

在暂停堂食的36天里,许多京城餐厅都在想办法克服困难求生存

# 一家京城餐馆的“复活”之路

## 阅读提示

5月1日至6月5日,北京全市餐饮经营单位暂停堂食。在暂停堂食的36天里,许多京城餐饮企业都在想办法克服困难求生存,“花花乐胶东海鲜”就是其中一家。

本报记者 安彦琛

夏日的晚上,在位于北京市东城区的花花乐胶东海鲜安德路店门口,已经有七八位客人坐在椅子上等位。经过一个月时间的过渡,现在门店已经“满血复活”,营业额达到去年同期的80%。

5月1日至6月5日,北京全市餐饮经营单位暂停堂食。在暂停堂食的36天里,许多京城餐饮企业都在想办法克服困难求生存,“花花乐胶东海鲜”就是其中一家。在那些日子里,经营者刘智利用外摆、外卖、微信群、抖音直播等方式,打通各平台,为店里攒人气,把损失降到了最小,也保住了100多名员工的饭碗。诚然,不同业态的餐厅有不同经营方法,但这家餐厅的求生之路,还是有许多值得借鉴之处。

### 提前做出打算

5月1日凌晨3点,街上空无一人,刘智和合伙人朋友曹奕贤还在店里商量对策,尽管当时的政策只是要求“五一”假期之间暂停堂食,但新冠肺炎疫情尚不明朗,刘智决定做

最坏打算。假期第二天,安德路店门口已经拼了几张长桌,桌上用十几个带罩的透明盒盛放麻辣小龙虾、花生毛豆、干炸小鱼、小酥肉等适合外摆的食物。就这样,这家店成了整条街第一个推出外摆的店。

2014年,刚刚大学毕业的刘智从安徽来到北京,在朝阳区使馆斜街一家驴肉火烧店门口推着车摆地摊,售卖小黑皮花蛤等各种海鲜和各式凉菜,当时只有3张小桌子。一个多月后,在父母的支持下,他和同窗好友曹奕贤以7万元的转让费和每个月5500元的租金租下了旁边一个7平方米的档口,用刘智的话说,这7平方米的档口让他在北京“扎根”了。

靠自己做海鲜的手艺和相对低廉的价格,小门店很快就放不如下如潮的顾客了。2017年,为了留住顾客,刘智在外馆斜街附近的安德路以每月5万多元租下了将近两百平方米的商铺,还是以海鲜烧烤和鲁菜为主。他发现,这条街几乎没有在凌晨还营业的店,他们将闭店时间定在了凌晨4点,并提供早餐服务,全天候经营留住了不少顾客。

今年年初,刘智的第三家新店百子湾店开业,为了“养”客人,刘智投入了不少人力和资金。5月份正要步入正轨转亏为盈时,疫情形势突然严峻,亏损已不可避免。

为了拉长餐厅的生命周期,刘智经营餐厅的方式较为传统,没有在互联网营销方面花大力气。不过在暂停堂食的36天里,他把能用的招式都用上了。

### 把损失降到最小

对于烧烤店来说,每年的5月至10月是

销售旺季,必须在这半年保持高盈利以填补淡季的亏损。正当刘智准备迎接旺季时,今年4月北京疫情反复,客流本就受到了一定影响。5月全市暂停堂食,彻底打乱了他的原有计划,但也加速了他的互联网营销进度,提高了他应对突发情况的能力。

暂停堂食后,刘智快速反应,暂停堂食的第二天就以7折的价格在店门口外摆菜品,一直到晚上10点。虽然每天外摆的营业额只有2000元左右,但他觉得外摆是提高人气的重要方式。实践证明的确如此,“外摆时加入微信群的很多顾客都是现在的常客。”刘智说。

微信群是今年5月新建的,暂停堂食后,刘智把手机里存有信息的顾客都拉到一个群里,为他们提供送餐服务。刚开始群里只有不到百人,后来慢慢有顾客拉人进来,每天都会有人从群里下单。

为了保证实体店客源的上餐速度和菜品口感,一直以来,刘智并未花太多心思经营外卖,暂停堂食以后,他重新给店里的菜品拍照,做好排序和分类重新上线。同时原本计划淡季开始经营的抖音号也被迫提前。

早在4月,刘智就开通了抖音号,准备发一些店里菜品的视频,吸引一波粉丝,希望能在淡季时开播带货。疫情突发让他加快了行动,亲自开直播卖店里畅销的小龙虾,暂停堂食的36天,通过抖音的62场直播,他卖出6000多斤小龙虾,营业额20多万元。后期商家入驻变多,5月底刘智决定停止直播,开始用视频挂链接的方式引流。

即使暂停了堂食,安德路店的营业时间仍到凌晨4点。刘智觉得虽然客流减少,但也不能关门,“老关门久而久之顾客就不来

了。”他说,在和店员的共同努力下,暂停堂食期间,除了新开的百子湾店略有亏损,其他两个店营业额达到往年同期的60%,保持了盈利状态。“疫情期间房东一直没给我们涨房租,店员们在两班倒收入下降时也坚持下来,特别感谢大家。”刘智说。

### “我们一定要挺过难关”

6月8日下午5点,北京开放堂食的第3天,“花花乐”的抖音号发布一条视频,视频中门店内20多张4人桌全部满员,配文:“北京可以堂食了,人气爆棚。感谢大家的支持!”依靠5月积攒的客源,安德路店6月份的线上销售比往年多了30%,线下比往年下降了30%,营业额已经达到去年同期的80%,开业不久就赶上疫情前的百子湾店,也告别了连续5个月的亏损,开始盈利。

现在,刘智的微信群里每天还是很活跃,与5月份下订单不同,现在他每天都会到群里发红包,手气最佳的那个人领到优惠券或者小龙虾。疫情逐渐稳定之后,刘智还是尽力想把客人引上门,上传菜品视频并附带团购链接、联系美食达人探店……这些新的营销方式,也按既定计划有序开展。

“我们这叫逆势而生,主要是想给顾客更好的用餐体验。”刘智说,从毕业后开始创业,疫情期间的经历让他对自身和餐饮行业有了重新认知。在他的手机相册里,记录了这8年来的成长之路。一个人摆地摊、和好友挤在面包车里躲雨吃饭、穿着西服打着领带等着第一家门店开张……从一个人到两个人,从30人到100多人,“我们一定要挺过难关,不只是我们,还有其他的同行。”

## G 民声

舒年

近日,社会科学文献出版社和中国汽车工业协会等联合发布了《汽车工业蓝皮书:中国商用汽车产业发展报告(2022)》,根据这份报告,自动驾驶末端配送小车将在未来五年内快速发展,预计到2025年,中国自动驾驶末端配送市场小车将达到6万辆。

蓝皮书指出,末端配送是指直接面向消费者的物流配送服务,主要包括快递配送、物品运输、外卖送餐等服务场景。那么,一个问题出现了,快速发展的无人配送车,会不会取代外卖配送员和快递员,或者说,外卖和快递领域,会不会出现“机器换人”的情况。

事实上,信息化、智能化是未来产业发展的趋势,外卖配送和快递亦是如此。只不过“机器换人”并非一朝一夕就能在整个产业流程上实现,在现实中,“换人”的方式,往往是随着产业升级而逐步地实现。而“换人”的结果,也不见得是减员,有时候用工需求反而会随着产业升级而增加。就拿外卖和快递来说,其当下的蓬勃发展,本来就是通过“机器换人”来实现的,原本接电话的餐厅前台变成了信息终端,原本的人工分拣变成了机器分拣,配送路上的自行车变成了电动车,还配上了导航,这些技术进步在大大地提高了配送效率的同时也降低了劳动强度,在促使产业发展的同时也带来了从业者的增收。

以当下视角分析,无人配送车的应用尝试,仍然集中于复杂场景较少的物流末端配送,而不是配送全流程。毕竟,自动驾驶商用车在实际应用上,仍然面临着许多问题有待解决。这些问题既包括法律层面的,比如路权管理、责任认定、上路条件和行业标准等,也包括配套设施方面的,比如通信网络、道路设施等,当然还包括技术层面的,也就是说,在这些问题上未能完全解决之前,无人配送还难以在全流程上完全实现。

但是,这并不意味着外卖和快递行业在配送流程上的“机器换人”,完全是空中楼阁。事实上,这样的“换人”已经在一步一步地进展着,比如疫情期间一些隔离机构已经实现了机器人配送餐食和药品,虽未完全“换人”,但已经在某些步骤上实现了。

换言之,在可以预见的未来,一些较为封闭安全的局部区域内是有可能实现无人配送的,比如酒店、写字楼、医院校园、产业园区等,当然,将快件和餐品运到封闭区域并交接给机器人,还是需要人来完成的。从这个角度来说,在未来很长一段时间,外卖配送员和快递员并不会被无人配送车完全取代,只是他们的劳动强度可能会因无人配送车的应用而降低,与此同时,整体配送效率会得到提升。

在“机器换人”过程中,机器的价值是有限的,依据它的诸多技术参数而定,难以改变,但人具有主观能动性,可以做出选择,可以通过不断学习而提升。正因如此,当无人配送车呈现普及化趋势之时,行业从业者所需要做的,应该是让自身能力与信息化更加适配,甚至超前适应。

## 建强“小网格”加快“大治理”

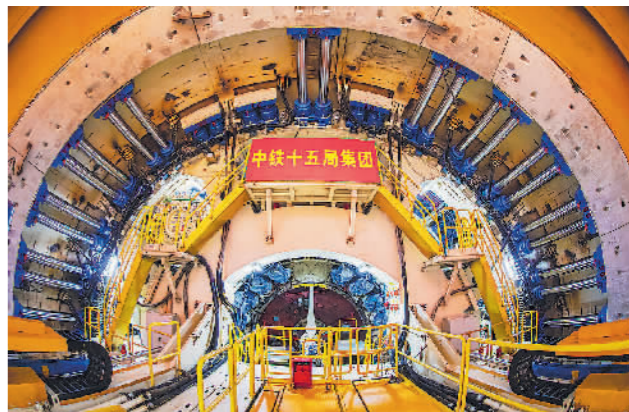
本报讯 山西省五台县高度重视网格化治理,组建工作专班,以“小网格”实现“大治理”。该县将全县网格划为农村网格、城市社区网格、专属网格三类,将所有要素入网、进网,以网格化管理实现大治理。截至目前,累计走访群众2.8万余人次,志愿服务1100余次,群众满意度大幅提高。

通过实践,五台县“微网格”管理已成为民服务之网、平安建设之网、感情沟通之网,夯实了抓党建促基层治理能力提升的基础,打通了服务群众的“最后一公里”。(史志国)

## 现场体验解决税务工作“痛点”

本报讯 近日,在河北省,国家税务总局阳原县税务局组织开展“税务开放日”活动,当地人大代表、政协委员、纳税人代表作为体验员办税服务厅,以普通纳税人的视角沉浸式体验退税减税办税各个环节,建言献策。

通过体验员的体验,该局对退税减税及纳税服务整体工作进行“质检”,及时发现并有效解决纳税人缴费人在办理退税业务中的痛点、堵点和难点,推动纳税服务质量的进一步提升,确保退税减税政策能够落实落细、落准落稳。(门博越)



## 横琴泮洲隧道开始掘进

日前,由珠海大横琴城市新中心发展有限公司建设,中国铁建投资集团投资、中铁十五局集团承建的珠海横琴粤澳深度合作区的重点工程——横琴泮洲隧道工程隧道开始掘进。这是目前我国埋深最深、地层最软、细颗粒含量最高的超大直径盾构隧道。 茅振宇

应用商店里的部分游戏等APP含有色情、暴力内容

## “小天才”被京津冀消协联合约谈

本报讯(记者杨召奎)针对近期有消费者反映小天才T1儿童平板电脑应用商店下载的部分游戏、漫画等APP含有色情、血腥、暴力的内容,涉嫌诱导未成年人模仿违法犯罪行为的问题,日前,北京市消费者协会、天津市消费者协会、河北省消费者权益保护委员会联合约谈了广东小天才科技有限公司。

据媒体报道,有消费者反映,其孩子在小天才T1儿童平板电脑应用商店下载的多款漫画APP中,充斥着色情、暴力内容,很多画面中人物衣着暴露,下载的游戏APP中含有血腥、暴力内容,涉嫌诱导未成年人模仿违法犯罪行为。

对此,有律师表示,《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国预防未成年人犯罪法》《网络出版服务管理规定》等法律法规均禁止制作、发布、传播含有宣扬淫秽、色情、暴力等危害未成年人身心健康的内容,同时要求不得含有诱导未成年人模仿违法犯罪行为的内容。

三地消协组织通过查询小天才T1儿童平板电脑公示的“销售网点”得知,在京津冀地区其销售网点共计445个,其中北京市149个,天津市75个,河北省221个,由此推定涉事平板电脑在三地销售量较大,因此,为维护三地广大不特定消费者合法权益,三地消协组织决定联合对小天才公司进行约谈。

约谈会上,三地消协秘书长分别就相关问题对小天才公司进行了询问,并向小天才公司发出《查询函》,要求其于7月28日前对八个方面的问题进行答复。

## 真心服务换来真情信任

本报讯(记者陶穗)“因为有你们在,我们才安心、舒心和放心”“你们的一举一动,我们看在眼里,感动在心里”……近日,北京凯德品元公寓新湖绿城物业服务中心收到了小区居民发来的一条条感谢信息,这些感谢源于小区物业为居民做的一件件暖心好事。

据物业经理范莹介绍,物业服务中心始终将为业主提供满意服务的初心贯穿到每项工作中。除了做好公共设施维护与修缮、园区绿化、小区安保、开展文化活动等基础服务,物业工作人员针对业主的个性化需求提供增值服务,例如定期对小区老人入户拜访,业主外出时免费提供宠物代喂、花卉代养等服务。小区生活服务管家每天的工作时间是上午8点到晚上9点,但手机保持24小时畅通,随时接听业主诉求。该小区每年还会针对业主开展满意度调查,物业收到建议后,制定整改计划并公示。

物业的真情付出,也换来了业主们的真情回馈。疫情期间,有的业主看物业人员工作辛苦,特意煮了羊肉汤送过来,有的送来矿泉水,还有的自发捐款,给物业人员发红包……“他们的信任就是我们的最高认可,我们也会珍惜这份信任,与业主携手守护好幸福家园。”范莹说。



## 黑龙江城市水系治理加速 国有林区人居环境改善

铁力市城区的水系(7月21日摄,无人机照片)。

近年来,位于小兴安岭林区腹地的黑龙江省铁力市通过采取沿河截污、沿线污染源治理等措施,以及建设拦河闸等水利水源工程,推进城市水系综合治理。这个市还投入1.61亿元,兴建包括铁甲河带状公园、滨河公园在内的水利风景区。

新华社记者 王松摄

本报讯(记者蒋蕊)“让博大精深的中药走上数字化、网络化、智能化的产业发展‘快车道’,离不开工业化的装备制造水平,以及流程化、现代化、标准化的中药生产工艺等。”工业和信息化部消费品工业司司长何亚琼在近日举行的国家中药科学监管大会上表示,工业和信息化部将在提升中药研发水平、生产工艺创新水平,推进中药产业高质量发展上继续努力。

统计显示,2021年,中药饮片营业收入达2056亿元,同比增长13.7%,利润增长达102.4%;中成药营业收入4862亿,同比增长11.9%,利润增长23.3%。

2022年1月,工业和信息化部等九部门联合印发的“十四五”医药工业发展规划》正

## “职工代言人”打开职工话匣子

本报记者 周译 本报通讯员 庞世乾 纪青海

作为职工代言人,胜利油田胜利采油厂采油管理七区职工赵秀云反映了一个情况,“我们资料化验站9个人,只有4台正式空气呼吸器,无法满足取样测试需求,希望能增加配备。”几天后,她得到答复,“这个情况属实,将尽快落实采购,保障安全生产需求。”

今年年初,胜利采油厂创新开展了“职工代言人”活动,职工工作量饱和,到基层调研一般找不到人,有的职工甚至不敢说真话。”厂副经理、党群工作部主任贾建清说,想真正了解基层的“心声”有难度。

## 推动中药产业走上发展“快车道”

式公布,为今后5年中药产业发展指明方向。通过多种方式对中医药生产基地建设、中医药品种先进制造、中药产业公共服务平台搭建等给予技术支持。

今年,工业和信息化部专门设立中药全产业链中药技术平台研究方向,不断推动提升中药产业链公共服务平台。此外,古代经典方研究、药效机理研究、标准研究、新药研究、创新制剂二次开发等能助力促进中药质量的提升,工业和信息化部也会在这些方面做出应有贡献。

中国科学院院士、中国科学院上海药物研究所教授陈凯先表示,在研究方面,中药化学、中药药理、中药分析等中药基础研究取得重要进展,国际影响力不断提升。陈凯先还表示,在中药种养殖方面,中药资源与可持续利用研究全面系统推进,基本建立了“全国中药资源普查数据库和标本库”;在新药研发方面,中药新药创制取得突出成就。

基层“心声”收集上来后,采油厂和基层单位分别召开“职工代言人”座谈会,随后由工会方与行政方共同牵头,组织相关人员和职工代言人,部分职工代表,召开协商议事会进行协商解决。

针对职工队伍趋于老龄化、患重大疾病的比例有所上升的现状,“职工代言人”李金燕建议增加胸部CT和心脑血管检测健康体检项目。通过协商很快得到了落实,查出肺部、心脑血管等方面疾病的60多例,实现了早发现、早治疗,维护了职工的健康权益。进入夏季,多名“职工代言人”收集到关于为一线岗位更新部分遮阳伞的建议。企业统一采购,赶在炎热天气到来前,将63把遮阳伞分送到了生产一线。

实施“职工代言人”以来,胜利采油厂仅厂级层面解决职工建议28条。“渠道畅通了,诉求得以解决,职工的心也更加敞亮,把精力和智慧汇聚到了工厂的改革管理发展上,让工厂持续焕发生机。”贾建清说。