

引子

在上海弄堂里长大的“90后”史晓燕，学生时代常吃妈妈早上买菜时捎回的早餐，主要是上海人爱吃的大饼、油条、豆浆和粢饭团。工作后，为赶上班时间，她吃早餐常常啃几口面包了事。

近一年来，史晓燕的早餐选择多了起来——打开手机，覆盖1.1万个网点的早餐地图一键获取；线上下单，几分钟后即可通过智能保温柜扫码取餐；街头巷尾，

智能流动餐车近距离对接商务写字楼、地铁站；便利店内，一站式试尝数十家企业的上百种共享早餐产品。

像史晓燕一样，越来越多的上海市民从新一轮早餐工程受益。

在2011年启动实施的早餐示范工程基础上，2020年8月，上海市出台《关于进一步推进我市早餐工程建设的意见》，着眼于在“有没有”上提高覆盖率、在“好不好”上增强满意度，力推“互联网平台+早餐服务”“新零售+早餐服务”“流动餐车+早餐服务”“便利店+早餐服务”等新的服务模式，让早餐供应更便捷；支持企业开发特色产品，发展“走一家吃百家”的共享早餐，让早餐品种更丰富；倡导营养均衡，鼓励企业推出健康特色早餐，让早餐品质更健康。

新一轮早餐工程实施以来，上海累

计新增早餐网点1382个、复合门店663个，数字化赋能早餐的便捷度持续显现。迄今，全市已建成24家中央厨房，直接配送1800个早餐网点，间接配送6000个早餐网点。由工厂化、标准化中央厨房生产的早餐数量已占全市早餐供应量的50%以上，基本形成“经营集约、布局合理、模式多元、品种丰富”的便民早餐供应体系。

人民眼·人民城市为人民

上海实施新一轮早餐工程，在“有没有”上提高覆盖率，在“好不好”上增强满意度

便民早餐暖胃又暖心

本报记者 季觉苏

上班族史晓燕——

“晚上手机预订，早上准时送达，多睡会儿也能吃上热腾腾的早餐”

夜已深，困意生，史晓燕临睡前拿起手机，指尖轻触间，早餐预订成功。

次日清晨，她刚洗漱完，送餐骑手就在约定时间抵达家门口。打开包装，热气腾腾，这份葱油煎饼配红枣薏米粥套餐，正是史晓燕昨晚通过手机客户端预订的。

“手机下单10秒钟，早上多睡10分钟。”端起红枣薏米粥，趁热凑着杯沿吸了两口，史晓燕对“晚订早送”的早餐服务赞不绝口。“可别小瞧了这节省出来的10分钟，早高峰时段交通繁忙，提前出发10分钟，有时就能在路上少堵半小时。”

在上海，早餐工程不是新名词。自2011年入选商务部“早餐示范工程试点城市”后，上海已连续8年将早餐工程列入市政府为民办实事项目，去年还写入了上海市委会文件。据上海市商务委员会2019年的调研，新一轮早餐工程实施前，全市共有早餐供应网点2万多家，但部分区域早餐网点布局薄弱，尤其是上班族购买早餐不方便，早餐品种也有待进一步丰富。

“大城市节奏快，早晨着急上班，没时间到店里取号排队叫堂食；便利店、面包房能即买即走，可地铁车厢内不得饮食，到办公室再吃又凉了。”史晓燕的话里透着许多上班族的共同期待：一方面，上班匆匆，希望早餐供应能更便捷，“拿了就走”；另一方面，消费水平持续提升，希望“早餐能吃得营养健康”。相较于这些早餐消费新需求，门店式的传统早餐供应存在差距。

早餐不仅要“买得到”，更要“买得方便”“吃得称心”。实施新一轮早餐工程，上海市明确提出：发展“互联网平台+早餐服务”方式，鼓励企业利用第三方互联网外卖送餐平台或开发运营自有平台，进一步拓展早餐服务半径。

提高触网率，鼓励传统早餐店把菜单搬上网，亟待政府与企业形成合力，为消费者打造数字化的“身边早餐”。2020年12月，由上海市商务委员会等单位指导的“饿了么”数字化助力上海早餐工程暨“暖心早餐—春暖计划”正式启动，参与门店达上千家。消费者可通过手机客户端提前一晚预订早餐，自由选择第二天上午的任何时段上门送达。启动仪式上，上海市商务委员会负责人表示，将持续加强电商平台与品牌早餐商户的合作，为消费者提供清晨5点到上午10点不间断的“早餐到家”服务。

“晚上手机预订，早上准时送达，多睡会儿也能吃上热腾腾的早餐。”史晓燕说，“晚订早送”服务，找准和解决了很多上班族的消费痛点。一家电商平台的统计数据显示，在上海，每天9点前签收的送餐订单中，40%以上是前一天晚上8点至当天凌晨3点下单，其中约四成用户是“80后”，约两成是“90后”。

工程师邹伟——

“‘网订柜取’模式，把顾客下单、支付和候餐的时间都前置在了到店途中”

疾驰的地铁里，濮正恺从兜里掏出手机，下单订了一份煎饼果子。此时距单位只剩3站路了。几公里外，逸刻便利店员工旋即通过平板电脑确认订单，摊面糊、打鸡蛋、包薄脆、刷辣酱，用时不到两分钟，后厨师傅就制作了一份蓬松香脆的煎饼果子。助手利落地将它接过，扫了一眼屏幕，抬手放进相应编号的保温柜中。

走出人流涌动的地铁站，濮正恺径直来到办公楼下便利店外的一排智能取餐柜前，扫码、开柜、取餐，之后步履从容地上了楼。



“‘网订柜取’模式，把顾客下单、支付和候餐的时间都前置在了到店途中。”上海逸刻新零售网络科技有限公司数字化项目负责人邹伟将这一模式称为“数字化履约”：“十分考验硬件适配度和技术团队的运营维护水平。”

智能取餐柜布点初期，曾有消费者反映，一些二维码识别装置反应迟钝，得把手机反复多次靠近扫码区才能读取成功，耗费了十几秒时间。邹伟和工程师团队现场核查后发现，智能取餐柜大都设在室外，不同光线条件下会有读取偏差。工程师们随即测试记录各网点不同时段的光线亮度，定制了一批适应室外强光的智能取餐柜。布点施工期间，还对识别装置的感光角度进行微调，扫码取餐效率大幅提升。

“如今，满柜与腾空的节奏演绎了数字化的‘舌尖早高峰’。”邹伟告诉记者，智能取餐柜的周转率极高，早高峰期间，单日单店订单峰值在500单左右，智能取餐系统后台的数据量也与日俱增。借助大数据分析，“网订柜取”算法得以优化，预判更加精准。起初，智能取餐系统提示消费者取餐的预估时间与实际耗时存在30%左右的偏差，如今准确率已提升至90%。

线上赋能线下，线下拥抱线上。2020年，上海市出台的《关于进一步推进我市早餐工程建设的意见》明确提出：鼓励企业在地铁和公交站点、商务楼宇、产业园区开展“网订柜取”等创新服务，为流动中的各类人群提供更好的早餐服务。截至今年5月底，上海已设置网订柜(店)取网点941个、智能取餐柜305个。

流动餐车长刘永杰——

“一辆智能流动餐车，面积不足5平方米，供应品种达70多个”

外酥里嫩的新雅鲜肉月饼、软糯筋道的沈大成条头糕、口味醇厚的光明鲜牛奶……这些上海市民耳熟能详的老字号早餐食品，如今能在逸刻新零售旗下的“逸小兔”流动餐车上一起买到。

2020年9月，由上海市商务委员会主办的上海早餐工程共享早餐项目正式启动，13家早餐企业联合发布了125款共享套餐。截至目前，上海早餐工程已共享早餐单品360个，遍布全市4000多个门店。通过搭载流动餐车，共享早餐模式持续向大街小巷延伸。

早上5点半，“逸小兔”流动餐车长刘永杰启动了引擎，一辆蓝色小货车缓缓驶出餐车基地。40多分钟后，餐车抵达浦东新区八百伴商场的一处固定点位。这里位于地铁站旁，是周边居民通勤的必经之路，智能流动餐车的到来，有效缓解了附近早餐网点较少问题。

拉上手刹，刘永杰推门下车，在4个车轮处分别摆放了防滑三角架，撑开车厢侧门，支起临时餐篷，俨然一家小型便利店。“这可不是过去街头巷尾常见的简易餐车，而是上汽大通汽车有限公司量身定制的智能流动餐车。”

随刘永杰登上餐车，果然别具一



经营时间延长至晚餐、夜宵时段，不断开拓新的盈利空间。

便利店店员李自强——

“便利店跨界做早餐，激活了潜在的消费需求”

收银、理货、保洁和时刻挂在嘴边的“欢迎光临”……这些曾构成李自强对便利店工作的全部想象。然而，入职便利蜂商贸有限公司培训期间，他要学不少煎、炸、蒸、煮的手艺。

“应聘的明明是店员，怎么感觉进了烹饪学校？”李自强有些摸不着头脑。毕竟，根据此前的市场监管要求，便利店只能申请小型超市业态，虽可加热熟食，但不能把生食做熟，熟食产品也仅限于关东煮和包子类。

便利蜂商贸有限公司的人力资源专员告诉李自强，他需要兼任煮面师傅。现煮面属于餐饮服务范畴，根据有关规定，需另辟不少于8平方米的餐饮服务操作区。在寸土寸金的商务楼宇中，租金成本显而易见。

但从另一个角度来看，便利店普遍选址在地铁口、写字楼等人流密集区，网点分布优势明显。中国连锁经营协会发布的《2020年中国便利店发展报告》显示：上海便利店业态总数达6430家，平均每3769人便拥有一家便利店，便利店覆盖率位居全国前列。若能打通兼营餐饮服务这“最后一公里”，便利店便可成为打造便民早餐服务体系的生力军。

探索推进便利店跨界经营，成为上海实施新一轮早餐工程的重要着力点。《关于进一步推进我市早餐工程建设的意见》提出，推广“便利店+早餐服务”方式，放宽便利店经营品种限制；支持符合条件的品牌连锁企业经营网点在符合环保要求的前提下，进一步丰富烹饪加工方式。上海市市场监管局随之配套出台实施意见，对经营场所面积不再设置最低要求。

“新规放开了经营范围，但准入标准和食品安全要求没有降低。”上海市长宁区市场监管局注册科科长于晓红说，便利店架设煮面机后，虽不必



格：存储区、售卖区、加工区布局合理，煎饼机、电扒炉、烘焙柜等设备一应俱全，可满足现制、复热、预包装等各类食品加工需求。车内配备了外接电源、消毒杀菌设施，还设计了上下水、垃圾分类存储等功能。

“一辆智能流动餐车，面积不足5平方米，供应品种达70多个，其中20多个是来自5家企业的共享早餐产品。”刘永杰说，共享早餐的推出，在助推企业释放现有产能、增加销售收入的同时，也为市民提供了“走一家吃多家”的多元消费选择。

“不同人群、不同区域、不同时段的消费需求不太一样，流动餐车最大的优势在于机动灵活。”刘永杰将几份不同的菜单摆上餐台。原来，餐车供应会随消费需求变化而动态调整。如餐车在学校附近运营时，会及时增加儿童营养早餐；在商务楼宇附近运营时，则会推出年轻白领青睐的蔬菜沙拉等。

早餐购买方式翻新，价格又如何呢？显示屏上，70多款精选早餐明码标价：一个白煮蛋1.9元，4个小笼汤包9.9元……大多数组合套餐在10元以内。

目前，上海规范支持流动餐车发展的政策正陆续出台。如闵行区为设置流动餐车的企业颁发了经营公示卡，宝山区为流动餐车免除了物业费，并在其停车点附近增设充电桩。流动餐车运营企业也将

扩大操作区面积，但为避免交叉污染，必须调整内部构造。

2020年9月，位于长宁区思创大厦内的便利蜂便利店改造完成，现煮面一经推出便大受欢迎，顾客中就有史晓燕。那天，她在工位上啃面包，不经意间发现，一位同事在大口吸溜着一碗热面条，走近一瞧，还是颇具上海特色的雪菜肉丝毛豆加素鸡双拼面。一打听，面条就在楼下便利店买的，她立刻下楼试吃。

史晓燕下单后，李自强将乌冬面倒进沸水，上下余捞几下，盛出后浇上盖头，一碗热气腾腾的面条香气扑鼻。目前，这家便利店现煮面有7个品种，价格从6元至8.5元不等。

“便利店跨界做早餐，激活了潜在的消费需求。”李自强说，现煮面系列产品推出后，带动店里销售额增长近两成。

早餐生产部门经理石洋——

“从和面、醒面、拌料到包制，全程自动化，机器能精确到把包子捏出12个褶儿”

得知自己手中的灌汤包由机器制作完成，史晓燕有些吃惊地张大了嘴。“你瞧，这包子上有12个褶儿呢，比我妈捏的都好。”

“从和面、醒面、拌料到包制，全程自动化，机器能精确到把包子捏出12个褶儿。”上海迎园早餐餐饮发展有限公司生产部经理石洋很自豪，“在我们的中央厨房，4名操作员每小时制作4800个包子。”如今，像迎园这样的中央厨房餐饮企业，上海已建成24家，供应全市50%以上的早餐。

中央厨房的流水线，如何做家常菜？记者走进生产车间一探究竟。

上午10时许，上海市嘉定区的84家早餐网点和99家食堂陆续结束当天早市供应，后厨师傅们盘点备货后，纷纷通过手机小程序下单订购第二天的早餐。很快，信息汇总到了石洋的电脑上，仅订购的包子就有26644个，涉及28个品类。订单量汇总完毕后，系统自动启动分析，每个品类都细化出几十项原材料数据。其中，包子生产线需要109.9公斤鲜肉、1384.6公斤面粉、9.9公斤干酵母、小葱、生姜、白胡椒粉等配料的重量，精确到小数点后4位。

步入操作区，全自动“洗菜流水线”“和面流水线”“拌馅流水线”等整齐排列，工人只要往机器中倒入相应重量的原材料，整条流水线便自动运作起来。洗菜、和面、拌馅、包，一气呵成。晚上11点，冷链配送车辆排队出发，把产品运往各个早餐网点。

在早餐行业干了14年，石洋见证了智能化中央厨房的从无到有。“2007年，我刚入职时，跟着师傅学做面点，除了一台和面机，其余工序都是手工作业。”2012年，迎园公司入选上海市早餐工程主食加工配送中心，自动化设备相继引入，生产效率大幅提高。“过去，在直径70厘米的不锈钢盆里拌料，每人一次只能拌15公斤。如今有了智能搅拌机，一台机器一次能拌100公斤。”石洋说。

“我们还在持续提升产品品质上下功夫。”石洋对上海市商务委员会去年底印发的《2021年早餐工程实施方案》有关

市场监管干部黄丽蓉——

“既要‘放得开’，更要‘管得好’，我们时刻守护市民‘舌尖上的安全’”

从事餐饮行业，依据有关行业标准，餐用餐区域面积与厨房面积宜符合一定的餐厨比。

上海市市场监管局调研发现，近年来，随着外卖经济兴起，一些餐饮店希望扩大厨房面积，增加外卖品类，提升供应能力。

餐厨比的限制能否打破？上海市市场监管局主动上门听取企业意见，在调研、走访、座谈的基础上，出台《关于落实本市早餐工程建设的实施意见》，明确提出对各类饭店、饮品店的食物处理区面积与就餐场所面积之比不再设上限。厨房面积多大，由经营者自主决定。

得知取消餐厨比的消息后，闵行区旺鑫饭店经理诗龙投资40万元改造店面，厨房面积扩大了一倍，大幅提高了外卖供应能力。

“积极回应企业诉求和市场需求，激活了市场主体活力。”上海市市场监管局食品经营处副处长黄丽蓉说，新一轮早餐工程实施以来，市场监管局围绕如何让早餐新业态规范有序落地，先后组织了10余场交流恳谈会，与会的既有政府部门和街镇相关负责人，也有餐饮和零售行业代表。“既要‘放得开’，更要‘管得好’，我们时刻守护市民‘舌尖上的安全’。”黄丽蓉表示。

就拿对于“网订柜取”服务的监管来说，如果消费者因公交车晚点或个人原因而长时间未取餐，怎么处理？在上海市市场监管局指导下，工程师邹伟带领团队设计出一套解决方案。如超过15分钟未取餐，系统自动发送提示短信；超过30分钟未取餐，订单会被标记为“失败”，店员按流程回收处理。作为食品安全监管台账的一部分，这部分数据长期保存，以备市场监管人员随机调阅抽查。

“多元业态叠加，更需强化监管。”随黄丽蓉和市场监管干部们走进静安区北京西路上的逸小兔便利店，她既对照着适用于便利店的食品流通检查记录表，又拿着适用于餐饮店的现场检查笔录，对这家跨界经营早餐的便利店进行检查。“炒饭的铁板如何清洗？”“用剩的脆饼如何处理？”“现烤的面包有到期销毁记录吗？”……面对黄丽蓉的问询，店员逐一回答并现场展示。黄丽蓉满意地点点头，在公示栏内为其贴上最新的监督检查结果——一张“绿色笑脸”。

黄丽蓉说，市场监管部门将从优化审查标准、放宽品种限制、释放政策空间、严守食品安全底线等方面持续加强服务监管，助力上海早餐工程再提升。

图①：上海市长宁区街头，流动餐车售餐员为顾客递送早餐。王初摄

图②：上海市静安区太古汇商场，市民通过智能取餐柜取餐。沈春琛摄

图③：上海市长宁区便利蜂思创大厦店员李自强递出煮好的面条。

本报记者 季觉苏摄

图④：上海市闵行区市场监管局干部在辖区早餐店检查。朱慧琼摄

本版责编：孔祥武 杨彦 孙振 戴林峰 版式设计：汪哲平

