

从 3.2 万份调查问卷看新冠肺炎疫情 对中国餐饮行业的影响

美团研究院

2020 年 2 月 14 日

一、我国餐饮行业受到新冠肺炎疫情的严重冲击

新冠肺炎疫情具有突发性强、快速波及全国、涉及面广、恰逢春节餐饮黄金周等特点。新冠肺炎疫情期间，全国 31 个省份启动重大突发公共卫生事件 I 级响应，多层次部署疫情防控 and 应急管理工作。为抗击疫情，全国上下采取居家隔离、取消各类聚餐婚宴活动等防控措施，大量餐饮商户主动或被动暂停营业，人们外出聚餐数量骤降。我国餐饮行业受到新冠肺炎疫情的严重冲击。

（一）旺季变寒冬，2020 年春节期间餐饮消费大幅下降

按照惯例，春节期间是餐饮消费的黄金周，年夜饭、团圆饭、亲朋好友宴是主要的消费场景。受疫情影响，2020 年春节期间餐饮消费大幅下降。中国烹饪协会判断，2020 年春节期间年夜饭的退订率达到 94%左右。餐饮企业眉州东坡从 2020 年 1 月 21 日至 1 月 30 日共退餐 11144 桌，由此造成的经营损失约为 1700 万元；拥有 60 家门店的旺顺阁 1 月 28 日只有 23 家门店营业，客流量同比下降 98.5%，营业额同比下降 93.8%。

（二）九成商户损失较大，所有品类均受冲击，正餐影响相对较大，轻餐影响相对较小

美团研究院于 2020 年 2 月初针对新冠肺炎疫情对我国餐饮商户的影响开展了问卷调查（共回收 35019 份问卷，其中有效问卷 32420 份，问卷的填写日期是 2 月 2 日-2 月 4

日。下文简称“问卷调查”)。问卷调查显示,69.3%的餐饮商户表示新冠肺炎疫情造成的营业损失非常大;25.8%的餐饮商户表示损失较大;只有4.9%的餐饮商户认为损失较小或基本没影响(见图1)。

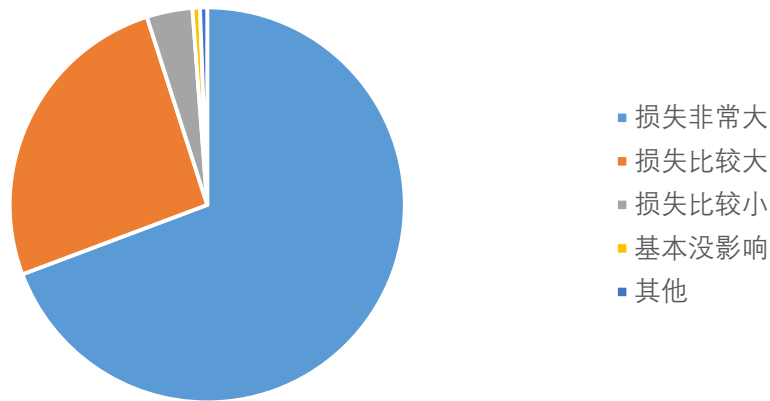


图1 疫情对餐饮商户造成的损失

数据来源:美团研究院2020年2月初问卷调查数据,有效样本32420份

为防止疫情扩散,多个城市/地区要求当地餐饮服务单位暂停营业。疫情之下关店率居高不下,所有餐饮品类均受到影响。相比之下,聚集形式和强社交场景的业态更容易受到冲击。疫情对火锅、香锅烤鱼、日韩料理、地方菜等正餐品类的影响更大,这些品类的模式相对较重,和外卖的契合度不高,如果进行转型,则需要调整菜品和供应链。小吃快餐、饮品店、面包甜点等轻餐品类模式轻、具有更多的零售化属性、小店居多、更适合外卖、自提属性更强,疫情对这些品类的影响相对小一些(见图2)。

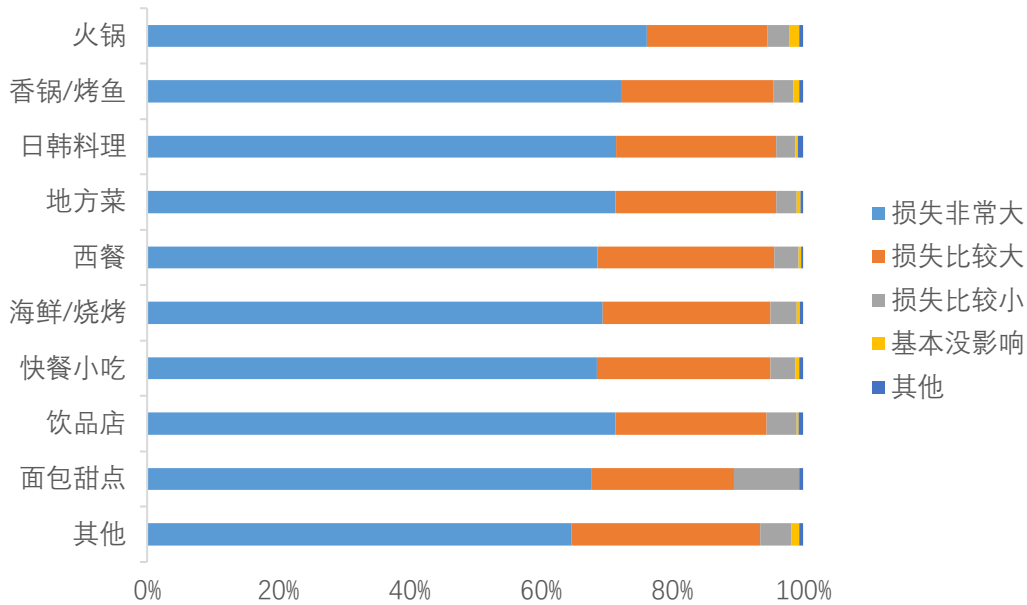


图2 疫情对不同餐饮品类造成的损失

数据来源：美团研究院 2020 年 2 月初问卷调查数据，有效样本 32420 份

（三）疫情对连锁店冲击大，个体店受到的冲击相对小一些

疫情之下，餐饮商户的营业收入大幅下降，68.8%的个体店表示损失非常大，而这一比例在连锁店中高达 72.5%。个体店成本低、链条短、灵活性高，主要面临的是房租压力，而连锁店旗下商户多、波及范围广、房租和人力成本等固定成本占比更高、中后台更重、链条长，疫情造成的损失大。

问卷调查显示，58.4%的正餐连锁集团关店率超过 60%，损失主要集中在人员、房租、食材成本等方面。88.9%的正餐连锁集团认为，即便疫情结束之后也需要 4 周以上的时间才能恢复到正常的营业水平。相对于加盟模式，直营模式重、成本自担，受疫情的冲击更大。受此次疫情的影响，加盟模

式今后可能更受欢迎。

（四）应对疫情影响，短期内近三成餐饮商户转向外卖

在堂食严重下降的情况下，很多餐饮商户意识到多种经营模式的搭配能够更好地应对风险，餐饮商户短期内尝试向外卖投入更多资源。2020年2月初，美团研究院组织的餐饮商户（共3.3万家）电话调查显示，近三成的被访商户正逐步转向外卖经营，其中约五成的营业商户正在向外卖投入更多资源，转变营业重心；约1/4的暂停营业商户表示开业后会增加外卖投入，转变营业重心。

问卷调查显示，2020年2月初处于营业状态的外卖商户中，53.6%的商户外卖收入占营业收入的一半以上，其中高达42.9%的商户外卖占比超过70%（见图3）。短期来看，外卖成为餐饮商户渡过此次疫情危机的重要抓手。长期来看，疫情在一定程度上加速了餐饮行业线上化的进程，线上线下相结合将成为我国餐饮行业发展新常态。

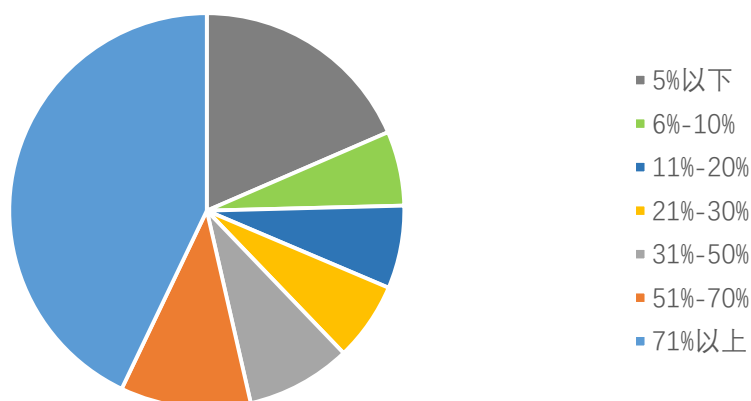


图3 2020年2月初外卖在餐饮营业商户收入中的占比分布

数据来源：美团研究院 2020 年 2 月初问卷调查数据，有效样本 32420 份

二、当前我国餐饮行业面对的困难和问题

尽管政府、互联网餐饮平台和社会各方面采取许多措施帮助餐饮行业抗击疫情、渡过难关，但在疫情没有解除前，我国餐饮行业仍面对诸多困难和问题。

（一）政策关停覆盖面广，多数餐饮商户的营业收入急剧下降

为防止疫情扩散，多个城市/地区要求当地餐饮服务单位暂停营业，导致很多餐饮商户的营业收入急剧下降。问卷调查显示，57.6%的餐饮商户表示所在城市和地区要求餐饮商户堂食和外卖都暂停营业；26.6%的餐饮商户表示堂食暂停营业，外卖可配送；11.1%的餐饮商户表示堂食和外卖均可营业，4.7%的餐饮商户属于其他情况。据不完全统计，截至2月12日，全国关停餐饮的县市有1024个，要求停止外卖配送服务的县市有297个。疫情期间部分餐厅、饭店已暂停店内堂食业务，一旦再关停外卖，会导致很多上班族和居民难以解决基本的用餐和日常生活用品采购需求，在防疫一线奋战的医护人员和其他工作人员按时吃饭、营养就餐的需求也难以得到满足，间接对疫情防控工作造成不利影响。如果关停互联网平台的外卖配送服务，会导致居民外出采购食材的频次增加，那些难以自己做饭的人只能选择外出就餐，或外出购买成品、半成品解决吃饭问题，反而会增加感染新型

冠状病毒的概率，给疫情防控工作造成更大的压力。

（二）固定成本压力大，九成餐饮商户资金短缺

餐饮行业普遍存在“三高一低（房租高、人力成本高、食材成本高、毛利低）”问题，因疫情扩散，餐饮堂食业务几乎陷入停顿状态。除了年夜饭退订、营业收入大幅下降外，餐饮商户还需面对原材料备货损失、高昂的房屋租金、员工工资社保等许多固定运营成本。问卷调查显示，70.7%的餐饮商户有房租压力；41.0%的餐饮商户有人力成本压力；40.9%的餐饮商户有原材料压力。

餐饮行业具有小规模、高流动性、高替代率等特点，获得银行贷款的难度大，融资困难。多重因素叠加对餐饮商户现金流和持续运营造成巨大压力。问卷调查显示，26.8%的餐饮商户表示资金已经周转不开；37.0%的餐饮商户表示资金极度紧缺，只能维持1-2个月；22.9%的餐饮商户表示资金比较紧缺，能维持3-4个月；13.3%的餐饮商户属于其他情况。随着疫情的持续，一些中小餐饮商户会濒临倒闭，一些餐饮业头部企业也会陷入困境（见图4）。

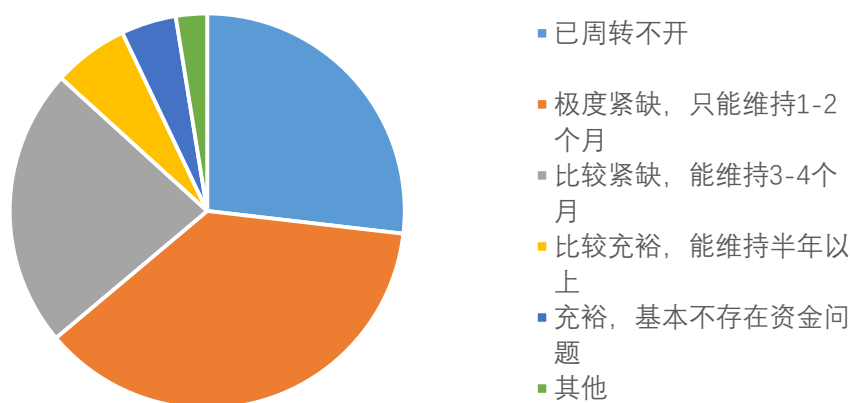


图4 我国餐饮商户的资金状况

数据来源：美团研究院 2020 年 2 月初问卷调查数据，有效样本 32420 份

（三）行业发展预期差，15.3%的餐饮商户有明确的关店计划

受疫情和封城影响，餐饮行业面对成本居高不下、资金储备不足、供应链中断等方面的问题，在疫情结束后，餐饮商户还要面对重拾消费者信心、供应短缺造成的原材料成本上升、人员流失等方面的挑战。问卷调查显示，餐饮老板的信心受到一定影响，43.7%的餐饮老板表示信心一般，走一步看一步；5.6%的餐饮老板表示非常没信心；只有 50.4%的餐饮老板表示比较有信心，疫情之后加快速度恢复运营；0.3%属于其他情况（见图 5）。

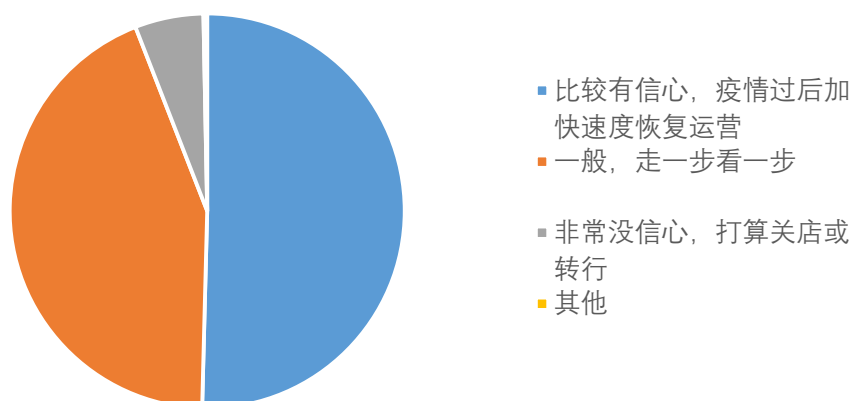


图5 疫情对餐饮老板信心的影响

数据来源：美团研究院 2020 年 2 月初问卷调查数据，有效样本 32420 份

问卷调查显示，未来三个月，大部分餐饮商户打算维持用工现状；17.1%的商户表示要减少 1-2 人；3.5%的商户表示要减少 3-5 人；只有 2.9%的商户表示会增加 1-2 人，疫情对餐饮业就业产生了一定影响。

问卷调查还显示，未来三个月，9.0%的餐饮商户打算关闭全部店面；6.3%的餐饮商户打算关闭部分店面；53.2%的餐饮商户打算维持现状；3.7%的餐饮商户打算扩张；另有 27.8%的餐饮商户表示不清楚或没想好（见图 6）。

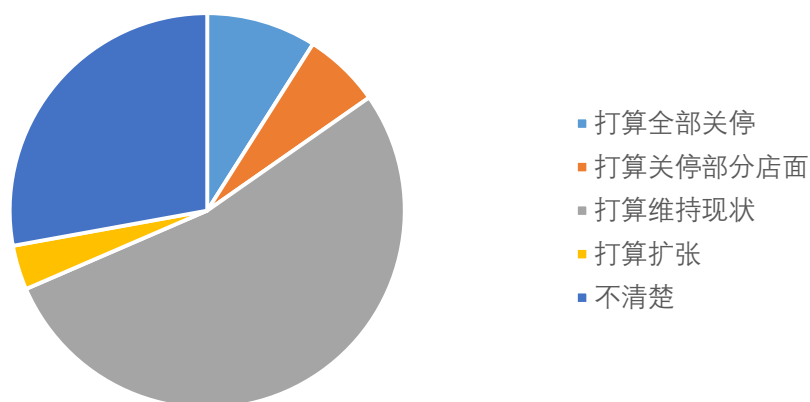


图6 未来三个月餐饮老板开关店计划

数据来源：美团研究院 2020 年 2 月初问卷调查数据，有效样本 32420 份

三、新冠肺炎疫情对我国餐饮业发展趋势的影响

尽管我国餐饮行业受到疫情的严重冲击，但我国餐饮行业也面对一些新的发展机遇，危中有机。未来餐饮行业将更加注重食品安全、健康、卫生，同时更加注重顾客的堂食体验感。

（一）餐饮行业结构重塑，线上餐饮外卖服务面对新的发展机遇

经过此次新冠肺炎疫情，很多餐饮商户堂食陷入停滞，开始意识到多渠道发展的重要性，外卖商户快速增加，预计2020年外卖在餐饮商户的渗透率有很大提升，线上餐饮外卖服务面对新的发展机遇，线上线下结合成为我国餐饮行业发展新常态，今后会出现更多的新用户、新商户、新模式、新合作伙伴，外卖生态边界将进一步扩大。

疫情期间，外卖展示了巨大的优越性，“无接触配送”和“智能取餐柜”在防控疫情的同时保证了城市居民的一日三餐，同时在水果、蔬菜、医药、生活必需品方面有力地保障了市民的日常需求。疫情过后对行业食品安全、制作安全、配送安全等方面的要求会更高，同时会加速无人配送等新技术落地，可以预见外卖将逐步成为城市服务的重要基础设施、保障民生的重要渠道。

（二）未来餐饮行业将更加注重食品安全、健康、卫生，同时更加注重顾客的堂食体验感

此次新冠肺炎疫情过后，餐饮行业将面临较长的恢复期，同时消费者的消费习惯和理念将发生深刻变化。未来餐饮行业将更加注重食品安全、健康、卫生，同时更加注重顾客的堂食体验感，包括食材的新鲜及追踪溯源、用餐环境的改善、服务的提升、厨房加工透明化等，分餐制将得到更多餐饮企业和消费者的青睐和推广。同时，为了降低人员成本，餐饮门店的后厨和前厅将向智能化方向发展。

（三）疫情倒逼餐饮业进化，餐饮零售化趋势初显

疫情正在倒逼餐饮业进化。疫情期间，为了解决库存积压，全聚德、眉州东坡等众多餐饮企业摆起“菜摊”，眉州东坡做了平价菜站，利用自身供应链，将四川的瓜果、蔬菜、调味料、生鲜、成品、半成品以平价的方式服务社区。很多餐饮企业线上线下双渠道联动，为居民提供送菜服务。

随着餐饮产品的不断标准化、锁鲜技术的进一步成熟，食品的口味一致性得到保证，餐饮行业将逐步把零售环节打通，后续可能会尝试提供半成品零售来替代传统超市里的食品供应，餐饮行业由服务行业开始向服务+零售行业转型，二者的逐渐融合可能会创造出新的发展模式。疫情过后，多元经营模式会受到餐饮企业重视，进而会推进餐饮线上化进程和零售化转型。

（四）疫情驱动餐饮行业标准提升，对餐饮商户的服务能力提出新要求

此次新冠肺炎疫情是对餐饮企业的一次大考，疫情之下，所有餐饮品类均遭受冲击。同时，疫情驱动餐饮行业标准提升，对餐饮商户的服务能力提出新要求，这将提升餐饮行业的准入门槛，也将提升餐饮行业的发展质量。在消费者普遍担忧交叉感染的背景下，无接触服务方式不断涌现，成为保障居民生活的重要手段。无接触服务方式从“无接触配送”开始，并不断创新，发展成“无接触团餐”、“无接触自提”、“无接触堂食”等方式。以美团为代表的生活服务电商平台率先在业内推出无接触配送等新服务模式，产生了良好效果。在疫情恢复期间，头部轻快餐品牌仍然是外出就餐的主选。未来餐饮企业将增强危机防控和食品安全意识，发展无接触服务方式，推进餐饮标准化，注重多渠道发展并加强供应链管理。

四、建议采取有力措施帮助餐饮业度过难关

近年来，我国餐饮业保持平稳较快增长速度。根据国家统计局公布的数据，2019年，全国餐饮收入为46721亿元，比上年增长9.4%，餐饮收入增速领跑于社会消费品零售总额增速（8.0%）。目前，我国餐饮业经营网点达800多万家，从业人员超3000万人，餐饮业在拉动内需、扩大就业和促进国民经济发展等方面发挥着重要作用。

2020年2月5日，李克强总理主持召开国务院常务会，会上要求切实做好疫情防控重点医疗物资和生活必需品保

供工作，确定支持疫情防控和相关行业企业的财税金融政策。2月7日，财政部、税务总局发布《关于支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控有关税收政策的公告》，对受疫情影响较大的困难行业（交通运输、餐饮、住宿、旅游）企业2020年度发生的亏损，最长结转年限由5年延长至8年；对纳税人提供公共交通运输服务、生活服务，以及为居民提供必需生活物资快递收派服务取得的收入，免征增值税。2月7日，人民银行部署设立3000亿元专项再贷款，实施优惠贷款利率，加强对重要医用、生活物资重点企业的金融支持，对受疫情影响暂时遇到困难的企业，不盲目抽贷、断贷、压贷；2月7日，财政部增加贴息资金规模，按企业实际获得贷款利率的50%给予贴息，确保企业实际融资成本低于1.6%等。2月12日，习近平总书记主持中央政治局常务委员会会议时指出，要保持稳健的货币政策灵活适度，对防疫物资生产企业加大优惠利率信贷支持力度，对受疫情影响较大的地区、行业和企业完善差异化优惠金融服务；要以更大力度实施好就业优先政策，完善支持中小微企业的财税、金融、社保等政策。各地纷纷出台措施进行落实。

国家和地方出台的减免税收等优惠政策，减轻了企业负担，对稳定餐饮业起到了重要作用。美团在2月初推出的七项帮扶餐饮商户的举措也已陆续落地。但目前疫情仍在持续，餐饮业面临非常大的困难，餐饮商户歇业率高，客源萎缩，

资金紧张，亟待更多帮扶政策。建议各级政府部门和金融等机构采取有力措施扶持餐饮业，帮助餐饮业度过难关。

（一）放开餐饮关停政策，支持外卖、团餐、自提等多种无接触服务方式，提振餐饮经济

一是放开餐饮关停政策。商务部在国务院联防联控机制新闻发布会上指出，对疫情不那么严重的地区，要适当扩大多业态的经营范围开业，不能搞一刀切、一关了之。为了保障民生和疫情期间的百姓日常生活，也为了维持餐饮商户的正常经营防止倒闭潮，建议有关部门出台文件，杜绝部分地方政府为防控疫情而采取关停餐饮、外卖等“一刀切”的过激反应与做法，在符合疫情防控要求的基础上，引导和支持卫生条件好、员工防范设施符合要求的餐饮商户、外卖平台恢复营业、开展经营。可在卫生条件好、员工防范设施符合要求的餐饮商户设立一批“安心店”、“放心店”。

二是加大对“无接触服务”方式的支持。2月6日，商务部联合国家卫生健康委印发《零售、餐饮企业在新型冠状病毒流行期间经营服务防控指南》，鼓励外卖平台推行“无接触配送”的操作规范，要求外卖配送员需按“无接触配送”服务规范标准送餐，避免配送过程中面对面与顾客接触。据调查，目前已有江苏、辽宁、山东、安徽、海南、四川、天津等十余个省市市政府出于防控疫情同时保障民生的角度鼓励实施“无接触配送”。所谓“无接触”是指用户与骑手、商

户三者彼此之间不产生直接接触，经协商约定将餐品放在指定位置，避免面对面取餐。疫情期间，无接触服务方式已深入人心，成为有效抗击疫情同时保障居民生活的重要手段。建议有关部门加大对“无接触服务方式”的宣传和支持力度，推行无接触送餐（送货）服务，鼓励在写字楼、住宅小区等场所统一设置外卖、快递无接触取餐（取货）点，在写字楼、医院等地方推广美团智能取餐柜；允许外卖骑手在接受必要的检测后进入小区，通过无接触配送方式送餐；在口罩等防疫物资采购方面给予餐饮和外卖企业一定支持。

三是推广“工作餐直供”等多种类型的餐饮。从2月10日开始，春节假期过后各地复产、复工企业逐渐增多，如何在不聚集的情况下保证员工就餐成为亟须解决的问题。美团联合北京、上海、深圳三地政府、协会等机构发起“放心工作餐直供”行动，开启多人团餐预订、企事业单位食堂直供服务。针对生产抗疫产品的单位，开通“绿色通道”，派专人对接，帮助匹配餐饮商家，确保抗疫人员用餐问题得到快速解决。此外，美团还结合以往用餐需求，推出安心餐、随身携带餐、丽人轻食餐等多种类型的餐饮，满足上班族安全、营养与愉悦的心理需要以及各类场景需求。建议在全国推广“放心工作餐直供”、安心餐、随身携带餐等餐饮服务，通过无接触配送方式满足上班族和广大市民的生活需求，在防控疫情的同时带动线下餐饮商户的复苏。

（二）制定全国餐饮业振兴计划，帮助餐饮行业逐步恢复正常经营

2003 年非典型性肺炎期间，商务部组织实施《全国餐饮业和住宿业振兴计划》，推出 8 项措施，对于恢复餐饮经济起到积极作用。我国餐饮行业受到新冠肺炎疫情的严重冲击，损失巨大。结合非典时期的战“疫”经验，建议我国政府制定全国餐饮业和住宿业振兴计划，帮助餐饮行业度过难关，逐步恢复正常经营。疫情期间可由商务部门牵头，协调落实中央和各级政府的多种优惠政策、制定行业相关标准、加强行业管理、增强消费者信心，疫情过后多措并举促进餐饮行业的恢复和发展，如举办美食节、发展夜间经济，通过美团等生活服务电子商务平台帮扶餐饮商户、向消费者发放免费美食券等。

（三）加大金融支持力度，缓解餐饮商户资金困难

为防止短期内餐饮商户出现倒闭潮，建议加大对餐饮业的金融支持力度。一是鼓励银行积极与美团等生活服务电子商务平台合作，拓宽餐饮企业融资通道，通过提供不需要抵押的信用贷对餐饮商户进行精准帮扶。美团将充分依托交易大数据、线上自动化审批等金融科技能力，以及为小微商户服务的能力，帮助银行解决线上风控和贷款渠道等方面的难题。美团为包括餐饮商户在内的生活服务商户提供优惠利率贷款扶持服务，截至 2 月 12 日，首批帮扶湖北地区小微商

户近千家，贷款授信额度超过 5000 万元。美团外卖、到店餐饮业务还分别提供了 2 亿元、1.5 亿元商户专项扶持基金。二是建议在人民银行部署设立的整体性的 3000 亿元专项再贷款外，单独设立餐饮扶持专项再贷款；三是鼓励地方政府财政贴息，并成立担保基金给予企业短期流动资金贷款担保支持，解决中小微餐饮企业贷款难的问题；四是引导和支持金融机构通过展期、无还本续贷、减免逾期利息等方式加大对餐饮企业的信贷支持，多方合力帮助餐饮商户。

（四）加大减税降费力度，推动对生活服务商户的租金、物业、水电费减免

一是明确生活服务行业范围。2 月 5 日，国务院常务会宣布自 1 月 1 日起，暂停“对运输防控重点物资和提供公共交通、生活服务、邮政快递收入免征增值税”。希望中央出台相关政策细则，明确将餐饮、旅游、线上零售、到店综合服务等行业纳入生活服务行业；二是除增值税外，建议全国范围内对餐饮行业免征 2020 年所得税，对因受疫情影响办理申报困难的中小企业延期缴纳税款；三是全国范围内对餐饮行业免征部分行政事业性收费和政府性基金；四是建议各地政府推动对生活服务商户的租金、物业、水电费减免，如对承租国有资产类经营用房，新冠肺炎疫情期间依法关闭或者停业的，减免租金 50%，物业水电费全免；商业、服务业、餐饮业、娱乐场所等受疫情影响经营困难的，减免租金 30%，

物业水电费全免，或者对地产业主提供规模化补贴，并通过3-6个月免租精准惠及到终端餐饮企业。

（五）降低用工成本，稳岗稳就业

2月11日，国务院总理李克强主持召开国务院常务会议，进一步部署在全力以赴抓好疫情防控同时，加强经济运行调度和调节，更好保障供给。会议要求高度关注就业问题，防止大规模裁员。鼓励地方综合运用失业保险基金结余等资金加大援企稳岗力度，支持有条件的地方实施缓缴或返还部分社保费等政策。

建议采取多种措施，稳企业的同时稳就业。一是阶段性继续降低社会保险费率和缴费基数，对餐饮企业的社会保险缴纳进行减免或允许延期缴纳；二是鼓励餐饮企业采取“共享员工”等多种灵活用工方式保障劳动力供给；三是设置稳岗补贴专项基金，拓宽失业保险基金使用范围，对于在疫情期间停业但仍给员工发送工资的餐饮企业或单位，给予一定的补贴，缓解其现金流压力，稳岗稳就业。

除此之外，建议封城地区的交通管理部门对运送食材的车辆检测合格后准予通行，允许卫生条件好、员工防范设施到位的食材仓储库房正常营业。同时，要稳定疫情期间的原材料进货价格，避免进一步增加餐饮企业成本；在安全保障物资方面如消毒剂、手套、口罩、在线视频监控设备、体温红外检测仪等方面对餐饮行业予以一定支持。