商务区、行政办公区等重要功能区。

以便利店搭载早餐为例，当前服务功能复合的便利店已成为深入城市社区、与百姓生活密切相关的重点商业业态。便利店搭载早餐，可有效补充社区早餐网点不足。以北京为例，2011年北京市常住人口已达2018.6万人，按每3000人一家便利店标准计算，北京市至少可支持6700多家便利店。目前北京发展便利店搭载早餐经营网点仅2100多家，还有很大的发展空间。

电子商务服务搭载早餐在早餐服务领域还属于新生事物，在充分调研论证的基础上，要注意试点先行、有序推进、稳步推进。在服务试点社区的选择上，要优先选择人口密度较大、周边商业网点配置较好、电子商务服务可覆盖的常住居民聚集社区。在试点企业的选择上，关键是优选服务主体企业。要求以具有服务整合能力、资源调度能力的专业服务企业为依托，整合早餐工程相关企业和社会资源，按居民要求，按市场规律运作早餐。在服务结算上，可采取日结、周结、月结等结算形式，可采取现金、银行卡及一卡通、储值卡、老年券、助残券等特殊的有价卡、券等结算途径。

（二）建设早餐工程“云服务”支持系统

早餐工程“云服务”支持系统包括两个方面的系统建设——早餐服务后台支持系统建设、早餐服务组织管理保障系统建设。

其中早餐服务后台支持系统指保障“云”早餐服务平台顺利运行的后台服务支撑系统，包括：资源系统建设、跨行业、跨业态整合有效资源，明确不同资源企业的核心优势和支持方向，实现资源共享、优势互补；信息系统系统的建设和联通；结算系统建设；物流配送体系建设；专项配套扶持资金的立项和使用，早餐食品安全可追溯体系建设等。

早餐服务组织管理保障系统指保障“云”早餐服务平台顺利运行，早餐服务后台支持系统顺利运行的组织管理系统。包括：组织机构的建设；早餐服务组织系统建设，通过标准化认证挂牌、严格奖惩等。早餐工程是民生工程。一定意义上，也是一项准公益工程，不能单纯依靠企业和市场的力量。在早餐工程“云服务”支持系统的建设上，政府仍应发挥重要作用，特别在政策引导、规划布局、标准规范、监督管理等方面应明确责任、保障落实。在早餐工程相关政策的制定上，着力点应在于变“输血”为“造血”，以专项政策为引导，以企业为主体，强化早餐市场化运作，鼓励相关企业跨行业、跨业态资源整合，发挥整合的优势，推动安全规范早餐市场发展，不断推进早餐工程“云服务”体系建设，形成安全规范、便捷实惠、布局合理、可持续发展、良性循环的发展局面。

五、城市早餐工程“云服务”体系建设重点

城市早餐工程“云服务”体系建设重点在于打造“云服务”平台，建设“云服务”支撑系统。

（一）打造早餐工程“云服务”平台

统合城市早餐市场资源，通过科学规划、严格标准、规范管理，建设覆盖全面的

▶ 热视角

美媒盘点外国人“拥有”的美国品牌汉堡王上榜



美国《福布斯》杂志网站近日发文称，近几年来，外国公司正在悄无声息地将美国的一块买下。外国公司正在进入并买下美国各大家喻户晓的品牌，从东海岸到西海岸，以至其余地区。《福布斯》7月1日再次刊文，盘点了那些由外国人所“拥有”的美国民众喜爱的品牌，其中包括汉堡王及亨氏等。

4、AMC 影院

中国人现在有 AMC 电影院所有权，大连万达集团2012年以26亿美元的价格将其收购。

5、皮埃尔酒店

位于纽约的纽约皮埃尔酒店的大门口有一面印度国旗，其原因是印度塔塔集团所拥有的泰姬酒店连锁已经将其收购。

6、沃沃沃

沃尔沃公司现在归属于中国吉利控股集团有限公司，其在2010年以1亿元从瑞典获得100%的股权以及相关资产。

7、塔塔汽车的路虎

度的塔塔汽车也在2008年以23亿美元的价格从福特买下了捷豹和路虎所有权。

8、法拉帝游艇

同时，怀着在2020年成为世界第一豪华游艇市场的梦想，中国的潍柴集团在2012年以2280万美元的价格收购了法拉帝游艇。

9、Sunseeker·International

中国大连万达集团股份有限公司斥资4亿美元收购圣汐游艇（Sunseeker Yachts）所有权。

4、Miller

Miller 早在 2002 年就被南非酿酒公