

文旅战“疫”在行动

我省推动堂食分餐制改革和餐饮提供者无接触供餐

打好舌尖上的防“疫”战

□ 本报记者 于新悦 刘英

疫情期间，全国多地发生多起家庭聚餐或外出聚餐引发的病例。这让人们意识到，曾经习以为常的“共餐共食”为病毒传播创造了机会，大力倡导推广“分餐制”，对于维护群众身体健康具有积极意义。

3月17日上午，山东省商务厅、山东省文化和旅游局、山东省市场监管局和省精品旅游促进会济南联合召开《餐饮业分餐制设计实施指南》《餐饮提供者无接触供餐实施指南》标准推广暨经验交流现场会，对两个标准作出详细的解释，以加快建立同疫情防控相适应的餐饮行业运行规范。

“分餐制”就是分开餐饮，一人一份餐具，一人一份饭菜，一人一份饮品，独立进餐，采取“分餐位上”“分餐公勺”“分餐自取”等分餐模式。山东舜和酒店集团“分餐制”的创新亮点在于宴会的“分餐位上”，就是在围桌共食时，为每位宾客单独上餐具和食品，且座席之间间隔1米以上的距离。推行“公勺、公筷、公夹”，避免了交叉感染，杜绝了安全风险，守护了舌尖上的安全。这样的规制可以有效避免病毒、细菌的交叉传播，保障餐饮消费者的健康安全，成为酒店、餐饮企业复工复产、防控疫情的得力措施。

《餐饮提供者无接触供餐实施指南》则规范了餐饮提供者的基本要求、无接触供餐过程要求、无接触供餐外围要求以及监督检查、信息追溯、日常无接触供餐等内容。该标准对餐饮提供者、配送人员、无接触供餐过程等方面都作了详细的规定。

山东省旅促会将带动全省酒店、餐饮会员单位分别制订本店实施“分餐制”的标准和生产服务流程，进行员工“分餐制”业务技能培训。有计划地开展实施“分餐制”舆论宣传活动，吸引广大人民群众回归酒店、餐饮消费，引领广大消费者移风易俗，改变传统的筷筷共夹等不良聚餐习惯，开创文明餐饮的新风尚。



□徐晓华 高启民 孔闻 报道

战疫情“云”赏花两不误

近日，枣庄台儿庄古城内梅花、连翘、杏花等次第开放，构成一幅春日美景图。景区工作人员在做好疫情防控和开园准备的同时，采用新媒体平台进行美景传播，让游客足不出户“云”赏美景。

落实“分餐制”，山东餐饮行业在行动

山东省饭店协会秘书长 王新

自新冠肺炎疫情发生以来，餐饮业受到了严重的冲击。据国家统计局3月16日发布的数据，2020年1-2月份，全国餐饮收入为4194.4亿元，同比下降43.1%，限额以上单位的收入是928.4亿元，同比下降39.7%，相比社会消费品零售总额的降幅20.5%，全国餐饮市场降幅要高于整个消费市场降幅22.6个百分点。

在疫情防控期间，山东省饭店协会迅速落实省委、省政府的决策部署，积极开展宣传，让消费者及时了解门店的营业时间与防疫措施，实现了有效的信息传递。积极响应无接触配送，应对复工复产企业的用餐需求，减少人员交流带来的交叉感染。联合55家行业协会和餐饮企业，向全省发出餐饮业推行分餐制的倡议，积极推动餐饮业健康有序复工复产。

我们看到，省内餐饮企业在克服困难的的同时，开展了外卖、外送、零售，积极应对疫情带来的负面影响。在疫情面前，传统的进餐方式受到了严峻的挑战，两个标准的实施与推广，将对引领新的就餐习惯、吸引广大消费者到餐厅、促进消费复苏起到积极作用。借两《指南》的颁布推广，省饭店协会将在全省饭店餐饮业开展学习、推广和分餐制经验，引导企业根据不同的经营业态，与分餐制进行结合，强化食品安全意识，确保向消

费者提供营养健康的食品和安全就餐环境，让消费者放心，共创餐桌文明，促进山东餐饮业高质量发展，助力健康中国行动。

山东凯瑞商业集团董事长 赵孝国

农历新年，一场突如其来的疫情，打乱了春节餐饮消费旺季原有的节奏，为餐饮业带来了前所未有的挑战。疫情到来我们不等不靠，积极响应，第一时间制订了应对疫情的主要战略思想。企业第一时间将经营的重点从线下转移到线上，在餐饮企业中提出了无接触外卖服务。

努力保障复工复产，为企业、单位提供工作餐、配餐等保障服务，并积极推出便民措施，为一线医护人员、执勤干警、社区志愿者送去爱心餐，做到有责任有担当，传递企业的正能量。尤其近期推出了在全国餐饮圈引起热议的烤鸭团券裂变式营销活动，每天的收入在100万元以上，增强了员工乃至餐饮业复工复产的信心。

提倡分餐，我们积极倡导研发适合分餐的菜品，餐具在使用前进行消毒，从就餐方式上减少了人与菜品之间的交叉、接触；设置分餐器具，间隔分餐1.8米，保证顾客之间的安全距离，并在餐厅推出超长的分餐筷、大头的分餐勺等行之有效的防护措施；规范防疫管理，顾客到店就餐，先测体温，做好记录，切实保证就餐期间餐桌距离。

防疫无小事，我们一手抓复工，一手抓防疫，事无巨细地做好各个环节，最大

限度地保障消费者的健康安全。

舜耕山庄集团副总经理 张伟征

新年伊始，一场突如其来的疫情使餐饮业承受着冲击与压力，怎样应对挑战，使餐饮业在疫情过后尽快走出困境、迎来春天，亟待破解。

山东舜和酒店集团积极改革，创新就餐模式，推行的“分餐位上”“分餐公勺”“分餐自取”用餐新模式，是餐饮业当前及今后应对挑战的有效途径。济南舜耕山庄将积极响应省旅促会的决定，认真学习山东舜和酒店集团的相关经验，将分餐制、无接触供餐落实到日常工作中，为山东餐饮业争当先锋再立新功。

两《指南》要求细、标准严、措施灵，是我们今后在分餐制工作中的标准和行动大纲。舜耕山庄将运用餐前会、宣传栏、微信群等形式，全面要求员工熟练掌握，并在工作中按此标准严格落实，规范考核，使标准在对宾客服务中充分体现，成为宾客放心消费的依据，促进经营的法宝。

舜和集团为我们提供了许多的亮点、经验，探索出一条分餐制的成功之路，成效突出，他山之石可以攻玉，我们将对标舜和酒店，有针对性地组织学习，制订学习成果转化措施，结合实际学以致用，注重创新，尽快让分餐制精要落在舜耕山庄落地生根。

山东超意兴集团总经理 张靖之

新年伊始，突如其来的新冠病毒肺炎

疫情是对整个餐饮行业的一次严峻考验。

超意兴作为快餐连锁企业之一，从1月27日开始，就投身至疫情防控工作，探索疫情期间的门店经营管理方法；在市场监管局指导下，超意兴于2月3日复工了第一家门店，门店停止了堂食服务，提供线上外卖、打包外带和团餐配餐三种服务方式。因为服务方式的改变，在原有管理标准的基础上，门店开始尝试实施无接触供餐模式。无接触供餐是打包食品在人与人交接过程中无接触，人员始终保持1米以上距离，为的是保障餐厅员工工作安全和骑手配送安全，更重要的是确保顾客取餐安全，让顾客对视线外供餐服务过程安心放心。目前，无接触供餐模式已经在超意兴320余家复工门店中落地应用，取得了阶段性成果。

为了能够将无接触供餐应用中积累下来的经验推广给更多的餐饮界同仁，我们联合第三方技术服务机构——山东省质量技术监督审查评价中心，于2月10日向省商务厅提出标准立项建议书，此后在省市场监督管理局的支持下，在行业专家的指导下，开始标准的制订，边应用边总结，最终实现了这项标准文件的发布。我们希望两项省级地方标准相结合，为餐饮业复工复产提供借鉴，更希望疫情过后，这两项标准能够成为餐饮行业的日常管理常态，共同为行业未来发展贡献一份力量。

(记者 于新悦 刘英 整理)

旅游速递

济南、青岛、武汉三地“云直播”山东首批旅游产品捐赠仪式举行

□记者 于新悦 报道

本报济南讯 3月18日，“战‘疫’归来 康养之旅”倡议活动暨山东首批旅游产品捐赠仪式通过“云直播”的形式，分别在济南、青岛、武汉三个会场同时举行。

活动现场向全省景区文旅企业发出倡议，号召大家迅速行动起来，积极响应《山东省人民政府办公厅关于应对新冠肺炎疫情促进文化和旅游产业健康发展的若干意见》（以下简称《意见》），立足自身，献礼英雄，待英雄战“疫”归来，帮助他们舒缓压力，放松心情，积极为他们提供疗愈身心的康养之旅。青岛西海岸新区文化和旅游局积极响应《意见》精神，率先联合区内文旅企业行动起来，向援助湖北的山东大学齐鲁医院医疗队捐赠了包括度假酒店、景区门票等组成的旅游康养产品。

该活动旨在贯彻落实《意见》精神，推动“鼓励A级旅游景区年内向医护人员免费开放”等措施落地，助力山东旅游市场恢复活力，帮助旅游企业尽快恢复生产，同时倡导山东文旅行业积极作为，为战“疫”归来的逆行英雄提供公益服务，推动形成尊崇英雄、爱护英雄的社会氛围。

烟台市文化和旅游局“四进”服务到一线

□记者 于新悦 报道

本报烟台讯 疫情发生后，烟台市文化和旅游局全面落实选派干部“进企业、进项目、进乡村、进社区”攻坚行动部署要求，统筹做好疫情防控和复工复产工作，“四进”工作进展顺利。选派20名同志分成四个工作组下沉到芝罘区、开发区、海阳市和招远市，并于3月3日起全部到岗到位。

工作组到岗之后，成立临时党支部，加强对“四进”工作的领导。充分发挥党员先锋模范作用，紧密围绕“疫情防控、复工复产”两手抓、两手硬的工作主基调，主动对接，深入调研，明确目标、压实责任，帮助基层、企业解决实际困难，各项工作扎实有序开展。

四个工作组以高度的责任心和使命感，尽职尽责投入基层一线疫情防控，深入调查摸底，严格执勤值守，认真宣传贯彻政策，有效助力“四进”工作组所在辖区疫情防控工作。坚持复工复产服务在一线，各工作组加强联系企业、项目单位的实地走访调研，有针对性地协助解决复工复产困难，同时将各级、各部门相关扶持政策宣讲到位，帮助企业用足、用好各项普惠性政策。

下一步，烟台市文化和旅游局“四进”工作组将继续聚焦基层所需、所急、所盼，进一步提升工作的系统性、精准性、科学性，扎扎实实为社区、为项目、为企业、为农村服好务，全力保障基层打赢疫情防控战、打好疫后发展仗。

蓝海集团布局六大板块

“一体两翼”从容应对疫情冲击

□ 本报记者 于新悦 刘英

“疫情发生以后，酒店板块对我们来说影响还是比较大的，但从大年初三开始，我们的生鲜超市非常火爆。”日前，山东蓝海酒店管理公司副总经理鲁晓静在接受记者采访时介绍，蓝海的模式是“一体两翼”，依托于自有原材料基地成立的生鲜超市，蔬菜、猪肉、鸡肉等都有绿色认证，受到了消费者的欢迎。这样的模式也是蓝海集团下一步重点布局的方向。

据了解，蓝海集团在去年把整个战略方向作了调整，除了主业酒店经营外，还有工程施工总公司、胜利职业学院人才培养基地、供应链体系、生鲜超市和“智选食堂”，总共六大板块。多条腿走路让蓝海集团在疫情之下从容前进。

“我们的工程施工公司做酒店的施工配套，酒店对于我们来讲都是十几年的酒店，可能相对来讲需要改造、施工的地方比较多，所以自己的队伍做起来比较好配合，现在输出管理的工程项目也比较多，未来一段时间，工程总公司将是我们利润增长比较大的一个点。此外从酒店经营里面分离出来一个‘智选食堂’的模式，做社会化保障，目前已经做了六七十多个食堂项目。”鲁晓静介绍。

疫情也给蓝海集团带来了改革创新动力。疫情期间，蓝海集团外卖业务逐渐做起来了。“从未来客人消费场景和消费习惯来讲，外卖的需求量都会比较大。未来消费对于健康的理念也会更加重视，所以我们在往外卖送餐的方面靠拢，并强调一些安全的问题。有原材料基地的保障，我们线上销售产品和线下产品不会有区隔、有不同。”鲁晓静说。

目前，蓝海集团复工的酒店达到了70%。做好防疫，修炼内功，从2月10日开始，集团组织全集团员工培训，利用线上视频的方式，做了为期整整一个月的培训。“疫情过后，集团营销方式也会发生很大的变化，对于我们传统行业来讲，未来跟现代营销手段的结合将是我们努力的一个方向。”鲁晓静说。



□记者 刘英 通讯员 蔡丽 报道

3月12日，在做好疫情防控工作的同时，惠民县文化和旅游局积极组织干部职工在惠民县滨惠大道旁开展义务植树活动。

我省出台《山东省精品旅游景区建设三年行动方案》

三年内建成50家精品旅游景区

□ 本报记者 于新悦 刘英

3月19日，省文化和旅游局发布《山东省精品旅游景区建设三年行动方案》（以下简称《方案》），《方案》提出力争到2022年，全省5A级景区总数达到15家，建成精品旅游景区50家（2020年创建10家，2021年、2022年分别创建20家）；全省旅游景区在国内知名度大幅提升，游客满意度达到90%以上。

据了解，《方案》立足于文化引领、智慧普及、产品创新、配套完善、服务细致，不断提升旅游景区的品牌化、智能化、人性化、国际化水平，从而推动全省旅游景区提档升级，推动全省旅游业实现跨越式发展。

《方案》要求进一步突出文化在景区中的地位和作用，在景区建设与发展中注重营造浓厚文化氛围，在景区景点打造、游览服务、营销推介等方面，注重吸收景区当地文

化，设计体验性、参与性强的旅游产品，通过突出文化元素、文化标志，增强游客对景区的认同感。

深入挖掘景区文化资源和历史底蕴，着重做好文化的展示和体验文章，让文化真正扎根在旅游景区之中，成为旅游景区的亮点和卖点，在全省培育打造一批文化旅游景区。

打造智慧景区方面，《方案》提出完善景区信息化基础数据库，做到宽带网络、移动通信信号和Wi-Fi覆盖，开通景区资讯及手机网站、官方微博微信、抖音短视频等自媒体。4A级以上旅游景区要实现网上分时预约，改造提升景区闸机或配备手持移动终端、立式电子门禁，推出二维码、IC卡、身份证、人脸识别等多种检票方式，提高景区入口智慧化水平。

精品旅游景区还需加强智慧管理，建设和完善景区视频监控和广播系统，视频监控

与客流数据与省、市文化和旅游主管部门对接。在客流监测的同时，利用大数据技术对客流数据开展客源结构、游客画像等数据分析。

此外，还需提供智慧服务，景区为消费者提供景区信息资讯、景点介绍、导游导览、地图导航、语音讲解、全景展示、在线游戏互动等服务，4A级及以上旅游景区要配备自助电子语音讲解系统。

为进一步延长产业链条，《方案》鼓励景区增加产品业态，实施“旅游+”，深入挖掘旅游体验、休闲、养生、健身、科普研学等多种功能，鼓励景区与咖啡、甜品等知名品牌的合作，尊重景区文化内涵，培育新的旅游消费热点。支持景区开发名菜名店、特色餐饮，通过诚信经营，加大网络营销，打造良好口碑、品牌，丰富旅游内容，吸引更多的游客。在景区门票普遍降价的形势下，鼓励景区开发特色旅游商品、文创衍

生产品。

为提升服务水平，《方案》对旅游厕所、游客中心、停车场、标识系统、步道、休憩设施等作出要求，完善配套设施，提升综合功能。同时，细化山东省景区管理服务规范，完善旅游景区服务标准体系。在标准化、精细化基础上，突出定制化、个性化服务，满足不同游客的多元需求。实施千百千工程，培育创建“十佳优质服务企业”“百个优质服务班组”“千名优质服务明星”。

在规范景区秩序、优化旅游环境方面，景区需加强通景公路沿线、景区主要出入口可视范围及景区内环境整治。景区内应杜绝乱搭乱建、乱停乱放、占道经营现象，杜绝空气、水体、土壤、噪声污染现象，通过合理设置与景区环境相适宜的垃圾箱，实行卫生包保制度等方式，做到垃圾日产日清。