

# 餐饮复工，行业如何破局？

编者按：一场疫情，让本应在春节档蓄势发力的餐饮行业陷入困境。3月16日，市商务局联合市餐饮协会发布《张家界市百家餐饮企业复工复产倡议书》，抓好疫情防控、提倡有序恢复堂食经营、严禁经营野生动物及其制品。目前，我市多家餐饮企业响应倡议，有序复工复产。餐饮业复苏需要关注什么？餐企又如何更好地保障市民及游客的饮食安全？未来行业又会面临哪些新挑战、新机遇？

## 张世乐：新局面新定位

本报记者 王妍

■记者：针对目前餐饮行业所受到的冲击，2月以来，政府出台了一系列惠企措施，请问在您看来，这些政策对餐饮业带来哪些帮助？

张世乐：政府政策出台对餐企复工起到了积极作用，因税收减免、社保迟缴或免缴、政府国有企业房产定时免租等给我市餐企经营者复工给予了定心丸，且对本地员工稳就业、人才避免外流起到了稳定作用。

■记者：除了政府发布的惠企政策，协会从哪些方面帮助企业共渡难关？

张世乐：协会在此疫情发生后根据疫情发展情况，结合我市餐饮业现状，收集了全省范围内的惠企政策提交给相关部门参考。截至目前，协会对各区县餐饮企业提出了多个指导性意见及倡议。此外，在市商务局领导指导和支持下，我们组织企业在新形势下转型线上外卖

销售产品，并筹建了“客来哒”张家界外卖生活平台，在美团25%提佣，饿了么17%提佣的状态下，建立属于张家界本地老百姓自己的生活服务平台，对餐企提佣不会超过10%，为本市老百姓提供更加便利及物有所值的服务。同时扩展无接触线上服务，推动我市餐饮消费转型升级，为我市的社会经济发展做出新的贡献。

■记者：目前我市餐饮企业复工状态如何？伴随餐饮业的复工复产，餐饮企业在经营上还面临哪些具体的困难和问题？

张世乐：具体来说，我市目前共有109家企业正在按照相关标准及要求有条不紊地对外营业。近日，市领导们对市民发出了我市疫情防控安全形势下进店堂食促进经济发展的信号，积极助推着餐饮企业加速复工复产。

就目前来看，采购相关物资不足成了众多餐企当下急需解决的问

题。此外，餐企对外营业还在起步阶段，餐企复工复产还存在企业运营起动资金不足、顾客流量达不到经营成本保底点、从业人员流失等。这些问题还在困扰着我们，我们也正在与相关部门积极沟通处理。

■记者：这场疫情给餐饮业带来了哪些新的思考？餐饮行业将面临哪些新的机遇？

张世乐：这场疫情给整个社会都带来了生活及思维方式的改变，可以预见，疫情过后消费者的消费习惯和理念也将发生深刻变化，不必要的餐饮聚集也会相对减少。消费者将更加注重科学饮食、健康卫生，自觉实行分餐制、公筷制、双筷制。所以餐企在今后的经营中，要更加注重卫生防疫服务、顾客就餐卫生习惯。同时，我认为外卖送餐将会成为新主流，整个行业必须从新定位服务目标、服务程序、服务对象这三个方面来积极适应和迎接外卖市场的到来。

## 张竣生：严把食品入口关

本报记者 王妍

■记者：此次疫情再一次让大家形成共识——病从口入，捕食野生动物为源头，许多致命的疾病也多是贪图口欲而起。对此您怎么看？

张竣生：新冠肺炎疫情暴发后，全面禁止食用野生动物再次成为社会共识。十三届全国人大常委会第十六次会议表决通过了关于全面禁止非法野生动物交易、革除滥食野生动物陋习、切实保障人民群众生命健康安全的决定。有数据表示，78%的人类新发传染病与野生动物有关，而这次疫情，也是直接或间接的野生动物疫源性疾病。所以，我们一定要把好“病从口入”这一关，不再贪恋食用野生动物。

对“野味”坚定说不，与动物和谐共处，这不是一道选择题，而是大自然告诉我们的标准答案。

■记者：目前，全市多家餐饮企业有序复工复产。您认为我们还需要去关注和解决哪些问题？

张竣生：全市所有已复工复产的餐饮企业，必须严格参照市疫情防控指挥部19号令《关于进一步加强餐饮场所疫情防控工作的通知》去执行，全面做好复工前准备，落实经营者主体责任与监管责任，及时恢复消费者的信心。此外，我认为经过短暂的恢复期后，餐饮市

场将迎来一波“报复期反弹”消费潮。因此，我市各餐企要优化营业流程，迎接“消费反弹”，适时应用“扫码点餐”“桌边付”等智慧餐厅功能。减少人力投入，已经不仅是降低成本的问题，而是满足营业需要的基本保障。

其次，我们要重视食品安全，严把供应链。当下，餐企应以此次疫情为戒，对进货渠道进一步严格管控，加强关键食材的全程可追溯，提升供应链管理能力和信息化应用程序，提升餐企食品安全抗风险能力。对食客负责，就是对自己负责，更是对社会负责。

■记者：如何规范餐饮从业人员行为，更好地保障市民及游客饮食安全？

张竣生：通过此次疫情，大家都从中吸取了教训，总结了经验。此次危机对餐企提出了更高的要求，我们也将提升餐饮行业的准入门槛，制定相应的服务规范。下一步，我将从4个方面对烹饪分会会员单位的从业人员进行规范：第一，严格执行餐饮服务食品安全操作规范；第二，按照食品从业人员管理要求，必须持有效健康证明及有效培训合格证明；第三，必须保持良好的个人卫生要求；第四，不定期的抽查训导，养成一个

自觉遵守食品安全法规的践行者，确保广大市民及游客的饮食安全。

■记者：如何通过完善管理，宣传推广健康的饮食习惯，阻断餐桌上的疾病传染路径，共创中华餐桌文明？

张竣生：我个人认为餐饮行业和其他行业一样，因为最终卖的是产品。而食品制造和安全把关是厨师，作为我会（市餐饮协会烹饪分会）这样一个以厨师为核心的平台，接下来将会在推进健康、把好食品入口关上做努力。我会从去年就在平台（竣生厨艺俱乐部）举办了定期的厨师菜品交流会，食品安全是厨师学员的主课程。迄今为止，已办了8期。

同时，我们要抓好厨师的品德教育和食品安全意识，倡导绿色生态原料，科学健康烹制菜肴是我们的责任和义务，也是每个餐饮企业的责任。今年我会将会加大这方面的培训内容，让每一位厨师自觉的去维护好自己职业操守，严把原料采购、野味拒烹、食品卫生、个人卫生及制作流程等，并且要配合质量监督部门，从生产安全、经营安全、结果安全、过程安全、现实安全、未来安全上下功夫，以最大的实际行动，阻断餐桌上的疾病传染路径，共创中华餐桌文明。



嘉宾简介：张世乐，中国餐饮文化大师、湖南省餐饮行业协会副会长、湖南省餐饮行业协会湘菜大师专家委员会常务副主席、市餐饮行业协会会长。从事旅游和餐饮策划30余年，曾获得中国餐饮文化大师、改革开放四十年湘菜发展三十年功勋人物等荣誉。



嘉宾简介：张竣生，中国烹饪大师、中国湘菜大师、国家职业技能大赛裁判、国家职业技能鉴定高级考评员、湖南省餐饮行业协会湘菜大师专家委员会委员、市餐饮行业协会副会长、市餐饮协会行业烹饪分会会长。曾获得改革开放四十年张家界市餐饮行业功勋人物、全国第三届电视烹饪大赛总决赛亚军、全国第五届烹饪大赛金牌、中华金厨奖等荣誉。