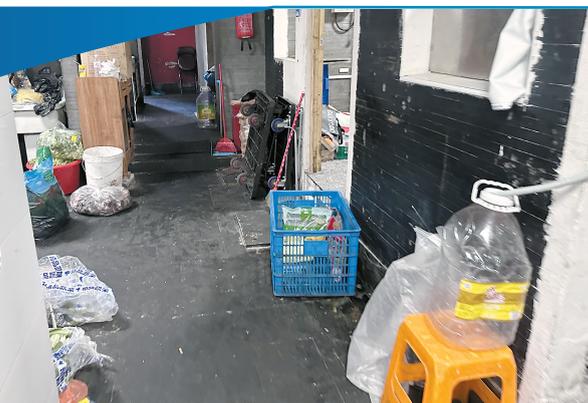


962555

小忙  
跑现场

厨房门口地上就是分拣食材场所



外卖厨房位于商务楼二楼 李晓明摄

# 即提堂食现场货不对板 外卖厨房环境令人作呕

## 消费者呼吁京东外卖平台及监管部门加强监管

市民张女士向“新民帮依忙”反映，她在京东外卖平台点了一份“即提堂食”，结果上门自提时发现，现场根本就没有堂食，而且外卖厨房油污满地环境脏乱不堪，男厨师居然打着赤膊在炒菜，看了实在“辣眼睛”。

### “即提堂食”背后 “赤膊大汉”掌厨

张女士讲述，自己在国庆路附近上班，平时午饭大多是点外卖解决。近期因为外卖平台补贴比较多，点单比较优惠，所以就在平台上选择了一家名为“秦阿妹陕西凉皮肉夹馍(海宁路店)”的商户下单，“天气热没啥胃口，就点了一份凉皮加一个肉夹馍，折扣下来只需要9.9元。”张女士说，她之所以选这家店，一是想吃凉皮，二是这家店显示是“新店”，而且打了“即提堂食”的标签。“我想着既然可以堂食，环境和品质应该还可以，就下单了。”

下单后，平台显示40分钟后送达，因为赶时间，而且看到这家店距离不远，张女士选择了自提。没想到就是这个决定，让她后悔不迭。“这家店的地址显示是在海宁路上的一栋商务楼的二楼，我按照地址找过去找了半天才找到。”张女士说，她上到大厦二楼后，发现这里是一个外卖厨房的汇聚地，中间一条走廊，地上遍布油污，两边都是各种快餐厨房，进进出出的都是来取餐的外卖骑

手，根本就没有任何可以堂食的空间。而凉皮店则位于走廊最里面，现场环境更是让她不忍直视。“我看到一个男的打着赤膊在炒菜，厨房里面乱七八糟，各种外卖盒摆在架子上，看了非常恶心。”张女士直言，看到后厨这一幕，让她差点吐出来，好几天都没缓过劲来，对外卖也产生了心理阴影。

### 美食档口汇集 环境脏乱不堪

根据张女士的反映，记者来到现场进行调查。涉事商户地址为海宁路1399号金城大厦二楼。该大厦为一栋20多层的商务楼，记者通过楼梯走到二楼后，发现入口处写着“美味源美食团购中心”字样，墙上还张贴着“美食城”的档口招租广告。

走进“美食城”，根本找不到任何就餐区域，只有一条狭窄的走廊，走廊两边分布着烤牛排、肉夹馍、盖浇饭等多个餐饮档口，每个档口都是集厨房、储存室、外卖取物台于一体，本就狭小的空间里挤得满满当当。由于正值午饭高峰期，两边的厨房都是忙得热火朝天，

于正值午饭高峰期，两边的厨房都是忙得热火朝天，



■ 厨师打着赤膊

前来取餐的骑手小哥也是络绎不绝。

记者注意到，此处环境逼仄，地面脏乱不堪，还堆满了各种杂物，不少档口更是将各种蔬菜、生鲜食材摆在地面进行分拣，厨师则在狭小拥挤的厨房间掌火做饭，忙得汗流浹背，只能靠风扇进行降温，现场环境卫生状况确实堪忧。

记者在京东外卖平台搜索发现，消费者反映的这家“秦阿妹陕西凉皮肉夹馍”还是

一家连锁店，在该平台共有5家分店，均有“堂食”标签，每家分店销售量显示均为“已售5万+”，在同类店铺中排名靠前。

### 外卖厨房乱象 呼吁加强监管

业内人士指出，餐饮行业对于“外卖”和“堂食”的概念其实有明确区分，不能混为一谈，否则容易对消费者产生误导。近年来，随着网络餐饮行业快速发展，催生了一批专做外卖的“外卖厨房”。“外卖厨房”通常位于“背街小巷”等区域，租金和装修成本都相对较低，经营具有一定的成本优势。然而，部分“外卖厨房”被曝出在外卖平台上显示的位置与实际位置不符、食品制作环境脏乱差等问题，也比较突出。

而在卫生监管方面，尽管国家层面提出强化“互联网+明厨亮灶”的模式，通过后厨直播让“后厨透明化”，但该措施并非强制性要求。部分“外卖厨房”出于种种原因，也不会将后厨向公众展示，一定程度上也增加了监管难度。

对此，消费者呼吁，外卖平台作为“外卖厨房”赖以主要的销售渠道之一，应该负起责任，严格审核商家经营资质，对资质不全、信息不实、厨房环境脏乱差的商户，坚决不予上线。同时，监管部门也应该加强对“外卖厨房”的日常监管，使其在健康轨道上发展，从而确保消费者能够安心点餐、放心用餐。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 李晓明

## 蔡老伯家庭无障碍改造开工

### 预计七月初完工

本报讯(记者夏韵)5月30日，本报9版刊发《无障碍家庭改造苦等4个月》的报道，反映70多岁的残疾人蔡老伯向相关部门申请上海市残疾人家庭无障碍改造，然而材料审核通过后，开工却迟迟没有音讯。在“新民帮依忙”报道后，6月11日，蔡老伯家的卫生间无障碍改造终于开工，工程预计1个月内完成。

蔡老伯表示，在“新民帮依忙”的介入下，针对无障碍改造一事，上海市残疾人家庭无障碍改造综合服务平台和宝山区残联为他加速推进流程。蔡老伯申请的改造地址为宝山区菊联路一小区，此次为卫生间整体改造，归类为改善型改造项目。6月6日，老人与上海至装饰装潢有限公司签订了改造合同，根据合同，该工程预计在七月初完成；6月11日，施工队进场施工；6月12日，工人把卫生间墙面全部铲除，同时拆掉了浴缸。

“施工队说会帮我加快施工速度，顺利的话，15天左右就能提前结束。”蔡老伯告诉记者，改造后将新增一个淋浴间，他的洗澡问题将得到极大改善。另外，由于卫生间改造，这期间他无法进去使用马桶，为此相关部门特别为他准备了一个临时简易坐便器，方便他如厕。

小帮  
有回音小帮  
民有呼

## 隔离设施导致路口通行效率大幅下降 横道线“之字形”隔离杆引争议

多位市民向“新民帮依忙”反映，杨浦区周家嘴路水丰路口的斑马线上设置的“之字形”隔离栏杆，非但未能有效疏导交通，反而加剧了人车混行的安全隐患。记者实地走访发现，这个被市民指称为“肠梗阻”的交通设施，让安全与便利陷入两难境地。

上午8时许，正值早高峰，记者在现场看到，周家嘴路北横通道车流量巨大，来往车辆川流不息。水丰路口的斑马线中央，两组高约1米的绿色栏杆格外醒目。这些栏杆相互交错，形成曲折通道，硬生生将原本数米宽的通道压缩成迂回的“之字形”。

蓝底白字的“非机动车过街请下车推行”告示牌下，数十辆电瓶车在狭窄的通道内正作蛇形艰难穿行，车轮与栏杆的碰撞声此起彼伏。狭窄通道内，对于驾驶残疾车的市民而言，通过此处更是困难重重，需要多次调整方向才能勉强通过。等候通行的车辆不断积压，甚至溢出到机动车道，严重影响交通秩序。

外卖骑手小李满头大汗地向记者抱怨：“早高峰时，这里每分钟都有数十辆车

要通过。栏杆间距太小，稍微慢一点就会造成堵塞，每天在这里浪费不少时间。”

记者现场观察到，由于对冲车流的影响，部分步行的市民被困在路中央进退两难。周家嘴路上疾驰的机动车与挤在夹缝中的非机动车、行人擦肩而过，险象环生。

“每天早晚高峰，这里就像‘肠梗阻’，双向非机动车挤在一起，谁也走不了。”王先生无奈地指着路口说道：“要是遇上两辆残疾车对冲，通道就彻底堵死了。后面北横通道上来的机动车又多，非机动车被迫挤在马路中间，实在太危险了！”

王先生向记者展示了手机里的投诉记录，自从路口加装栏杆后，他已三次致电相关部门反映拥堵问题，每次得到的答复都是“通过物理隔离降低非机动车闯红灯概率”。然而，对于这样的解释，市民并不认可。张女士指着不远处未设置隔离杆的隆昌路路口质疑：“周家嘴路沿线有不少大型路口，车流量比这里大得多，都没装这种栏杆。难道只有这里的骑车人不守规矩？”

记者观察到，尽管

栏杆迫使非机动车绕行，但并未从根本上规范骑行秩序。为节省时间，部分骑手选择在机动车道与斑马线间“见缝插针”，使得交通状况愈发混乱，安全隐患不降反升。

“通过物理隔离规范交通，出发点好的，但不能‘一拦了之’。当隔离设施导致通行效率大幅下降时，反而会滋生新的安全隐患。”王先生和附近市民纷纷建言，相关部门可参考其他路口成熟的非机动车过街设计方案，比如设置独立的非机动车信号灯，或是在斑马线旁开辟专用通道，避免双向车流对冲。“希望相关部门能多从市民实际出行体验出发，让管理措施更具人性化，兼顾安全与畅通。”

本报记者  
陆常青



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/黄娟