



菜量大小随心、菜品摆盘精致、外卖包装定制升级——

## 冰雪有约，冰城餐饮“圈粉”南北客

本报记者 李木双

当冬雪落下，八方来客汇聚哈尔滨。不同口音、不同口味习惯的游客涌入，让冰城餐饮业迎来消费旺季。

眼下，本地餐饮业在坚守地道东北菜本味的同时，进一步在满足不同消费群体的需求上优化拓展空间。这包括，改变美食摆盘、分量、外卖包装……餐企在多方面下起真功夫，也带来多方位的品质提升。

### 提升外卖品质：拌饭勺用“私定”，外卖盒上需“打孔”

记者从饿了么了解到，进入12月以来，哈尔滨游客数量不断增加，一些外卖站点的订单量大幅增长，一些热门景区周边外卖订单量较日常增长近50%，其中送往酒店宾馆的订单增幅较大。

外卖是提升餐饮品牌知名度和口碑的重要途径。不少冰城的餐饮品牌看准时机，在外卖品质上下功夫——通过提升外卖包装、餐具配置、保温配置等，最大程度保证餐品口味、留住顾客。

鑫日千里马在今年获得饿了么餐饮行业本地年度最佳人气奖。作为哈尔滨冰雪游的受益企业，“留住回头客、吸引回头客”是该企业今年的头等大事。企业负责人杨先生表示，今年冰雪季

开始，企业外卖订单量较平时增长近40%。为了从细节上入手留住客户，企业为外卖专门定制了高品质的打包袋、保温袋，“为解决普通塑料拌饭勺随时可能断裂的问题，我们专门定制了高品质、环保的硬质餐具，获得客户好评。虽然每个月在外卖包装上增加了上万元的投入，但回头客带来的订单量增长和对品牌的认可更重要。”

作为本地知名品牌，同合居负责人吴总经理表示，企业为保证外卖口味品质加大了外包装的研发力度。“例如锅包肉，如果外包装不透气，经过外卖配送，就失去了酥脆的口感，因此我们专门研发定制了打孔外卖盒。”

### 菜品精致升级：菜量大小随心，尝鲜亦可“论个”

不论是游客想品尝多种本地特色菜，还是年轻人对菜品丰富性的需求，都被对市场敏感度极高的冰城餐饮业注意到。以“量大实惠”、“黑、黏、咸”著称的东北菜，在守护本地特色的同时，通过革新工艺技术，拓展“小份菜”“精致摆盘”经营模式。

九转小磨餐饮集团是哈市最早推出小份菜的餐饮企业之一。经过几年的市场探索，品牌在“菜量大小随心、突出本地健康绿色食材、精致摆盘以及细化服务上做文章”。旗下的九转小磨、喜村、黑土小磨各具特色，成为今冬游客们的热门选择。“今冬大批游客的到来，让我们旗下多个店铺进店顾客数量增长了30%。这也让我们更加注重在菜品研发、制作、摆盘等方面下功夫。”九转小磨餐饮集团门店运营负责人张波涛表示，为了更适应游客和年轻人的需求，旗下的喜村品牌打破了东北菜量大的传统，大多数菜品采取小份菜模式，一份杀猪菜的量够2-3

人食用，全店菜品大多在十几元钱一份，最高70多元一份。有的南方游客4个人点6个菜也不会浪费，满足“好吃、样多、不贵”的需求。

“店内有时八成是外地游客。”张波涛告诉记者，为了满足游客和本地年轻人拍照打卡的需求，集团旗下黑土小磨的食材选择以龙江绿色的九珍十八品为主，通过更换更精美的餐具、增加配菜点缀和菜品颜色搭配，来强化菜品精致摆盘服务。

本地餐饮菜量大小随心的变化已经悄然成型。老厨家负责人表示，作为必打卡的热门店，店里也针对不同顾客的需求设置了10余种小份菜。油炸冰棍和美利豆沙也从“论盘卖”变为“论个卖”，满足顾客尝鲜需求。

小份菜和大份菜的烹饪时间、人工相同，如何能保证餐饮业的利润？这要求企业不仅要借力哈尔滨冰雪游火爆带来的客流“薄利多销”，更要加大对菜品制作工艺的更新升级，这也推动了本地餐饮制作流程标准化发展。



老厨家店内游客盈门。



精致摆盘的东北菜。



### 服务附加值拉满：特色零食管够，标配免费存包

游客在冰城游玩，豁达的哈尔滨人给出的情绪价值“必须是满满的”。曾经以粗线条示人的东北人，眼下在细节服务上一点也不含糊。记者走访了解到，赠菜和看包服务几乎是冰城品牌餐饮的标配。

张波涛告诉记者，集团旗下的门店，不仅对每一桌顾客都赠送切花的冻梨，特色餐饮店还会向顾客免费提供东北特色本地零食“哑巴豆”（炒得酥脆，没有爆开成爆米花的玉米粒）。看到很多游客推着行李箱出游，各个门店不仅为就餐的顾客提供免费存包服务，其他有需求的游客也可同样享受该服务。

老厨家餐饮店负责人表示，店内不仅有对需求的客人提供锅包肉剪成小块服务，还更新了菜单，每道菜标注了主料的克重，让客人在点菜前能做到“心中有数”。同时，老厨家部分门店还专门开辟出场地，免费摆放相关旅游线路产品介绍，方便游客选择。此外，塔道斯西餐厅对每位员工进行了英文、俄文培训；同合居培训员工成为本地“旅游顾问”。

美食不仅是城市文化的重要组成部分，也是一座城市向外宣传的重要窗口。哈尔滨正在用热情、实在、豁达、开朗的城市性格，为八方来客提供更好的旅游体验，让人们吃在嘴里、暖在心里。

廊坊游客领着外孙刚到哈市就被暖到：

## 手机落在出租车上 冰城的哥火速送还

本报讯（记者 黄晏君）“太感谢您了，特意把我的手机送过来。”29日10时许，在香坊区三铁小区门前，来哈旅游的董女士对龙江旅游公司雷锋车队驾驶员宣彦俊连声道谢。

29日8时许，驾驶牌号为黑A16V9T出租车的宣彦俊营运至哈西火车站附近时，遇到领着外孙来哈旅游的河北廊坊董女士打车去香坊三铁小区。由于年幼的外孙非常高兴，董女士也很兴奋，当车行至三铁小区门前时，董女士支付车费后忙着照顾外孙下车，将一部荣耀70手机遗忘在车后排座位上。宣彦俊并没注意到，继续营运。不多时，他听到后排座位上有手机发出来电铃声，这时宣彦俊才发现后排

座位上有一部崭新的手机。他急忙接听电话。

原来，董女士下车后不多时，就发现手机不见了。她急忙通过支付平台留言，寻找驾驶员。宣彦俊得知情况后送完车上的客人立即驾车赶回三铁小区，将手机交还给了董女士，并叮嘱她出门在外一定要注意保管好随身携带的财物。董女士连声道谢。

30日上午，董女士在电话中对记者说：“刚到哈尔滨就被冰城出租车驾驶员暖到了，前后不到一小时，宣彦俊师傅就把我的手机送回来了，给他车费他也不要，人家也是耽误营运时间给我送回来的，还搭着油钱。哈尔滨的出租车驾驶员拾金不昧，名不虚传。”

（新闻110线索提供）

## 暖！温水洗手 悦！绿植香氛

哈市园林部门提升冬季游园如厕体验

本报讯（实习生 何睿 记者 霍亮）随着冰雪旅游旺季的来临，以及元旦、春节等重大节日亚冬会的临近，为给市民和游客提供更优质的游园体验，哈尔滨市园林部门本着“小园厕大民生”的服务理念，通过温水洗手、绿植香氛、增加厕位等多种举措，全面提升升级公园园厕软硬件设施。

元旦前，市、区园林部门专项推进公园园厕各项管理，加强公园园厕环境卫生和设施维护的日常管理，保证园厕温暖室温，并督促各区自检自查，完善服务。园林部门全方

位打造舒适温馨的如厕环境，指导各区公园园厕作业人员规范作业，完善无障碍设施功能，还增加了温水洗手、绿植和香氛等暖心服务，提升重点区域公园园厕服务水平。道里区园林部门针对斯大林公园旅游旺季如厕排队现象，将临时移动厕位封闭改建成四季可用园厕，增加如厕面积100平方米，新增厕位共计20个，极大缓解了旅游旺季游客如厕难的现象。同时，市级园林部门对公园各项服务管理加大检查考评力度，确保哈尔滨市公园服务品质更优。

哈尔滨市交通运输局多措并举整治道路运输市场秩序

# 道路运输行业严格执法“擦亮”城市“名片”

本报记者 刘希阳

冬天的哈尔滨，总是迎来许多游客，特别是亚洲冬季运动会即将在哈市举办，更多宾客将来到冰城。为了保障哈市道路运输市场秩序，市交通运输局积极部署各项执法护游工作，从2024年11月初至2025年3月1日，开展“冰雪旅游季及亚冬会期间道路运输市场秩序专项整治”工作，通过定期组织开展打击行动、加强区域内联合执法监管、强化省市执法联动配合、加强企业和从业人员动态考核等行业源头管理、开展督查暗访、做好舆情处置等六方面工作，严厉打击影响城市形象等各类非法营运和出租汽车违法违规行为，进一步提升哈市交通运输服务水平和城市整体形象。

## 全年持续开展联合执法 冬季开展执法护游行动

出租汽车、网约车作为城市的流动窗口，体现着一座城市的文明形象。

今年以来，市交通运输局在“五一”假期、端午节、哈尔滨“十一”假期等重要时间节点，组织16次全市统一的联合执法行动，九区九县（市）交通运输执法部门共查处出租汽车违规行为865起，查扣非法营运车辆（含非法网约车）863台。

针对近期冰雪旅游季反响较为集中的非法营运“黑车”问题，哈市下发了《关于开展冰雪旅游季及亚冬会期间道路运输市场秩序整治百日行动的通知》，于12月5日起组织主城区六区交通运输执法部门联合辖区公安交警等单位持续开展为期一周的执法专项行动。行动中各区在交通场站、旅游景区、繁华商圈等非法营运行为易发高发区域加密执法巡查频次，严厉打击各类私家车非法营运、黑网约车、黑旅游车、依附长途线路从事非法营运等各类非法营运行为。

行动中主城区六区共出动行政执法人员949人次（含交警工作人员）、执法车辆219台次，检查车辆7400余台。查获非法营运车辆5台、假冒巡游出租汽车2台、黑网约车90台、违规运营出租车17台、超许可事项运营违法大客车2台，封禁违规网约车6台，共计122台。

## 每周至少两次明察暗访 违法违规为及时推送

11月初，哈市拉开又一年冬季运输的大幕，市交通运输局于11月起定期组织局执法协调监督处、市公共交通和出租汽车事业发展中心等单位，派出人员到“两站一场”等重点点位交通运输市场秩序进行明察暗访，对发现的违法违规行为及时推送相关区调查处理，并第一时间通报处理结果。定期召开主城区六区执法工作例会（12月9日起每周召开一次），会议由分管局长（市交通运输综合执法支队支队长）或局执法协调监督处处长主持，各区执法大队大队长或分管副局长参加，对机场、火车站、旅游景区、比赛场馆等重点部位的执法工作进行了专题部署，明确责任单位及责任人，并对下一阶段执法工作进行部署，研究解决各区执法中遇到的问题。

从11月份以来，市交通运输局每周组织开展不少于2次的督查暗访工作，对发现的问题责成相关区、县进行整改。定期汇总督查暗访成果和整改情况，在工作例会上进行通报，并形成工作专报上报市委、市政府。同时，市交通运输局将根据市热线投诉、网络舆情及领导批示等情况，适时组织开展执法专项行动，并视情况到相关各区、县（市）进行现场督导。



## 加强行业督导源头管理 对企业及司机进行考核

在专项整治行动中，市交通运输局将全面加强行业管理，做好对网约车平台、巡游出租汽车企业的规范化引导。12月5日，市公共交通和出租汽车事业发展中心召开巡游出租汽车行业大会，要求企业落实主体责任，加强人员管理，强化驾驶员服务意识，提升服务质量。

要求各企业派出检查人员到“两站一场”等重点点位进行监督，对违规车辆驾驶员实施集中学习、内部通报、典型案例集中宣传等惩戒措施。定期通过监管平台调取数据等行业管理手段加大非合规网约车清理力度，督导平台制定清退计划清退非合规车辆。对集中多次取消订单的网约

车和顺风车督导平台对车辆和驾驶员予以封禁。

加强企业动态考核，将企业违法违规率、投诉率作为考核重点，督促企业发挥主体作用。汇总相关执法部门推送的违法信息，约谈企业负责人，要求企业制定切实可行的整改措施，杜绝违规行为的重复发生。

做好对从业人员文明服务、安全运营等方面的动态考核，将驾驶员违法、违规行为记入驾驶员诚信档案。督促企业建立经常性教育制度、日常性的考核制度和长效性约束机制。及时对各企业开展惩戒执行情况进行督导检查。

## 启动舆情快查快处机制 强化多级执法联动配合

市交通运输局建立《哈尔滨市交通运输局执法领域舆情突发事件快查快处机制》，规范舆情监测与应对工作流程，指定专人负责舆情应对工作，进一步提升研判处置与舆情速度。在冰雪旅游季和亚冬会期间，对出租车违法违规行为，通过快查快处机制消除不良影响。督导违法行为发生地的区执法部门及时回应舆情发布者或12345热线投诉人，第一时间消除不良影响。

同时，加强区域内联合执法监管。按照《哈尔滨市打击非法营运及出租汽车违法违规行为联合执法常态化工作方案》，各区、县（市）交通运输执法部门联合公安交警、城管等部门开展联合执法工作，形成工作合力。采取卡点控

## 重点打击的 违法违规为

一是狠抓出租汽车经营秩序，严厉打击出租车揽客、拒载、违价、宰客、违规揽客、中途甩客、不按规定排队候客、不给付票据等违法违规行为。

二是严厉打击私家车非法营运、黑网约车、黑旅游车、依附长途线路从事非法营运等各类非法营运及假冒巡游出租汽车违法行为。

三是整治社会人员在机场、火车站等区域为出租汽车、非法营运车辆揽客获取非法利益等违法行为。深挖社会人员通过长期盘踞、组团伙等形式从事喊客揽客侵害乘客合法权益行为，对涉及的治安案件、刑事案件及黑恶线索，及时搜集固定证据、从严打击。

四是加大对旅游包车未持有有效包车路单、起讫点均不在车辆所在地、车辆动态运行轨迹不在线等各类道路运输违法违规行为的查处力度。