

顾客包间可看厨房“视频直播”

港城多家酒店推“透明厨房”，从原材料入锅到饭菜上桌，整个过程一目了然

本报记者 秦雪丽

食品安全问题，一直是公众关注的焦点。为了让顾客放心就餐，近期，烟台市一家酒店在每一个包间内安装了食品安全监控系统，现场视频直播厨房做菜过程，顾客点的每道饭菜，从原材料入锅到端上饭桌，顾客都一目了然。据了解，目前在烟台，现场直播厨房做菜的酒店已有多家。

▶酒店包间内的液晶电视上，直播着厨房做菜过程。本报记者 秦雪丽 摄



19个包间20多台电视，现场直播厨房做菜全过程

位于环山路的东祺汇海酒店有19个包间，然而，与普通酒店包间不同，这里每个包间内都有一个或两个液晶电视，除了播放正常频道之外，这些电视还可以现场直播厨房内的做菜过程。每一道菜从配备原料到端上饭桌，包间内的顾客都可

以看得一清二楚。据东祺汇海酒店的销售经理来海峰介绍，酒店与去年2011年10月底对外正式营业，营业之初便建立了该套直播厨房做菜的监控系统。“目前厨房内安装了6个高清摄像头。”来海峰说，分别监控着厨房内的热炒区、凉菜区、面案

区、海鲜区等四个区域。在包间内的液晶电视画面中，记者看到共分为9个版块，每一个画面的场景都很清晰生动，海鲜缸内龙虾的游动都可清楚的展现在面前，画面中的大厨们正紧张的忙碌着。“19个包间总共安装20多台液晶电视，大包间安装两

个。”来海峰介绍，电视的大小根据房间大小，从32寸到43寸不等。“客人可以从电视中，监控每一道菜的制作过程。”

同时，据了解，酒店内的摄像头都带有夜视效果，即使在光线不好的情况下，仍能清晰地记录画面。

监控系统花费10多万元，想法曾遭多人反对

谈到监控系统的建立，做了多年餐饮工作的来海峰深有感触。来海峰称，根据烟台人的点菜习惯，有名档点菜一说，就是不用菜单，而是把每一道菜的实物做好，让客人参照。“然而，这也容易造成一定的浪费，一些客人也会担心摆放的样品被端上饭桌，不放心。”

也正因此，酒店成立

前，他们便探讨建立一套视频点菜及监控系统，并到外地的各大酒店餐馆学习。“一些知名大酒店的厨房让我们很佩服，厨房内的原料摆放得整齐有序，卫生环境更不用说。”来海峰介绍，当时，他们的老板要建立这样的厨房，并把厨房的情况公布给顾客，让客人消费的放心。

然而，将厨房公布于

众的提议，最初遭到很多人的反对。来海峰称，其中厨师长坚决反对。厨房作为餐饮业的重要组成部分，一直以来都比较神秘，比如一些大厨做菜过程中会有秘方。“另外，做菜中，厨师忙碌，难免会出现东西乱扔的问题，如果直播，恐怕造成不好影响。”来海峰称，经过多次开会研讨，才达成直播厨

房的共识。经过8个月的设计，购买器材、安装，去年10月底，酒店开业前，监控设备全部到位。来海峰介绍，视频直播系统的投资也可谓不菲，除了20多台液晶电视，还有6个高清摄像头，及线路装备。“大约花费10多万元。”来海峰称，这还不算走廊等其他公共区域的监控设备投入。

效果咋样？很多顾客感觉非常新颖

包间内直播后厨做菜全过程，客人对此的态度如何？来海峰称，大多数市民对此都感到很新颖，很赞同酒店的这种做法，毕竟每道菜的制作过程他们都能看到。采访中，记者刚好碰到在此吃饭的王先

生，王先生称，酒店敢于公布厨房做菜过程的做法，让他很放心，“不管怎样，它为食品安全上上了一根弦。”

然而，对此，有些顾客却并不买账。据来海峰介绍，曾经有一个客人在酒

店就餐，看到直播视频后，便称酒店是在作秀，电视里的视频肯定是提前录制好的，不是后厨真实情况。为了让客人相信，来海峰还专门跑到厨房操作间，通过对讲机，根据包间内服务员的指令，做出举牌

子等一系列动作。

“看到在厨房中，我做出的一系列动作，对方才相信是真实的。”来海峰介绍，如果客人在就餐中，对厨房直播系统有什么疑问，都可以跟着工作人员到后厨进行探访观察。

部门说法： 鼓励厨房透明开放

来海峰介绍，厨房视频直播系统的建立，不仅给前来就餐的顾客吃了一颗定心丸，对于他们自身的管理建设也是一个很大的提高。比如，厨师们在干活时更仔细认真，改掉了一些乱扔东西的陋习，厨师素质有了进一步提高。

据烟台市食品药品监督管理局一位工作人员介绍，目前，烟台市区确实少数酒店开始建立厨房直播系统，这是一个很好的现象。前不久，他们曾组织多家餐饮酒店到东祺汇海酒店进行参观，希望更多有条件的餐饮酒店，着手建立这种透明开放式厨房，提高自身服务的同时，让顾客更放心。

记者手记： 敢于公开就是一种担当

近来，问题牛奶、甲醛白菜等恶性事件的发生，再次拨动公众对食品安全的敏感神经。在这种情况下，酒店敢于对外开放后厨，视频直播做菜全过程，是酒店的一种营销管理方式，也是对自己的一种承诺。

一种新事物的出现，总免不了争议。后厨做菜视频直播，在引来顾客热捧的同时，也同样遭到不少怀疑，难避作秀之嫌。然而，不管怎样说，酒店敢于对外公开后厨，在整个餐饮行业，是迈出的新步伐，对与公众而言，是一种承诺，对酒店自身而言，也是一种担当。

改“机打票”首日 20辆出租尝鲜

机打票上涵盖18种信息

本报记者 张琪

6日，市区出租车正式推行“手撕票”改“机打票”，当天烟台公交集团出租汽车公司的20辆出租车开始“尝鲜”。机打发票包含更多信息，车牌号、乘车时间、行驶里程等一应俱全，可以更好地服务乘客。



▲一位出租车司机展示机打发票。本报记者 赵金阳 摄

▶计价器

扣下空车灯就能打票

6日上午，在环海路上的出租车计价器更换现场，不时有崭新的“浪花”出租车从院内驶出，记者打听得知，已经陆续有出租车更新完毕。

据运管处介绍，首批更换计价器的是烟台公交集团出租汽车公司。据该公司负责人介绍，这次共有66辆车要换计价器，6日当天将有20辆车安装完成。

负责此次计价器更换的是上海强生科技有限公司烟台办事处，该办

事处的工程师陈建军给做了一次演示。

陈建军说，机打票的计价器是分两次打印的。乘客上车后，司机扣下“空车灯”，当车辆驶出100米后，计价器将会开始打印，打印的内容包括：地区编码、监督电话、车牌号、证号等内容。当乘客达到目的地后，司机将“空车灯”立起，将会进行第二次打印，第二次打印的有乘客的上下车时间、行驶公里数、等候时间、金额等。

丢了东西可按“票”索骥

在上海强生科技有限公司烟台办事处的办公室内，一位工作人员正在忙着对计价器进行调试，他需要将车辆的各种信息输入到计价器中。

在这位工作人员的面前，摆着两张白纸，上面写满了密密麻麻的编程信息。工作人员告诉记者，首批纳入更新范围的出租车大部分比较新，计价器自带打印功能，工作人员在计价器内植入一块芯片，调试准确，再安装回车上就可以上路行驶了。

记者随后拿到了一张机打发票，上面的一共涵盖了18种信息，工作人员称，有了这张发票，如果乘客乘车时丢失物品，可以按图索骥，寻找失物将不再那么麻烦。

出租车司机担心浪费

烟台公交集团出租汽车的哥王建民已经开了6年出租车了，他告诉记者，机打发票还是第一次接触，他担心会造成一定的浪费。

因为平常日子里主动索要发票的乘客不到一半，这样一来每天都会攒下不少发票，一天下来很多没用的发票无

形中也是一种浪费。的哥陈师傅说，“对乘客来说是好事，可对司机来说未必，最担心的就是浪费时间。”陈师傅算了一笔账：打印一张票，等待时间20秒左右，一天拉40个乘客，等待时间就得一个多小时，比“手撕票”所费时间多多了。