

政策持续发力，消费潜力释放

# 有暖意有新意 餐饮市场稳增长

本报记者 林丽鹂

## 经济新方位 扩内需促消费

2021年元旦假期，北京市外卖交易量同比增幅超过17%，珠海市重点监测餐饮企业营业收入同比增长3.4%，银联商务监测全国重点餐饮企业营业收入同比增长2.7%。走进身边的餐饮店，人还不少，一些餐馆还要排队等候。餐饮服务企业继续严格落实佩戴口罩、测温验码、通风消毒、保持社交距离等常态化疫情防控措施，安全有序开展经营活动。

国家统计局发布的数据显示，2020年11月餐饮消费规模与上年同期基本持平，餐饮消费整体保持稳定复苏态势。

### 新举措 减轻企业负担，多措并举促进餐饮消费

“受益于餐饮企业增值税免税优惠政策，减免税负约1500万元；享受国家社保减免政策合计约2700万元；获得国企单位政策性减租达百万元以上。政府与企业、平台合作发放的消费券，激发了市民的消费热情，仅北京市的真功夫餐厅就获得消费券补贴超过30万元。”功夫集团公关负责人李佳细数2020年以来公司获得的政策礼包，“新冠肺炎疫情给餐饮业带来不小冲击，但各项扶持政策也通过真金白银的支持帮助企业渡过难关。”

2020年10月份餐饮收入4372亿元，同比增长0.8%，是当年内首次实现正增长。中国烹饪协会会长傅龙成说：“连锁品牌企业、头部企业在复工复产及促进餐饮消费方面继续发挥重要引领作用。”中国饭店协会会长韩明分析：“餐饮消费信心逐步恢复，表明各项疫情防控措施成效显著，从中央到地方，消费促进政策都在持续发力，带动作用明显。”

2020年一季度，受疫情影响，餐饮收入下降44.3%。各部门及时出台扶持政策，促进餐饮业恢复发展。财政部、国家税务总局出台政策，对疫情防控期间住宿餐饮企业等生活服务收入免征增值税。商务部举办“千万店美食荟”等餐饮促消费活动。国家发改委等部门印发《近期扩内需促消费的工作方案》，鼓励有序恢复餐饮店等经营。

各地也纷纷推出举措，持续释放餐饮消费潜力。有的地方对住宿餐饮企业减免房租、进行资金支持，有的地方向市民发放餐饮消费券，有的地方给予餐饮企业失业保险、稳岗返还补贴。江苏无锡市对住宿餐饮等受疫情影响较重、坚持不裁员或少裁员的服务企业，给予3个月应急稳岗返还补贴。

“下一步，将组织开展各类美食节、餐饮展、技能赛等促消费活动，促进餐饮业进一步恢复发展。”商务部市场运行和消费促进司负责人王斌介绍。

### 新营销 丰富提升菜品，创新线上线下经营模式

“凌晨3点前到岗，7点前蒸好米饭，把菜备齐，然后把店里的八仙桌拼起来，每天在上面打包1500多份外卖。”南京大牌档区域负责人李强回忆江苏南京狮子桥店刚复工复产时的场景，“10年前，我们第一次‘试水’外卖，仅上线了煎饺、绿豆糕之类的小食。2020年，社区、医院的团餐以及线上外卖，让我们坚持了下来。我们不断丰富提升线上菜品，顾客想点的在线上都能点到。”

2020年10月，南京大牌档加入美团外卖推出的“餐饮新零售”计划。李强说，“新零售”将用数字化新技术，打造线上线下一体化经营模式，具备更强的抗风险能力。

中国饭店协会等发布的《2020本地生活行业报告》显示：疫情防控期间，消费者对外卖等生活服务平台的使用意愿显著提升。使用数字化技术工具，掌握数字化分析能力，深入洞察消费者心理，学习数字化新营销，成为餐饮品牌新的竞争力。利用线上平台和数字化经营手段，拓展线上线下相融合的网络营销方式，为顾客提供更好服务，成为更多餐饮企业的选择。

百年老字号安徽刘鸿盛用“云逛街”形式配送外卖，借助公众号平台、小程序、APP、外卖平台等新零售手段，为居民提供社区团购，在合肥市内进行无接触配送。知名餐饮品牌上海避风塘，主推半成品预包装食品，与第三方平台、新零售达成合作，线上售卖。

傅龙成说，中国烹饪协会鼓励全国各地优秀餐饮企业做出表率，通过线上“自营外卖”、线上直播卖半成品等方式，丰富提升菜品，创新线上线下经营模式，加快促进餐饮业复苏。

### 新标准 完善行业标准，推介优质特色饮食

“2020年餐饮行业一个亮点是老字号国潮的零售取得了很好效果。”韩明介绍，比如上海百年老字号杏花楼打造的“网红”食品“咸蛋黄肉松青团”，最火爆的一场直播，13万盒仅用10秒售罄。惠丰堂的老北京炸酱、护国寺小吃的罐装豆汁儿、月盛斋的羊蝎子、北冰洋的瓷罐酸奶等，逐渐出现在超市货架上。一些特色餐饮食品之所以能走到线上、走进商超，主要得益于标准化生产。传统老味道通过标准化生产满足了当下年轻人对健康饮食和现吃现买的追求。2020年，中国饭店协会发布了《地标美食质量技术规范》团体标准，在协会举行的多地美食节上进行优质特色饮食推介，展览地标美食和地标食材，建设“一市一品”“一县一品”地方特色美食城市，满足餐饮企业适应新消费的变革需求，提高行业发展质量。

长期以来，我国餐饮业无论是特色菜品还是服务流程，都缺乏规范标准。傅龙成说，比如一道“水煮鱼”，不同的餐馆就有不同的口味、不同的做法。个别餐馆为了降低成本，更是偷工减料。因此，中国烹饪协会会同四川烹饪高等专科学校、四川省烹饪协会，带领餐饮企业和专家学者，起草了《川菜烹饪工艺》，并由商务部发布作为行业标准。

日前，中国烹饪协会发布了多项团体标准，主要涵盖规范操作、食材标准化和人才建设等三大方面。其中《小餐饮商户网络餐饮服务第三方平台管理规范》，针对消费者反映问题比较多的小餐饮商户外卖领域，从管理理念、管理模式、运营方式等多方面进行改进提升。

傅龙成说：“未来，希望有更多的企业单位参与团体标准的起草，为规范行业发展凝聚共识，共同打造‘一看就懂、照着会做、一把尺子量到底’的标准模式。”

## 推动京津冀协同发展

# 京津中关村科技城 让企业集中精力加速发展

本报记者 朱虹

接到上海复星国药华北基地开工仪式的邀请函，北京合众汇能科技有限公司的王大志立即决定参加。作为京津中关村科技城首个竣工企业的负责人，王大志对科技城的邻居们有特别的亲切感，他们都在这片14.5平方公里的热土上埋下希望的种子，借京津冀协同发展的春风破土发芽。

从北京出发向东70公里，就是位于天津宝坻区的京津中关村科技城。这里一小时可到达北京、天津和大兴国际机场，两小时可达天津港和曹妃甸。

北京合众汇能科技有限公司位于北京中关村上地园区，从事先进能源技术和产品研发、生产和销售。2017年，企业生产升级，需要外迁。王大志考察多地后，落户宝坻。“我看中的是优越的地理位置和高标准的规划运营。”

事实证明，王大志的选择是正确的，公司的研发、生产基地第一批开工建设、第一个实现项目主体封顶，北京研发，天津转化，区域协作成效初显。

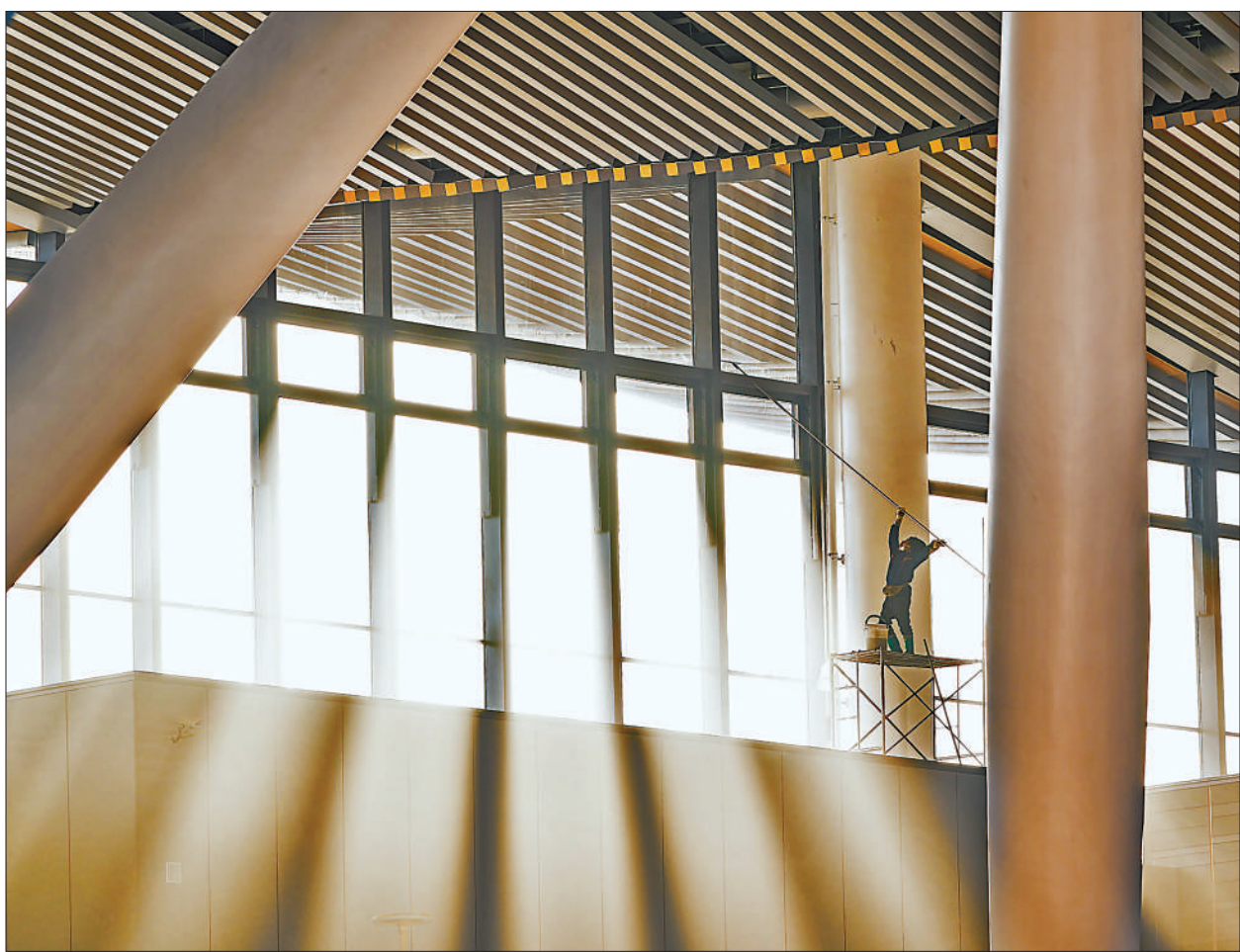
带资金、带品牌、带项目、带团队，京津中关村科技城重点发展人工智能与新一代信息技术、新能源与新材料、生物医药与医疗器械、高端装备制造4个主导产业，配套发展现代服务业。通过一系列制度架构，京津建立起互利双赢的利益共享机制。科技城管委会党支部书记、主任王浩介绍，这种统筹开发模式极大调动了各方积极性，2018年10月京津中关村科技城被列入京津两市重点合作平台，之后连续被纳入北京、天津两市政府重点工作。

研发出身的陈黄实被任命为中科拜克(天津)生物药业有限公司厂长时，有些忐忑。药厂的建设标准和要求比普通工业厂房高，厂房投入使用前还要经过检批认证、药品批准文号核发等关键验收环节，难度可想而知。从前期创办到后期运营审批，科技城管委会和平台公司帮陈黄实协调各职能部门，大家坐在一起开协调会，列出事项、倒排工期、逐一指导。投资

1.2亿元、占地1.4万平方米的厂房，从拿地到拿到开工证，只用了26个工作日。“保姆式”服务极大节约了时间成本，让企业集中精力，加速发展。

2020年2月，天津市发展改革委下发文件，将子女教育、医疗医保、落户购房等6项优惠政策在京津中关村科技城先行先试。年轻的企业职工没有了后顾之忧，陆续在科技城购房扎根。

自2017年科技城进入实质性开发建设以来，一期市政基础设施配套建设接近尾声，新增市场主体301家，其中承接北京非首都核心功能项目18个，高新技术企业占比87%，总投资约163亿元。在京津冀协同发展战略和创新驱动战略的引领下，预计到“十四五”末期，京津中关村科技城将成为中关村全球创新要素的汇集地。



1月7日，京哈高铁北京朝阳站开通在即，工作人员在清扫玻璃幕墙，进行最后的收尾工作。京哈高铁即将全线贯通，进出东北又将新增一条快速通道。北京段包括北京朝阳站、顺义西站、怀柔南站、密云站4座站房。北京朝阳站整体展现活力之都建筑创意，融入“灰砖、红墙、金瓦”等元素。刘帅冶摄(影像中国)

从多个号码到一个号码

# 政务服务便民热线有了『总客服』

本报记者 邱超英

从多个号码到一个号码

## 权威发布

为进一步优化地方政务便民服务热线，提高政府为企便民服务水平，国务院办公厅发布《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》。7日，国新办举行国务院政策例行吹风会，介绍相关情况。

意见要求，加快推进除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并，今年年底前，各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务，各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”，提供“7×24小时”全天候人工服务。

国务院办公厅政府职能转变办公室主任、国务院审改办协调局局长迪晶表示，推动地方政务服务便民热线归并优化，群众可以从原来的“打多个号码”变为“打一个号码”，解决问题、反映诉求更加方便及时；政府则可以提高服务效率，有助于节约集约利用政务服务资源。

各地便民热线号码归并工作如何开展？迪晶介绍，对于地方自行设立的政务服务便民热线，要求全部取消号码并入12345热线；对于国务院有关部门设立但是在地方接听的热线，具体涉及32条热线，按照要求以三种方式并入12345热线：

——整体并入。对于话务量相对较少、拨打频率较低的一些热线取消号码和座席，整体并入12345热线。

——双号并行。对于群众知晓率较高、话务量较大的，实行双号并行，保留号码，话务座席并入12345热线统一管理。同时，允许一些地方不具备归并条件的热线，可以保留话务座席，但是与12345热线建立电话转接机制，具体由各地区自行决定。

——设分中心。对于实行垂直管理的国务院部门在地方设立的热线，以分中心的形式归并入所在地区的12345热线，保留号码和话务座席。12345热线回答一般性的咨询问题，相对专业的问题通过三方转接、派发工单等方式，由部门设置的分中心办理。

按照意见要求，全国交通运输服务监督电话12328将并入12345热线统一管理，保留号码，双号并行。“今后市民遇到交通类问题，既可以拨打12328也可以拨打12345。”交通运输部新闻发言人孙文剑说，将抓住热线归并的契机，力争人工电话接听率达到99%，缩短平均电话接听等待时间，实现群众来电“件件有回复”。

按照意见要求，全国税务系统统一服务热线12366将以分中心的形式归并到所在地的12345热线，保留号码和话务座席。国家税务总局纳税服务司司长韩国荣表示，纳税人既可以拨打12345进行税费咨询，也可以拨打12366获取服务。

北京市建立了以12345为主渠道的群众诉求快速响应机制。“目前北京市12345已完成20条热线整合工作，我们提出今年上半年将剩余的12333人社保、12328交通运输服务等热线全部完成整合。”北京市政府副秘书长、市政务服务管理局局长王军说。

# 激发消费潜力活力 扩大高水平对外开放

## ——访商务部部长王文涛

本报记者 王珂 罗珊珊

## 权威访谈 迈好第一步，见到新气象⑧

商务工作联通内外、贯通城乡、对接产销，在构建新发展格局中十分重要。2021年如何做好商务工作，为构建新发展格局迈好第一步、见到新气象作出更大贡献？记者采访了商务部部长王文涛。

### 把构建新发展格局 贯穿到商务工作各领域、全过程

记者：请问商务部围绕构建新发展格局，总体上有何考虑？

王文涛：我们将牢牢把握构建新发展格局这个“纲”，把构建新发展格局贯穿到商务工作的各领域、全过程，做到“纲举目张”，着重从以下两方面入手：

在促进畅通国内大循环方面，我们将紧紧扭住供给侧结构性改革这条主线，注重需求侧管理，立足扩大内需这个战略基点，提升传统消费能级，加快培育新型消费，搭建消费升级平台，激发消费潜力和活力，促进形成强大国内市场。优化流通网络布局，建设现代商贸流通体系，打通堵点、补齐短板，形成更高水平供需动态平衡，提高国内大循环水平。

在促进畅通国际国内双循环方面，我们将坚持实施更大范围、更深层次对外开放，利用好国际国内两个市场两种资源，稳住外贸外资基本盘，深化“一带一路”经贸合作，促进内外贸一体化，建设高水平开放平台，深化多双边经贸合作，积极促进

内需和外需、进口和出口、引进外资和对外投资协调发展，加快建设更高水平开放型经济新体制，推动国内外市场更好联通、相互促进。

### 发挥好消费对经济发展的基础性作用

记者：中央经济工作会议提出，要把扩大消费同改善人民生活品质结合起来。请问2021年商务部在促消费方面有何工作举措？

王文涛：我们要立足扩大内需这个战略基点，顺应消费升级趋势，强化数字赋能，提高流通效率，释放消费潜力，发挥好消费对经济发展的基础性作用。重点抓好四个方面工作：

一是提升传统消费能级。促进商品消费，畅通汽车、家电、家具等大件商品消费链条，支持地方开展以旧换新、汽车下乡等活动。拓展服务消费，发展乡村消费。

二是加快培育新型消费。鼓励企业运用5G、物联网等信息技术，加快实体商业数字化、智能化改造，满足个性化、定制化消费需求。

三是完善消费市场体系。建设现代商贸流通体系，畅通流通网络“大动脉”，打通城乡流通“微循环”，让流通效率高起来，流通成本降下来。优化消费环境，加强消费信用和标准体系建设，让群众消费既便利实惠，又安全放心。

四是优化消费升级平台。培育形成若干具有全球影响力的国际消费中心城市，稳步有序推进步行街改造提升试点，打造引领城市消费升级的重要载体。建设一刻钟社区便民生活圈，改造一批早餐店、菜市场等便民服务设施。组织开展全国消费促进月、

双品网购节等活动。

### 稳住外贸外资基本盘，增强综合竞争力

记者：2020年，我国外贸和外资工作交出了一份亮丽的答卷。您认为2021年能否延续这种势头？商务部将在稳外贸稳外资方面采取哪些举措？

王文涛：稳住外贸外资基本盘，是以习近平总书记为核心的党中央立足当前和长远、统筹国内国际两个大局作出的重大决策部署。2020年，我们克服重重困难，外贸外资回稳向好、好于预期。外贸规模和国际市场份额双双创下历史新高，外贸逆势增长，实现了稳住外贸外资基本盘的目标。

当前，稳外贸稳外资压力还很大。2021年我们将在促进外贸外资稳定发展、提升质量上下功夫，坚决稳住外贸外资基本盘，增强外贸外资综合竞争力，夯实服务国内国际双循环的产业基础。

稳外贸方面，重点实施三个计划。一是优进优出计划。开展出口质量提升行动，建设国家进口贸易促进创新示范区，培育外贸新业态新模式。二是贸易产业融合计划。认定一批外贸转型升级基地，建设一批加工贸易产业园区、边民互市落地加工试点，推进服务贸易创新发展试点。三是贸易畅通计划。与“一带一路”沿线国家商建贸易畅通工作组，扩大海外仓规模，加强国际营销体系建设。

稳外资方面，要进一步扩大开放、优化环境。一方面，要坚定不移扩大开放，持续放宽市场准入，落实新版外资准入负面清单和鼓励外商投资产业目录，推动增设服务业扩大开放综合试点，创新提升国家级经开

区。另一方面，要营造市场化法治化国际化营商环境。实施好外商投资法及配套法规，优化外商投资信息报告制度，发挥外资企业投诉工作机制作用，保护外资企业知识产权和合法权益。

### 支持自贸试验区充分发挥先行先试和开放高地优势

记者：2020年我国自贸试验区和自由贸易港建设迈出新步伐。下一步将如何发挥自贸试验区、自由贸易港对外开放平台作用？

王文涛：建设自贸试验区是以习近平总书记为核心的党中央在新时代推进改革开放的重要战略举措。截至目前，我国已设立21个自贸试验区，外商投资准入负面清单压减至30条，各自自贸试验区累计向全国复制推广260项制度创新成果，有效发挥了改革开放试验田作用。2020年前11个月，自贸试验区以不到全国千分之四的国土面积，贡献了全国16.4%的外商投资和14.7%的进出口，为稳外贸稳外资做出了积极贡献。

我们将坚定支持自贸试验区充分发挥先行先试和开放高地优势，在构建新发展格局中走在前列。一是聚焦高水平开放，推动先行先试，加大开放压力测试力度，制定出台自贸试验区跨境服务贸易负面清单，在数字经济等领域持续扩大开放。二是聚焦深层次改革，深化制度创新，赋予更大改革自主权，推动各地下放更多省市级管理权限，形成更多制度创新成果。三是聚焦产业链发展，夯实产业基础，支持各自自贸试验区发展特色优势产业，提升产业链供应链开放发展水平。

海南自由贸易港建设开局顺利，各项政策措施持续落地，市场主体迅速聚集。下一步，我们将认真贯彻落实习近平总书记关于海南自由贸易港建设的重要指示精神，对接国际高水平经贸规则，把制度创新摆在突出位置，与有关方面一道，落实好海南自由贸易港建设总体方案，不断提升贸易投资自由化便利化水平，推动海南自由贸易港在构建新发展格局中发挥更大作用。