



經營車(旅遊巴、小巴、的士、貨車)貸款的客戶,建行亞洲允許申請延期還款。 資料圖片

# 建行亞洲推六紓困措施

香港文匯報訊 新冠肺炎疫情繼續在本港蔓延,打擊本地經濟。中國建設銀行(亞洲)昨日宣佈,推出「普惠金融 風雨同舟」六項金融服務措施,希望減輕疫情對個人及工商客戶的影響,助力香港齊心抗疫。其中包括:為受疫情影響的中小企業客戶調整貸款期限和變更還款方式等;個人住房按揭客戶,其物業按揭貸款可獲最長12個月的「還息不還本」。

款期限、變更還款方式、調整結息頻率等;對個人住房按揭貸款客戶,如供款1年以上且過去12個月還款正常的,可申請6個月的延期還款,期間「還息不還本」,以減輕其每月供款壓力,期滿後可申請再延長6個月;經營車貸款的客戶(旅遊巴、小巴、的士、貨車)亦可申請延期還款。

## 樓按1年「還息不還本」

另外,該行對生產和經營衛生防疫、醫藥產品等

防護防疫設備和物品的本地中小企業客戶,建立高效快捷的金融服務綠色通道,提供資金支持。

## 差別化審批紓困貸款

同時,對因受疫情影響未能按時償還按揭、私人貸款、信用卡的用戶,可申請減免相關逾期手續費用等。對納入紓困計劃的中小企業客戶及個人客戶,該行將建立差別化、便捷的審批和放款流程,實現即報即批,最大程度滿足客戶的效率性要求。

# 內地餐飲業自救抗疫

## 平價賣菜 轉攻外賣 共享員工

## 抗擊 新冠肺炎

農曆新年本是中國餐飲業的傳統旺季,惟新冠肺炎疫情衝擊下,今年已成為「寒冬」,不少企業生意縮水八成、九成之餘,更面對食材囤積,資金告急等問題。面對困境,有企業選擇閉門歇業,有的堅持開門,出招自救。「我寧可戰死商場,絕不坐等結果。」眉州東坡酒樓創始人王剛守着這個信念,推出在酒樓門口設立平價菜站、門店餐桌拉開1.5米間距距離、提供半成品外賣、與超市合作共享員工等創新措施,並相信企業可渡過難關。

香港文匯報記者 李望賢、胡永愛 深圳報道



眉州東坡創始人王剛認為,對當前餐飲業來說,恢復生產的最大挑戰是現金流。 受訪者供圖

內地大型飲食企業推出平價菜站之餘,同時推出半成品外賣及與超市合作共享員工等自救措施,以應付疫情困境。 受訪者供圖

在生意縮水八成下,眉州東坡全國100多家門店仍堅持開業。王剛說:「閉店固然容易,但是堅持開店,我們才會想到這麼多創新。雖然困難重重,但是我信心百倍。」

## 提升服務迎對鐵粉捧場

為此,公司制定一個百天作戰計劃。在做好防控的基礎上,推出「平價菜站」、「主攻外賣」及「六星服務」三大舉措。針對堂食,門店為到店客人測量體溫、手部消毒及提供免費一次性手套等,並且將餐桌間距拉開至少1.5米以上。

王剛認為,在特殊時期,要力求提供更優質的「六星服務」。「這個時候還來消費的客人,一定是『鐵粉』。我要求員工即使戴着口罩,也要對客戶露出微笑。我也給員工權限,讓他們給客人贈送一碗麵,或者一碟菜。要讓客人感到溫暖。」

針對囤積的材料,眉州東坡酒樓自1月26日起啟動平價菜站,其北京門店每天向所在社區、家庭提供的肉蛋瓜

菜已近500公斤。事實上,飯店擺攤賣菜,不獨是眉州東坡一家。由於臨近農曆新年食材採購價格較貴,一般餐飲企業都會提前備貨。今次疫情來臨,庫存的菜品反而成為企業的負擔,不少就選擇平價出售,甚至捐到湖北疫區。據了解,僅海底撈就捐了蔬菜共計16.2噸。

## 代電商加工保障有工開

相對於餐飲業的困境,盒馬鮮生、每日優鮮及物美超市等生鮮超市電商則因疫情關係而線上訂單暴增,出現人手不足現象,「共享員工」遂成為彼此互助共渡時艱的創新之舉。以每日優鮮為例,與西貝、眉州東坡等餐飲企業合作,由每日優鮮提供原材料,西貝和眉州東坡分別提供倉庫和數百名員工,以按件計費方式,將毛菜加工成標品菜。

王剛介紹,眉州東坡目前為每日優鮮每天加工約2萬至3萬件。集團最新又和物美集團達成合作,每天為其加工10萬件標品菜,並將協調數百名員

工到物美超市的物流加工中心「增援」。

## 發展產品開拓網上銷售

他說,眉州東坡僅在北京就有6,000多名員工,超市的加工要求並不複雜,員工經過一天訓練,基本上一天可以加工700件至800件。「除眉州東坡的中央廚房,我們一些大的門店也作為加工點,這樣員工可以不出門,避免交叉感染。」

在他看來,賺的錢可能還是杯水車薪,但是靠自己雙手自救,比較重要。在和物美集團溝通中,王剛還和對方達成新的合作意向,將眉州東坡店開到物美超市,賣包子、蔬菜和一些成品、半成品。「這是在自救之餘,為我們未來又找了一條發展之路。」

王剛認為,對當前餐飲業來說,恢復生產的最大挑戰是現金流。令人鼓舞是,餐飲業的困境正得到關注,連日來有多家銀行主動與其聯繫,願意貸款助渡難關。

## 飲得安心 外賣袋配健康卡



奈雪的茶的外賣袋附上「安心卡」,上有工作人員姓名及體溫。 記者胡永愛攝



奈雪的茶麵包以袋裝或盒裝封口陳列售賣。 記者胡永愛攝

非常時期市民紛紛減少外出,外賣成為餐飲業主攻方向,平日受年輕人喜歡的茶飲、咖啡連鎖店紛紛推出「無接觸外賣配送」。知名茶飲品牌奈雪的茶表示,用戶在線上下單時可直接選擇零接觸配送,外賣騎手會與顧客聯繫,約定交接地點,改變以前「手傳手」的送貨模式,避免面對面接觸,降低風險。

## 約定交接點 不再「手傳手」

在配送安全方面,奈雪的茶稱,對製作茶飲師、騎手、餐箱及配送車輛等消毒措施作全面升級。從記者採訪奈雪的茶門店所見,除員工定時測量體溫、每小時對門店消毒等防範工作外,店內的麵包亦以袋裝或盒裝封口陳列售賣。

為求顧客安心,奈雪的茶在外賣產品及堂食打包產品均配備「安心卡」,顯示茶飲製作、麵包製作、配餐、配送負責人的姓名及當時體溫等信息。有消費者表示:「雖不知道是否真的有用,但這樣的信息公開,至少讓顧客在購買時安心一些。」

## 啓智能佈局 拓無人零售

記者亦走訪連鎖咖啡品牌瑞幸咖啡了解,公司除採取「無接觸外賣配送」外,外賣員回店亦第一時間進行手部消毒,並使用消毒抹布清潔外賣箱。

據了解,瑞幸亦加速推動「瑞即購:無人咖啡機」和「瑞划算:無人售賣機」無人零售智能佈局。目前,奈雪的茶除武漢及部分疫情較嚴重的區域門店仍暫停營業,其他區域的部分門店在政府和物業的批准下已陸續恢復營業。「我們首要的是保護好和安撫好所有員工,同時靈活調配各地資源並嚴格執行統一的服務標準,隨時做好準備,在疫情過後迅速投入到正常運營中。」

## 親歷「非典」 防疫行快一步

「2003年的非典要是再多持續半個月,眉州東坡就倒下了。」回想起10多年的非典,王剛記憶猶新。非典期間,雖然地處重災區北京,王剛也堅持營業,「當時整條街上只有眉州東坡一家店營業」,疫情過後,眉州東坡也迎來爆發式業績增長。



餐飲業為防控疫情一線人員免費供餐,貢獻一分力。 受訪者供圖

有了經驗,在新冠肺炎疫情來臨之際,相比一些企業的茫然無措,王剛顯得更有條不紊。「20號我們就聯繫採購了口罩和酒精等防護用品。」王剛指,隨着疫情日漸嚴峻,公司部署「總部、職能部門、區域、門店」4級應急防控責任體系,制定百天作戰計劃,員工、門店各防控措施細緻明

晰。這樣全面應急預案,正是在「非典」學到的經驗。

## 疫區店作「戰地食堂」

疫情之下,餐飲業雖然面臨困境,

但仍有不少在疫區的企業主動伸出援手。王剛指,眉州東坡在湖北有5家店(武漢2家,黃岡2家,麻城1家),在疫情開始後已主動聯繫為當地三家處理新冠肺炎的重點醫院免費供餐,隨後更擴至被稱為「黃岡小湯山」的大別山區區域醫療中心、疫情防控部門及記者團隊等,每日供餐約300份,仍在進行中。

奈雪的茶負責人表示,雖然武漢門店暫停營業,但自1月29日起,員工自發到門店,聯合美團外賣每天提供350份愛心餐予市內部分醫院的一線醫護人員,「保障他們高強度工作下及時補充水分和營養。」

## 餐飲業7天損失5000億

不到一個月,國家統計局發佈消息稱,去年餐飲業收入為4.67萬億元(人民幣,下同),同比增長9.4%,較GDP增速高出3個百分點以上。另據測算,去年全國餐飲業15.5%收入是來自農曆新年檔期貢獻。惟一場突如其來的疫情,餐飲業升勢戛然而止。

恒大研究院發佈的《疫情對中國經濟的影響分析與政策建議》指出,疫情影響

下,整個餐飲業7天內損失達5,000億元。

## 眉州東坡10天遭退1.1萬桌

眉州東坡酒樓創始人王剛表示,原預期今年農曆新年生意比去年有20%增長,誰知疫情爆發,僅1月21號到月底已遭退餐11,144桌,損失約1,700萬元,加上工資、加班費及房租等,目前已損失近億元。

廣東餐飲協會一份報告顯示,農曆新年期間30%的持續營業企業同比營收下降5成以上,其中30%企業收入幾乎為0。餐飲連鎖品牌西貝莜面村創始人賈國龍表示,賬上現金流捱不過3個月,2萬多名員工待業。王剛也坦言,生意下滑8、9成情況下,眉州東坡可能也只能撐三個月到半年,需要在有限的時間空間中進行抗災自救,走出困境。

## 送餐困難 小餐飲瀕執笠

疫情衝擊下,連鎖餐飲企業哀鴻遍野,小店舖更加艱難。來自深圳的Mia在南山區開了一家提供輕食健身餐的店舖,專做線上下外賣,但「現在訂單巨減,只有今年初時五分之一左右。」Mia既憂慮又無奈,因深圳延期返工,不少企業無限期停業,她的店舖不知道還能撐多久。

Mia的輕食店在去年11月開業,位於大新新村,外賣配送可輻射到整個南山中心區。「深圳南山區上班族和自領年輕人多,對於此類健康飲食的需求較高,所以選址在這裡。」

## 上班族未返 訂單少八成

這家輕食店今年1月20日歇業,2月5日再次營業,這個時間點介於國家公佈的2月3日與廣東省2月10日的返工日期之間。

「我們提前幾天開始準備工作,卻沒有想到訂單量這麼慘淡。」Mia說,年前店舖每天有40個到50個訂單,目前跌到不到10個。因疫情影響,深圳南山區大部分公司還未開工,多數上班族甚至還未返深,加上深圳各小

區、城中村開始實行封閉管理,「所以訂單量少得可憐。」Mia店舖所在的大新新村已經封村,訂單只能自己拿到村口交付外賣員,很不方便但沒有辦法,「深圳大多數公司本周開始開業,希望那時候訂單可以多一點。」

## 封村防疫 加劇運送負擔

相比苦苦支撐的Mia,在廈門市翔安區開奶茶店的劉先生,大年初五重新開業後再度歇業。「由於疫情的傳染性,顧客不再出門,基本沒有線下訂單,全靠線上配送。」劉先生對記者表示,雖然年後開業每日仍有約4千的訂單量,但廈門外賣員數量減少了很多,「不少奶茶單製作後配送不了,只好給顧客打電話道歉取消。」此外,劉先生店舖所在位於城中村,大年初七(1月31日)封村後,外賣員再也無法進村,給線上配送增加更大負擔,只好於大年初九(2月2日)開始關門歇業。「現在就希望疫情早點結束,不然我們這些小店舖很難繼續生存下去。」