

“内卷”加速，餐饮业如何“突围”？

邵阳日报记者 王朝帅

11月12日，李欢在与朋友聚餐后急急赶往高铁站前往长沙学习餐饮店管理技术。“当下餐饮行业内卷严重，尤其表现在价格内卷，所以不得不外出学习新管理模式、寻找‘新赛道’。”离开前，李欢对朋友说。

红餐网数据显示，2024年1月到9月，随着价格战、同质化竞争和成本压力的持续升级，餐饮行业竞争加剧，优胜劣汰趋势明显加速，整个行业逐步走入调整期。2024年9月，全国餐饮行业景气指数下滑至113.2，相较于前一周的119.7，下滑较为明显。

同李欢一样，我市许多实体餐饮人正纷纷谋求门店生存与发展之道。“目前我们只有把利润降下去才行。”一位从事实体餐饮业30余年的老板分析，一家实体餐饮店投资半年内生意无起色，店铺便不值钱，若是3年内没回本，则店铺往后再也难以赚钱。“以前实体餐饮业鼎盛时期，投资80万到100万，一年内可以回本，但现在行业处于整体下滑阶段，‘把价格做低，把服务做好’式内卷已成为行业现状。”

在我市某二手物品交易市场，时常有托运车载着崭新的餐饮器具进出，一些沿街门面也不时张贴有“旺铺出租”字样。“现在大家的消费欲望比较低，来店吃饭的人相较往年少了很多。”“房租贵、人工贵、食材贵已被大家调侃为餐饮界‘三高’……”实体餐饮人纷纷感慨当下部分实体餐饮店步履艰难。

10月31日，中国饭店协会发布《2024中国餐饮业年度报告》显示，餐饮企业的外卖销售额占总营收的比重为10.4%，较2022年增加2个百分点，有近五成的调研企业表示其外卖销售额较2022年有所增加。外卖、新零售等线上营销模式已成为餐饮企业重要的盈利渠道，餐饮数字市场规模进一步扩大。商务部电子商务司近日发布的数据也显示，2023年我国在线餐饮销售额增长29.1%，占餐饮消费总额比重进一步提升到22.2%。

而相较在线餐饮市场份额上涨，实体餐饮却不得不面对行业整体下滑带来的“寒冬”。那么，实体餐饮人如何面对“寒冬”的来临？

李欢给出的答案是“更新赛道”。李欢认为，当下餐饮消费市场出现了明显分级，即年



轻人喜欢吃火锅、咖啡、奶茶、面包等，而中老年人喜欢吃家常菜。红餐网数据显示，今年10月份，“红餐指数百强榜”中，排名前10的仅一家中式正餐店(位在第7)，其余9名都是小吃快餐、饮品与火锅店。其中，汉堡炸鸡门店共占4家，咖啡、奶茶相关门店也位居前列，这类餐饮的消费群体主要是年轻人。

“为了满足餐饮消费市场年轻化需求，实体餐饮店必须转型，进入面向年轻人的赛道。”李欢说。最近，李欢与几位合伙人在友阿国际广场投资开了家火锅店，进店的年轻人多，火锅店开张才几个月，生意兴隆，还位居某平台外卖销售榜前列。

在红旗路，张智经营着一家包子铺，约60平方米。门店开张20年来生意有涨有落，近两年，张智通过拍摄短视频宣传店里的老面小笼包，吸引不少粉丝前来消费，门店生意顺势上涨，一天最高营业额达到了一万元，这让他领略到了平台宣传的力量。

“最远有从甘肃、娄底赶过来的。从外地来的人不仅仅是吃包子，还想跟我学一门技术。”张智憨憨地说。伴随张智视频账号粉丝量上涨，其一则短视频播放量在单一平台达到了100余万。“有流量就有生意”，在张智看来这是当下实体餐饮店最需要的。

蒋记在市区经营着几家烧烤店，当前各门店营业额平均下滑了三分之一，他将破局

的方法聚焦在了“团队学习”上。不久前，蒋记接触了市区一些实体餐饮店同行，他们通过团队学习运作起新运营模式，并取得了不错的成果，蒋记便也想搭一班顺风车。

“我始终认为，优质团队与精细分工决定着一家餐饮店的存亡。”今年9月份，蒋记与外地某授课老师达成协议，约定每年出10万元聘请其定期来邵阳市为公司员工授课，包含教授团队精神、团队分工与合作等知识。蒋记说：“希望公司员工能通过团队学习变得更团结，更有服务意识。”蒋记说，“未来，公司还要进一步优化、提升团队服务水平。”

市餐饮行业管理协会秘书长刘辉建议，当前各实体餐饮店在大经济环境影响下，应降本增效、提高学习能力并加强店面宣传。他表示：“今年以来，协会举办了多场外出学习活动，以精进‘做菜功夫’。”截至目前，市餐饮行业管理协会已20余次组团到全国各地学习，包括“如何提升菜品？”“如何引进外地食材？”等内容。

(文中李欢、张智、蒋记均为化名)

社会之声

周刊 SHEHUIZHISHENG

“远方汽车美容养护中心”事件，后续来了

邵阳日报讯(记者 王朝帅)上周，市第二人民医院的工作人员向记者反映自己被销售人员兜售洗车卡诈骗一事。随即，记者采写了报道《推销人员售洗车卡后“跑路”/“远方汽车美容养护中心”真在“远方”》，

文章已于10月9日在本报见报。这周，由于该院被骗人数不少，已有工作人员联名向工业街派出所报警，警方正在处理该事件。

至11月14日夜，该名销售人员的电话仍一直在“通话”中。

你问我答

工作人员失误错充燃气，怎么解决问题？

11月8日，家住双清区秀峰社区的一位市民反映，在10月31日与11月1日，他共计在市燃气总公司充值了2100元的燃气费，却因工作

人员操作失误，将钱打到邻居账户里。

遇到此类因工作人员失误导致的错充现象，该怎么有效解决？

记者答复

邵阳市燃气总公司工作人员表示，市民在燃气充值方面存在相关问题，可在每日上午9时以后拨打公司5311222热线寻求解决办法。或者，市民也可以拨打12345热线解决问题。后续，市民拨打了12345热线，市

12345热线工作人员及时对接了邵阳市燃气总公司，该公司于11日与市民取得联系，核实情况后公司财务已退款给投诉的市民。

(邵阳日报记者 王朝帅 通讯员 李雯)

无证驾车“驶”不得！

邵阳日报讯(记者 艾哲 通讯员 杨清华 曹迅)近日，北塔交警大队一中队民警、辅警在北塔区西湖北路湘窖酒业路段执勤过程中，接到移动交管指挥平台指令，要求拦截沿西湖北路自北向南行驶的湘EB7×××小型普通客车。

接到指令后，执勤民警迅速行动，成功拦截该车辆。经现场核查，湘EB7×××小型普通客车驾驶员曾某存在以下违法行为：无有效机动车驾驶证、车辆未按规定定期进行安全技术检验、未按规定投保机动车交通事故责任强制保险。

针对上述违法行为，执勤民警依法对曾某某开具行政强制措施凭证，依法扣留该车并通知曾某某前往交警大队配合处理。曾某某因怀有侥幸心理无证驾驶，面临相应处罚，但后悔为时已晚。

北塔交警提示：无证驾驶、未按规定对车辆进行安全技术检验及未投保交强险等行为，不仅严重违反交通法规，还存在极大安全隐患。为了自己和他人的生命安全，请务必遵守交通法规，合法驾驶，定期进行车辆安全技术检验，并按时报交强险。

投资款无偿清退？

别信！当心落入诈骗局中局

邵阳日报记者 艾哲 通讯员 肖规

近日，市公安局反诈中心接到裕农园投资受害者举报，称其收到《中贸裕农互联网平台行政处罚退费公告》，询问是否正在由国家机关主导“退费”。接到举报后，反诈中心民警迅速向市公安局经侦支队了解情况，被告知退费工作目前并未开展，同时经了解发现，近期省内已发生多起类似诈骗案例。

民警了解到，市民小芳在收到信件后，通过信件二维码添加嫌疑人微信好友，并被拉入群聊，群内的托纷纷谎称已收到“退费”。小芳按照群内客服人员的指引，在客服提供的App平台上充值转账，说是进入平台充值提交保障资金就可以退还投资的本金及利息，结果小芳最终被骗5万余元。

为提醒市民不要落入诈骗局中局，邵阳警方为市民解析诈骗套路：冒充身份。骗子通过不法手段获取受害人的个人信息，随后冒充政府工作人员，在受害人添加骗子的微信后，骗子主动联系受害人，谎称给办理“退费”手续，引诱受害人加好友或加入群聊。装“托”唱双簧。受害人加入群聊后，群中有骗子事先准备好的“托”，声称按照骗子的要求操作，已经收到“退费”，告诉受害人按照骗子的要求办。随后诱导受害人点击陌生网址链接下载并注册虚假软件。然后实施诈骗。骗子要求通过“购买理财产品”“做任务”“交纳保证金”等程序才能“退费”。当受害人投入大额资金后，骗子会以“操作失误”“账户冻结”等各种理由拒绝提现，甚至要求受害人继续投入，直至受害人意识到被骗。

警方提示：1.遇到主动提出退费，要仔细核实对方身份，可电话联系政府相关部门或拨打96110进行验证；2.正规退费一般会原路返还或直接转入你的银行卡内，无需进行操作；3.不要随意提供身份证号、银行卡号、验证码等重要信息，切勿随意扫描对方发来的“二维码”，更不要轻易点开来历不明的“网页链接”，谨防中木马病毒或误入钓鱼网站；4.对方一旦让你下载并操作其他软件以完成退款，一律不要理会，不要给任何陌生人转账。

物业公司每吨水收0.2元的损耗费，是否合理？

邵阳日报讯(记者 伍洁)“我们小区没有分表立户，水费都是在小区物业公司充值购买，以前收取每吨水0.25元的二次增压费，今年6月底开始又增加每吨水0.2元的损耗费，我觉得这个收费标准没有法律依据，完全不合理。”11月13日，家住大祥区华夏田园小区的肖女士打电话向本报记者反映。

肖女士反映，她所居住的华夏田园小区用水合表未分到户，所以每次交水费需要去物业公司充值。前些年物业公司要求高层住户每吨水加收0.25元二次增压费，这个业主还能勉强接受，但是今年6月底开始又收取每吨水0.2元的损耗费，她觉得完全不能理解。按照目前居民生活水合表收费标准，生活用水每吨3.42元，加上0.25元二次

增压费和0.2元损耗费，每吨水收费3.87元，她觉得物业公司有乱收费嫌疑。

11月14日上午，记者来到华夏田园小区物业公司了解情况。该小区华夏物业公司项目部朱经理介绍相关情况。她介绍，小区水管未分表立户，由于小区有电梯房，所以在几年前公司在水费的基础上收取每吨水0.25元的二次增压费，实际上就是增压的电费，物业公司也是按照电梯房6层以上，楼梯房5层以上收取业主二次增压费，低于这些楼层的业主，物业公司不收取二次增压费。关于损耗费收取，由于小区建好有10多年，因水管老化每年损耗的水费高达十几万元，为了维持物业正常运转，他们根据市发改委相关文件，于今年6月份实行每吨水收取0.2元的损耗费。损耗费调整经

过业主委员会同意后于今年6月28日下发了公告。近期，有业主向邵阳市市场监督管理局投诉收取损耗费不合理情况，该局已经找到物业公司要求退还损耗费。朱经理表示，大部分业主这几个月来已经同意收取每吨水0.2元的损耗费，只有少数业主不同意。关于损耗费退还问题，她希望近期和业主委员会沟通协商，如果广大业主同意分表立户，公司愿意将收取的损耗费退还给交费的业主。随后，记者就此事询问邵阳市市场监管综合行政执法支队价格大队，大队负责人表示，该小区物业公司收取损耗费目前没有任何政策法律依据，涉嫌违规收费，他们已经找物业公司人员约谈，近期还将下发整改通知书，要求物业公司及时清退多收取的费用。

为进一步优化交通出行环境，11月14日，市交警部门安排人员对雪峰南路和敬州西路沿线模糊的交通标线进行重新划线，预计整个施划工作本周内完成。

邵阳日报记者 伍洁 摄

