

餐饮业拥抱互联网已成趋势 中小餐饮面临挑战

■ 亢舒 报道

互联网浪潮已给餐饮业带来许多变化——我们习惯去餐饮点评网站寻找美食，各式各样的手机客户端为我们描绘出了更加全面的美食地图。某些客户端搭建的厨师平台，让用户选择厨师去家里下厨，更让不少人眼前一亮。

近日，首届中国互联网+餐饮发展高峰论坛公布的数据显示，2014年，我国餐饮O2O市场规模近千亿元，占餐饮行业总体比重的3.5%，预计到2017年，全国餐饮业的O2O市场规模将突破2000亿元。在“互联网+”的大背景下，餐饮业坐拥众多机遇，但也面临众多挑战。

O2O 带来巨大商机

餐饮行业进入了一个新时代，这样的趋势已经越来越明朗。中国饭店协会会长韩明认为，从组织特点来看，餐饮业进入了一个“小微时代”，企业更加专业化、特色化、大众化，进入到了新的“大众化发展时代”。相关调研显示，目前全国餐饮业3万亿元营业额当中，大众化餐饮占到80%左右。而且，对欧洲一些国家餐饮行业的调查显示，高端餐饮的占比仅有5%，95%左右都是和老百姓及大众化息息相关的业态。

互联网技术也正顺应大众消费的潮流渗透到餐饮行业，通过定位、支付、点餐、引流、大数据等各个层面来推动餐饮业的升级。“餐饮业与互联网的融合有非常大的潜力，从团购、预订，到外卖、点评，互联网在

各个环节都对餐饮业转型发展起到了推动的作用。”韩明说。

特别是在外卖领域，还有很大的潜力可以挖掘。美国餐饮销售中外卖已占到10.5%，尽管这些年，我国的外卖也渐渐火了起来，但外卖市场仅占餐饮业的5%。“我国人口众多，人们生活的内容、方式、方法正在发生变化，外卖市场都还有很大的空间。”韩明表示。

餐饮行业业内人士发现，一些快餐品牌的堂食生意已经开始下降，但外卖业务则一直在增长；一些外卖平台更是在井喷式增长。有业内人士判断，不久后快餐行业的线上销量就会超过线下销量。

中小餐饮面临挑战

餐饮行业融入互联网的过程中，遇到的挑战也不小。特别在全国360万家餐饮企业中，中小餐饮企业占绝大部分。这部分中小企业在应用互联网技术方面还处于初级阶段，信息化程度普遍较低，成本和人才制约行业发展，以及制约互联网与餐饮业融合的一个障碍所在。

“餐饮企业成本很大，物业、人力、能源等都在上升，而利润空间在下降，企业规模也有限。”韩明认为，让这类中小企业拥抱互联网，目前确实存在一定困难。但在线外卖平台能为这些中小餐饮企业带来更多订单。

在某餐饮管理有限公司董事长吴光团看来，在线外卖平台，就相当于一个个大型商场，餐饮企业就像是到那里去开店，被平台方收取房租。互联网产品和传统产品的



最大区别是利益的重新分配。“原来我们支付房租，现在在平台上销售要增加物流费用，以及给平台费用，本质就是利润的重新分配。”吴光团说。

不仅如此，互联网的发展正推动整个快餐行业加速变局。“越活美食送”联合创始人兼副总裁杨树轶认为，未来，店面职能可能从原来的赚钱、服务、卖产品，转化为品牌展示与服务体验。现在不仅出现了一些没有店面的餐饮企业，很多快餐行业的供应商也都纷纷进军快餐业，原来需要店面来制作的食品，现在由工厂直接做好，通过物流配送直接送达消费者，这将对整个快餐行业形成非常大的冲击。

实现共赢是方向

韩明认为，餐饮业与互联网的融合应该是双向的。一方面是“餐饮业+互联网”，就是把互联网先进的技术、理念、思维、方式等加入餐饮业。传统餐企要重视技术投入，加快信息化建设，挖掘互联网对传统餐

饮企业在营销、管理等各个方面的作用；另一方面则是“互联网+餐饮”，互联网企业应从为餐饮企业提高效益、解决信息化难度出发，通过持续创新为餐饮企业提供更有有效的解决方案。应该搭建起一个生态圈，让每个企业发挥不同作用，共同发展。

共赢具体该如何实现？路径之一就是专业的事还是要交给专业的人解决。餐饮的核心竞争力还是产品，通俗而言就是好吃。去年刚刚注册的一个名为“早餐佳”的快餐品牌，创建时间不长，可每天送出去的早餐已达1万多份。其创始人认为，应该只做自己擅长的产品研发和标准化部分，至于加工环节、配送环节等全部委托给其他专业公司。

零点研究咨询集团董事长袁岳认为，当消费者发生改变的时候，意味着餐饮服务提供者在各个环节都需要重新设计，未来餐饮业要做“极致产品”并迭代创新，走减法、精品化路线，塑造具有自身特色的品牌、粉丝群体和核心竞争力。

发改委:7月份经济数据的八大亮点

■ 沈明 报道

记者获悉，国家发改委近日发文，盘点7月份经济数据的八大亮点。文中指出，7月份以来，经济运行虽有波动，但积极因素也在不断积聚，多数传统产业增速有所下滑，战略性新兴产业和高技术产业继续保持较快发展，制造业投资结构不断优化，消费保持平稳增长。

一、从工业生产领域看，工业增速的回落主要是由于汽车、钢铁等行业下滑造成，而原材料领域中有部分行业保持较快增长，如有色金属行业7月份同比增长11.6%，增速在所有大类工业行业中居于前列，比上月提高1.3个百分点。

二、从工业内部结构看，高技术 and 消费相关行业仍保持较快增长。高技术产业增加值增速加快，7月份同比增长9.6%，比上月提高0.4个百分点。电子、医药等行业保持较快增长，当月增加值同比分别增长9.4%和10.2%，增速比上月提高0.2和1.8个百分点。

三、从工业产品结构看，符合产业升级方向的产品快速增长，多数基础原材料产品持续下降。7月份，新能源汽车产量增长3倍以上，SUV产量增长32.9%，动车组、智能电视、智能手机产量分别增长104.7%、47.1%和31.7%，光伏电池增长21.7%，光电子器件增长21.5%，大型拖拉机增长50%，收获机械增长12.6%。

四、从制造业投资结构看，结构升级和

消费领域投资快速增长，部分传统产业投资持续下降。企业普遍加大了技术改造和转型升级的力度，投资增长正在由规模扩张向注重内涵式发展转变。

五、从消费结构看，消费零售增速继续保持平稳增长，新兴业态和消费升级类商品销售良好。7月份，社会消费品零售总额同比增长10.5%。

六、从用电结构看，服务业用电量保持较快增长，工业用电量同比下降主要是钢铁、建材等高耗能行业下滑造成。7月份，第三产业用电量同比增长4.4%，其中信息传输、计算机服务和软件业用电增长10.8%，延续了今年以来快速增长势头；批发零售业、教育文化娱乐业、房地产业用电分别增长4.5%、

7.4%、3.5%。但工业用电量同比下降3.3%。

七、从货运量看，公路和水路运输增速保持增长，铁路货运呈低位趋稳态势且运输结构不断优化。7月份，公路、水运货运量同比分别增长5.7%和4.9%，增速比上月提高0.6和1.4个百分点。铁路货运量同比下降10.9%，降幅较上月收窄0.8个百分点。

八、投资增长的后劲也有所增强。1月份-7月份，新开工项目计划总投资增速比上半年提高0.8个百分点，施工项目计划总投资增速提高0.5个百分点，到位资金增速提高0.5个百分点。8月份以来发电量也保持增长。8月中、上旬，调度发电量累计同比增速近4%。

报告称近半海归创业者有过失败经历

■ 李晨赫 报道

“本土民营企业超越外企成为最受欢迎的就业选择”，中国和全球化智库近日发布了《2015中国海归就业创业调查报告》。数据显示，随着我国海归人数不断增加，他们就业、创业、社会融入等方面呈现出了一些新的特点。

据悉，2014年，中国留学回国人数达到36.48万，比2013年的35.35万增长了1.13%。至此，中国留学回国累计总人数已达180.96万，占出国留学累计总人数的51.4%。这个数字比2012年上升了十个百分点。

自2015年2月至7月，中国与全球化智库与智联卓聘共同开展了“2015中国海归就业创业调查”，共收到913份问卷，其中男性占54.9%，女性占45.1%。对象以80后和90后海归为主。

中西部城市吸引力增加 本土民企超外企

由于语言优势、企业文化等因素，外企一直是海归就业的热门选择。在2014年，有26.6%的海归选择外企，13.5%的海归在国有企业，8.9%的海归在事业单位，在政府部门和海归创业民营企业的各占2.7%。海归就职的企业以500人以上的中型到大型企业为主。

外企占比保持稳定，中国与全球化智库主任王辉耀认为，这说明外企在中国发展的空间放缓，加上我国对外企的政策倾斜不像前几年一样大，所以对人才的吸引力增加有限。

值得注意的是，有36.1%的就业海归选

择了本土民营企业，超过外企，而这个数字在2014年是23%。王辉耀认为，本土民营企业超越外企成为最受欢迎的就业选择，与我国“一带一路”政策有密切关系。“现在本土民企是‘走出去’的主力，对人才国际化有着巨大需求，因此吸引人才的力度不断提高”。

北上广等一线城市和省会仍然是海归就业的主要地区。有26.7%的海归选择北京，选择上海和广州的分别为13.2%和5.8%。相比于2012年的41.6%，北京地区吸引海归的能力下降。

中西部城市对海归的吸引力有所增加。其中成都占4.3%，西安占2.6%，武汉占2.1%。东北地区对海归的吸引力下降。在2012年，黑龙江位居海归就业最集中地区的前十名，吉林、辽宁分居12、13位。三省吸引的海归占当年的4.9%。而在2014年，排名前11的地区没有东北的身影。

王辉耀指出，随着我国经济的发展，各地基础设施逐渐完善，中西部城市通过政策层面吸引人才的力度也逐渐加大，对海归是一个新的机遇。北京近年落户难度逐渐增大，通过落户留住真正的人才的导向越来越明显，不是所有海归都能落户，这也可能是海归的考虑因素。

海归就业产业分布较广 金融仍居首

在海归就业的前十大产业中，金融业最多，为14.3%，贸易/批发/零售业、房地产建筑业、互联网分别占7.2%、6.9%、5.5%。新一代信息技术、文化创意产业等产业占比较小。

这一产业分布和两年前相比发生了很



大变化。在2012年，金融及相关产业占48.5%，教育位居其次，占9.1%。王辉耀指出，前几年不少教育企业上市，是高速发展期，对人才需求量大。而近几年进入稳定消化阶段，所以对人才的需求量可能有所下降。

近半海归创业者有过失败经历

49.1%的海归创业者表示曾有过失败的经历。有近三成海归认为回国创业的最大劣势是不会与政府打交道，遭遇行政审批阻碍。超过四分之一的创业海归认为不适应国内人情社会，难以获得发展机会；不熟悉国内市场环境，战略制定不当。

在创业阶段，海归创业者最需要获得关于市场开拓、金融服务、创业场所等方面提供的帮助。

在创业政策需求方面，海归创业者更希望政府能够解决科研资金申请过程限制较多、科研资金支持力度不够、政策难落实等问题。也有创业者表示政府应该在购买时优先选择海归创业企业的高新技术及产品。约41.7%的人则表示国家的政策很好，在执行过程中需要贯彻落实。

有1/3的海归创业者对自己的事业发展情况表示满意，41.7%的处于矛盾状态，对事业发展情况无法做判断。有25%的海归创业者对自己的事业表示不满意，其中8.3%的人表示非常不满意。

从自主维护 到自主管理

■ 资深管理顾问 蒋耘军

日本设备维护协会将自主维护视为TPM(全面生产维护)的核心要素。所谓自主维护,就是由设备操作工(即生产员工)对设备实施日常维护保养,其主要目的是:通过自主维护来实现全员呵护设备、减少设备误操作、预防设备劣化与事故等。

日本设备维护协会提出的自主维护的主要步骤如下:

- 1) 初期清扫(清扫设备身上及周围的灰尘、污物);
- 2) 消除灰尘和污物的源头;改善清扫困难部位;
- 3) 制定自主维护暂行基准书(指导书);
- 4) 总点检;
- 5) 自主点检;
- 6) 标准化;
- 7) 自主管理的彻底执行。

在TPM的实践中,可将从自主维护到自主管理的步骤优化如下:

- 1) 自主维护基准书;
- 2) 清扫及源头清除;
- 3) 日常点检;
- 4) 自主产品质量点检;
- 5) 日常维护;
- 6) 自主管理的彻底执行。

实施自主维护,首先当破除“设备维护只是维修工的事”这一错误的观念。破除的方法有宣传、培训、评选自主维护能手、激励、安排专门的停产做自主维护的时间段等。若高、中层领导能以身作则,亲自带头来做设备做自主维护,则实施自主维护遇到的阻力就会明显减少。另外,正确使用设备是自主维护的前提,若操作工不能做到正确使用设备就谈什么自主维护,可以说是本末倒置了。

自主维护基准书

设备维护可粗分为自主维护(由操作工执行)、专业维护(由专业设备人员执行)。

在编写自主维护基准书之前,应该清晰界定每一类设备的自主维护、专业维护的内容及实施者。自主维护基准书应由熟悉设备、品质、生产、安全等情况的人员来进行编制。

自主维护基准书一般会包括如下要素:设备部位示意图、部位、标准、方法、工具、耗时、频次、实施人、安全注意事项等。对于复杂或大型的设备,应在基准书中明确规定自主维护实施的线路图,以提高自主维护的效率。

在实施之前,应就基准书、设备原理,对自主维护执行人员实施培训、演示,并安排好自主维护的专用时间段,所需的工器具。应对自主维护基准书应进行定期的评审,必要时予以更新。

清扫及源头清除

清扫的对象是:灰尘、油污、锈蚀、残渣、水渍、氧化皮等侵蚀设备的“有害物质”。

同时,应对上述“有害物质”产生的源头(根本原因)进行分析,并采取有效的纠正措施,以杜绝或减轻对设备的侵蚀。

日常设备点检

应基于零故障、产品工艺、安全、环保等相关要求,确定操作工实施日常设备点检的内容:

- 1) 基本功能类:例如开关的开与关、阀门的关闭功能及应处的位置等;
- 2) 感官异常类:例如异响、异味(烧焦味等)、过热、松动、裂纹、泄漏、磨损、振动等;
- 3) 读数类:例如气压、油位、水位等。

自主产品质量点检

在实际运行中,基本上不可能为每一台生产设备配备一名专职的质检人员,故由操作设备的生产人员进行自主产品质量点检(检查),是十分必要的一件工作。

应在准确掌握设备加工原理的基础上,检查对产品质量产生影响的设备部位(加工条件)、设备动作;同时,也需检查产品本身的特征,例如尺寸、颜色、浓度等。

日常维护

依据日常设备点检、自主产品质量点检的结果,设备操作人员应实施必要的日常维护,例如:润滑、紧固、调整、防腐等;在技能水平允许的情况下,应逐步鼓励操作人员对设备进行小维修、小改造。需要特别注意的是:涉及到有关法定的要求,则必须满足法定要求。例如:对于涉电的维护与维修,则必须要获得法定的电工证后方可进行作业。

对于无法通过自主维护解决的问题,设备操作人员应通知、协助专业设备维修工等相关人员进行处理。

设备操作人员应自我检查、班组长或更高级别的管理人员,应抽查自主维护的效果,并及时指正不足之处。

自主管理

企业高层可通过引导操作人员实施自主维护,然后逐步培养其自主管理的习惯。

所谓自主管理,即操作人员(生产人员)结合企业的战略方针与目标,在积极处理好岗位例行工作的同时,也积极针对现存问题进行自主改善或优化。自主管理的主要目的是:员工在帮助企业战略方针与目标得以实现的同时,也实现自身的个人价值。

若不能结合实际情况将其内容予以厘清,则自主管理很容易陷入“有美好理念,却无法落地”的窘境。笔者在咨询辅导中发现:在不同行业的设备密集型企

业,由操作工引起的设备故障约占总故障数目的30%-60%。换言之,在追求设备零故障、设备效率最优化的道路上,自主维护是不可或缺的工作。

若可在自主维护的基础上进一步成功开展自主管理,则生产安全、效率、质量、成本等,更可得到明显且持续的改善。