

只见美食少见人——

“无接触经济”站上风口

本报记者 刘乐艺



创新茶座

「无接触餐厅」重塑餐饮新形态

刘乐艺

疫情防控期间，在有序复工复产的同时如何最大限度降低用餐风险，餐饮行业从业者通力合作，餐饮经营新模式“无接触餐厅”应运而生。

近期，中国饭店协会与多家餐饮品牌联合推出的首批“无接触餐厅”在北京、上海等地相继开业，不少中式正餐、西式快餐的典型代表都位列其中，餐厅营业后得到外界广泛关注。

然而，仅仅是尽量避免用餐过程中人与人直接接触的餐厅即可称为“无接触餐厅”吗？实则不然，除了在点餐取餐过程中进行“无接触”改造外，“无接触餐厅”还细化从食材流通到加工制作再到成品外送的全流程服务，严格遵循“无接触”准则，提高卫生安全水平。

随着“无接触”概念日渐深入人心，“无接触餐厅”的适时出现既有助于食品安全建设，又提振了顾客的就餐信心。在疫情防控常态化基础上，客、商正携手共迎用餐消费新风尚。



4月15日，在湖南省长沙市岳麓区一家湘菜餐厅，工作人员在上菜时准备了公勺。
新华社记者 陈泽国摄



4月26日，工作人员对湖北省宜昌市秭归县第一中学餐厅进行消杀作业。
王辉富摄（新华社发）



4月13日，在河北廊坊市安次区一家餐厅，厨师为客人分餐。
新华社发

机器稳护航 就餐“无接触”

各类企业复工复产的有序推进，带动消费者到店就餐的需求日趋增长。而在复工后的初始阶段，北京、四川、山东等地市场监管局纷纷制定细则，明确鼓励商家积极采取手机扫码、网络订餐等“无接触点餐”的安心服务方式。

美团收银及时升级更新了手机点餐的新功能。相较于之前需要进店落座扫码点餐的方式，美团精准把握消费者对于疫情的忧虑心理，鼓励商家将点餐二维码张贴于餐厅外，顾客通过手机扫码点餐，再凭点餐码取餐，全程无需接触任何人。

“采用‘无接触点餐’之前，我们发现很多顾客会在门口看，却不敢进来”，峨嵋酒家总经理张玉明介绍说，“在门口放的‘无接触点餐’二维码打消了很多观望顾客的心理顾虑，扫码付款直接带走，很多顾客就敢买了。”

在疫情暴发前，许多快餐连锁店内就配有大屏点餐机供顾客自助下单。对此，汉堡王高级副总裁朱富强表示，“无接触点餐”的比例在不断提升，说明这是未来的大趋势，也迎合了新一代年轻人的消费习惯。

2019年下半年，喜茶推出了智能取茶柜，而在疫情防控期间，喜茶也继续利用这一科技化设施深耕“无接触”。到店取茶的顾客，可以在设有智能取茶柜的喜茶门店进行手机远程一键开柜取茶。同时，门店也安排专人每小时用消毒毛巾进行整体擦拭，保证智能取茶柜的洁净性。

除去“无接触送货”“无接触点餐”等举措的陆续实行，在必不可少的传菜环节，为满足食品卫生安全诉求，许多中国餐饮百强企业开始纷纷寻求送餐机器人的帮助。

在豆捞坊上海世贸店，只见一台擎朗智能研发的送餐机器人PEANUT正穿梭在后厨与大堂之间，忙着为顾客送菜。顾客用二维码点餐后，送餐机器人就会根据扫码进行菜品精准配送，甚至还可支持手机扫码结账，将“无接触”贯彻到整个服务流程。

“擎朗送餐机器人每天可送餐数量超300盘，高峰期能达到450盘，运送效率是普通传菜员的2-3倍。同时，我们还设计使用了大量专用的机器人托盘防疫贴纸，并制作了疫情期间专用语音包供其宣传。”擎朗智能公关总监池晓敏告诉本报记者，“我们的运维团队也会实时监测任意一台机器人的运行现状，一旦发现配送机器人数据有异，就会直接与门店负责人对接，寻找原因，并提出全新的解决方案，帮客户排忧解难。”

近年来，作为劳动密集型产业的餐饮业，存在着人力缺口。相较而言，一台配送机器人租赁价格为每天99元，一个月不到3000元的使用价格是远远低于人工配送成本的。而随着整个供应链的优化和稳定，未来配送机器人的使用成本有望降到一个更优惠的范围之内。

“从安全角度说，在后疫情时代，顾客的防范意识短时间内仍会保持较高水平，免接触无人式的机器人配送不仅在实际操作上隔绝了接触传播与飞沫传播两类传播方式，也更直观地向顾客展现餐厅在公共卫生上的行动举措，重新建构了顾客对餐饮行业的信赖感。”擎朗智能创始人李通表示。

外卖不见人 美味更安心

“先生您好，您的外卖已到小区门口，请告知我一个餐盒放置点，我将安全地与您交接，谢谢。”自3月底回到武汉后，李凌竹多数时间一直在家远程办公，想吃东西时，他往往会用手机点外卖。“我们小区门口有一张专门放置外卖的取餐台，保安会定时进行消毒杀菌，不用与外卖小哥‘街头交货’，这令我能吃得更放心。”

疫情防控中，中国餐饮业正在化危为机。虽然各大商家在收入上都蒙受了损失，但疫情也侧面驱动着餐饮市场的转型升级，众多未曾接触线上销售的餐饮企业纷纷开启外卖服务进行自救，而“无接触配送”更成为商家主推的送货方式。

自疫情暴发后，美团一直努力通过新技术研发解决消费者在“吃”方面的安全顾虑。2月初，美团外卖紧急调集相关人员研发并上线了商家安心卡和骑手安心卡，用户可通过美团外卖APP以及外卖附带的纸质卡片直接了解商家工作人员（如厨师、打包员等）和骑手的体温及送餐盒消毒信息。外卖安心卡在2月10日快速上线后，当天就有超过6000家商家使用，上线40多天累计使用商家已超过49万。

除了能方便顾客在店内“无接触取餐”外，在外卖场景下，智能取餐柜同样大有作为。在上海，汉堡王部分门店试点推出了新型“无接触”智能取餐柜。与常规取餐柜不同的是，该智能取餐柜可以从前后双面开启。餐厅工作人员将餐品打包后由背面放入柜中，骑手输入订单号或者扫描二维码后，最多3秒钟，前面的柜门就会自动打开。“它省去了沟通取餐的环节，每一个柜箱对应唯一单号的餐品存放，也避免了拿错餐的风险。”朱富强介绍说。

而当外卖抵达目的地，无论是办公楼还是家门口，公共开放区域内势必会有人员流动，外卖餐食仍有沾染病菌的可能性。对此，饿了么根据具体使用需求，在上海市兴业太古汇等核心写字楼量身布置了一批外卖智能取餐柜，具备物理保温和自动消毒的功能，同时研发人员还可远程维护，维护了外卖取餐的安全性。据悉，饿了么还将与菜鸟等品牌在上海继续投放1000个智能取餐柜，并在全国近20个城市继续推广该项设备。

本次疫情防控中，智能取餐柜等“无接触”设备的加速落地，已让社会感知到技术创新精准撬动消费的巨大潜力，支持政策也响应及时，紧随其后。4月13日，在上海市政府印发的《上海市促进在线新经济创新发展行动方案（2020—2022年）》中，“加速发展无接触配送”已被列为12大聚焦发展的重点领域之一。《方案》进一步指出，未来上海要高效整合线下运力资源，提高智能化运营和调配能力，实现物流服务全天候、广覆盖。

美团食品安全办公室高级经理牛天薇表示：“‘无接触配送’项目里的智能取餐柜、电子安心卡等，都可以沿用下去，成为商家和平台的常用机制，这些措施也是疫情防控中发掘的创新管理案例，有长期使用价值，也能让顾客更安心。”

对餐饮行业而言，疫情是一次危机，也是一块试金石。疫情既是对企业公共卫生应急能力的考验，在加速行业洗牌的同时，又让更多商家认识到行业未来需要进行数字化升级的重要性和迫切性。

“无接触餐厅”是数字化餐饮经营模式的最新产物，但是其背后的“无接触经济”却并非一个全新概念。早在2017年，以无人便利店、无人货架等为载体的“无接触经济”便曾出现在我们身边，但多数“无接触”商业探索进展缓慢。

暂时的不尽如人意，并未阻挡行业对于更智能更高效前景的探索。市场进化需要经历时间的洗礼，在新冠肺炎疫情防控过程中，各种“无接触”服务优势凸显，为餐饮行业的发展增添了新动能。

“无接触餐厅”为何能够迅速蹿红？原因不难理解。“无接触经济”的核心是借助互联网技术打破时空限制，随着大数据、人工智能、云计算等新兴技术的日益发展，“无接触餐厅”的落地实践早已具备相应的硬件基础。而作为一种解决方案，“无接触餐厅”服务既符合当下抗疫的需求，又能够最大化减轻疫情引发的餐饮消费降级影响。

“无接触餐厅”的兴起，正在重塑餐饮业形态。从只靠线下堂食经营的单一盈利模式，转型为线上线下两条腿走路的“下一代门店”，餐饮业势必需要更多新技术的帮助。通过数字化改造，“无接触餐厅”能实现更高程度的系统化管理，门店盘点、库存管控皆可远程执行，能有效提升线下门店管理效率。

“无接触餐厅”的兴起，重新定义了餐饮服务场景，普通劳动力也可得到赋能释放。以送餐机器人为例，现阶段其推广应用的主要原因在于保障传菜环节的干净卫生，但对于普通传菜员来说，送餐机器人也是分担工作压力的“好帮手”。单纯的传菜任务量被机器分担，人力资源就可更多运用于诸如“添餐”等个性化服务中，进而更好地满足顾客用餐需求。

“无接触餐厅”的兴起，改变了用户的消费习惯，能增强消费体验好感。“无接触点餐”等方式避免了可能因人工效率低而造成的诸多问题，能更好满足顾客对细分场景的需求。此外，在疫情防控中，消费者更深刻地意识到食品安全和健康餐饮的重要性。未来，绿色、健康、安全将成为餐饮消费的主导，而以此作为宗旨的“无接触餐厅”也将影响更多潜在用户的消费习惯。

长期来看，由于“无接触餐厅”涵盖餐饮行业的全流程服务，因此必须要做好顶层设计、制定相关服务标准并搭建“无接触”服务的基础设施和支撑平台。3月12日，中国饭店协会在完善餐饮企业“无接触”配送、点餐、进餐等环节基础上，发布了《餐饮企业新冠肺炎疫情期间“无接触餐厅”与“安心餐厅”实施指南》，为餐饮企业提供操作指引。

毋庸置疑，作为一个新兴事物，“无接触餐厅”在迎来发展机遇的同时也面临着众多挑战。如何避免“无接触”服务成为非常时期的营销噱头，如何在长远发展与餐饮行业的整体转型结合起来，这些都需要全行业的通力合作，才能让“一招鲜”变为常胜法宝，更好地满足居民日益多元的饮食需求，从而实现餐饮行业的下一站升级。