

2003年非典过后,分餐制没有能在国内普及,这次——

# 公筷能否“夹”出餐桌新文明?

民以食为天。伴随国内疫情缓解,按下“暂停键”的餐饮业正在复苏,寂静已久的街市又现烟火气。

2003年非典时期,分餐制曾被餐饮企业广泛采用,但疫情过后未能普及。

17年后,新冠肺炎疫情来袭,分餐制的再兴能否引领中国餐饮新“食”尚?遭受冲击的餐饮行业,如何在逆势中重现活力?



## 拥抱春天 分餐之风再兴

疫情下,逐渐复苏的餐饮业正在悄然变化——

在东北吉林,越来越多东北菜馆里,一向粗犷的“大锅炖”被分装在例盘中,顾客“同排隔位”“对面错位”落座,每桌配备公筷公勺。

在西南四川,不少食客钟爱的火锅店加入公筷公勺行动,客人落座配发两双筷子,一双公筷夹菜入锅烫涮,一双私筷自用,减少交叉接触。

在南部广东,覆盖全省的餐桌文明行动将广式炖盅或例汤与分餐制更好融合,按位上菜、每桌配备公筷公勺等饮食新风尚走入越来越多餐厅。

……  
又逢疫情来袭,分餐、提供公筷公勺成为不少饭店餐桌上的“标配”,助推大江南北的餐饮企业加快复苏。

据商务部监测,截至3月26日,餐饮企业复工率已达80%左右;今年清明小长假期间,银联商务统计的全国住宿、餐饮行业日均交易额比3月中下旬分别增长11.5%和10%,恢复至去年同期五成水平。

截至3月底,辽宁省限额以上餐饮经营单位超半数复工;山东省限额以上1811家餐饮企业中复工1699家……

分餐制再兴,如何避免又成一阵风?一双公筷,能否“夹”出餐桌新文明?记者多地采访发现,分餐制再兴正在走向制度化。

山东省近日发布《餐饮业分餐制设计实施指南》,成为国内首个餐饮业分餐制省级地方标准,其中专门明确了公筷公勺设计标准,让顾客面对两双筷子时不再“难辨雌雄”。

“以前公筷私筷区分不明显,顾客很容易混用,如今选用42厘米长的公筷,并随每道菜品放置分餐夹,时刻提醒顾客使用。”山东凯瑞商业集团市场营销总监侯明敬介绍,集团旗下餐厅已全部实行分餐服务,客流量正稳步回升。

疫情带来反思。中国饭店协会会长韩明表示,新冠肺炎疫情发生后,越来越多人开始重视“舌尖上的安全”,认识到合餐可能带来疾病传播。应抓住这个契机,宣传引导百姓养成分餐、使用公筷公勺的好习惯,培育健康文明的餐桌风尚。

## 逆势求变 催生新“食”机

当疫情挡住人们出行的脚步,

餐饮业成为受疫情冲击最严重的行业之一。

“不开张愁死,开了张亏死。”一家大型餐饮企业负责人的话,道出整个行业的困境。

客流“断崖式”下滑、房租和人力支出承压、材料采购受阻、开张又遇“用工荒”……国家统计局数据显示,1月至2月,全国餐饮收入大幅下降43.1%。

为应对疫情带来的不利影响,餐饮企业纷纷开拓线上业务,加快发展线上销售、外卖送餐等“无接触服务”。除此之外,分餐制的推行,也为餐饮业带来“疫”外新“食”机。

绿色健康安全将成为餐饮消费新主导——

中国饭店协会研究院发布的《新冠疫情下中国餐饮业发展现状与趋势报告》显示,疫情后,双筷、公筷等餐桌服务规范将进一步普及,行业将不断通过加强自身标准化建设和提高安全健康管理能力重塑消费信心。

山东舜和酒店集团董事长任兴本说,集团在疫情期间提出“分餐位上”模式,目前顾客对这种“按人数分餐、无交叉混食”的用餐方式越发认可,集团下属酒店部分上座率已恢复正常水平的八成。

成都小龙坎餐饮管理有限公司品牌总监苏小强说,疫情给火锅企业带来了更健康的经营模式,比如更关注食品的留样制度及台账记录,做到全程可追溯;加快普及火锅店门店的明档操作;对控制食用野味也有显著效果。

流程再造服务提升加速行业转型——

山东蓝海酒店集团董事长张春良说,分餐确实给餐厅服务制造了“新麻烦”,如上菜程序多了,工作量大了,分餐过程中热菜容易变凉等。“我们调整了组织架构,以前传菜员归服务班管,现在归厨房管,和厨房搭班备菜,上菜速度不但没慢,反而效率更高。”

“相对于公勺公筷,分餐服务对餐饮机构的要求会更高。”长春凯悦酒店餐饮总监张洁说,比如在包间里要配备保温柜,服务员要在5分钟内完成一盘菜多人份的分餐,每份放多少菜都有标准,从而要求企业不断提升服务。

目前,不少地方行业主管部门和协会把分餐制作为指导餐饮企业应对疫情冲击、有序复工复产的技术指南。

江苏省餐饮行业协会执行会长

于学荣表示,协会正加紧制定《位上菜制作规范》,引导企业向消费者推广“位上菜”,通过标准化推进餐饮业产业化和品牌化。

## 全员行动 搞“餐桌革命”

“一会儿换自己的筷子,一会儿换公共的,太麻烦!”

“主要是不习惯,起初还想着用公筷,吃着吃着就忘了,有时干脆把两双筷子弄混了。”

“朋友间聚餐,那么讲究岂不是生分了?”

……  
记者调研发现,疫情之下,分餐制在各地全面推行仍面临不少阻碍,效果也参差不齐。

多名餐饮业人士和专家表示,分餐实现常态化,需要全社会从加强社会宣传、建立行业标准、完善相关服务等方面共同努力,通过一场“餐桌革命”促进文明用餐,引领餐饮业再出发。

“社会文明的进步不是一蹴而就的,鼓励分餐同样不能强制。要通过宣传引导,让大家逐渐接受并养成分餐的好习惯。”民俗学家、吉林省非物质文化遗产保护专家组组长曹保明说。

业内人士认为,餐饮行业消费场景多元,服务标准不一,一定程度上加大了分餐制推行难度,若缺乏相关标准支撑,当下兴起的分餐热潮可能再度退却。建议尽快制定分餐制国家标准,为全国餐饮行业提供技术指南,一方面餐饮企业参照标准提供分餐服务,另一方面消费者依标准选择市场,倒逼餐饮企业落实标准要求。

“政府相关部门既要大力倡导,持续营造鼓励分餐的舆论环境,也要适时采取鼓励措施。”张春良建议,可以为分餐服务搞得好的餐厅挂牌,在饭店评比中将分餐服务作为指标之一等。

疫情过后,人们饮食习惯很可能发生改变,餐饮业要提前预判,提早准备。

于学荣说,疫情之下,餐饮企业未来供给侧改革的方向更加清晰:餐饮走向绿色健康;产业链、供应链分工协作更优化;线上线下餐饮同步发力,要学会利用大数据、人工智能等新兴手段为餐饮业赋能……

阳光总在风雨后。疫情对每一个受到冲击的行业来说,既是挑战,也是机遇。谁抓住了风口,就能化危为机,拥抱新的春天。

新华 韩洁 陈伟伟

## 想买千万元楼盘,先交百万元“喝茶费” 楼市这股歪风何时止?

想买千万元楼盘,先交百万元“喝茶费”。近期开发商和中介收取“喝茶费”的说法再现深圳楼市。“喝茶费”是否属实?到底是营销炒作,还是供需失调所致?

### 天价“喝茶费”

“总价约1150万元,‘喝茶费’70多万元。”“总价2200多万元,‘喝茶费’150万元。”……

近日,“喝茶费”(即更名费)重现深圳楼市。有网友爆料,位于深圳宝安中心区的新锦安海纳公馆、润恒都市名荟、榕江云玺锦庭等新盘对外宣称售罄,实际上转为内部消化,缴纳“喝茶费”后才可买房。

记者3月下旬走访该片区时看到,新锦安海纳公馆项目仍在建设中,施工网上印有“热销中”三个大字。有中介人员称,该项目还有少量房源,但要另交65万元至80万元的“喝茶费”更名。“即使算上这笔费用,也低于周边一些二手房价格。”

公开信息显示,新锦安海纳公馆于2019年6月获批预售并开盘,共1889套,单价每平方米7.4万元至10.8万元,总价每套562万元至1274万元。

4月10日,记者致电新锦安海纳公馆售楼处,对方称无房源在售。然而,记者10日在深圳市房地产信息平台查询发现,该项目还有约150套房源显示“期房待售”。

目前,深圳市场上有一种说法称,宝安区、南山区有部分楼盘收“喝茶费”,“这是因为政府对新楼盘限价,开发商备案价备不上去,就通过第三方来加价。还有一些开发商把自己的资产先以子公司名义打包购买,再对外出售,这就相当于左手倒右手”。

榕江云玺锦庭开发商4月7日发布声明称,“任何以‘帮忙打折’‘帮忙留房’为由私自向购房者索要‘喝茶费’或者资金监管等行为均属欺诈行为。经内部调查,本司无任何员工参与此事,也未做任何承诺。”

### 真假“喝茶费”

面对“喝茶费”再现楼市,深圳住房主管部门快速发声,称将严格查处。

宝安区住房和建设局4月3日发布通知,联合市场监管、公安、税务等相关部门对房企和中介收取“喝茶费”等价外费用违法行为进行调查,一旦发现将暂停涉案楼盘全部房源网签权限。

南山区住房和建设局9日发布通知,表示近日该局收到相关投诉,反映个别中介从业人员的涉嫌恶意炒作、哄抬房价,将联合相关执法部门依法严格查处。

记者10日从宝安区住房和

建设局了解到,3日以来,该局已会同市场监管部门随机调取涉嫌收取“喝茶费”的三个项目的80余份购房合同,对购房人进行电话核查,暂无购房人表示支付过价外费用。同时,该局已约谈相关开发商,要求企业进行内部自查自纠,并派员到相应中介机构调查。截至目前,尚未掌握中介人员收取“喝茶费”等价外费用的证据。相关调查仍在推进中。

长期关注深圳楼市发展的深圳市房地产和城市建设发展研究中心主任王锋认为,一方面深圳每年新增约50万户籍人口,但可售商品房库存仅在300万平方米以内,从住房基本面上看,存在住房供应不足问题,并且新房和二手房价格还有倒挂现象,要警惕房企和中介通过收取“喝茶费”规避限价政策;另一方面,要小心“喝茶费”可能是人为制造“一房难求”假象的营销手段。

“‘喝茶费’不论是真是假,都在扰乱房地产市场秩序,需要严厉查处。”王锋说。

### 神秘“喝茶费”

不少业内人士认为,无论是炒作还是真收,“喝茶费”说法频频出现,背后是较低的违法成本。

若是“作妖”炒作,“喝茶费”带来的法律后果只是“约谈”或者“自查自纠”。若确有其事,一套房收了百万元“喝茶费”,罚款仅约为1/10。

以深圳为例,此前住建部门发布的通知表示,一旦发现有关变相强制服务并收取费用的,按照《深圳市房地产市场监管办法》相关规定,按违法行为涉及商品房数量每套处10万元罚款。

广东省住房政策研究中心首席研究员李宇嘉认为,“喝茶费”若隐若现,一定程度反映了部分地区楼市供需失调的市场情绪。

相关部门采取摇号、限价等措施对楼市进行调控,部分开发商有利益考虑,一些有支付能力的购房者需求强烈,种种因素催生了“喝茶费”的生存空间。

专家建议,在严厉打击“喝茶费”等违法行为之外,要在供给侧方面采取措施,加强供应、建立更为健康的房地产市场。

为了缓解房价过高导致的住房焦虑,增加住房供应,深圳2018年提出系统构建面向2035年的住房供应与保障体系,将新增建设筹集各类住房170万套,其中政府限价的公共住房总量不少于100万套。近年来,深圳推出了多宗限价地块,推进公共住房建设。

赵瑞希 孙飞 王晓丹