

# 民生调查

本报记者 裘颖琼 金志刚 杨硕

外卖已经成为许多人生活中不可缺少的一部分,当习惯“点完即达”的便利时,你是否担心过它的食品安全?是否遇到过无证经营、食材过期等问题?是否怀疑过它是一份来自黑作坊的“幽灵外卖”?

在采访中,一些市民向记者吐糟了糟心经历。市民曹小姐反映,自己在吃了外卖套餐附送的一块饼后,突然看到另一块饼的底部黏着一个烟头,当她向店家电话反映后,店家只是道歉并退了款。后来一

段时间,她都不太点外卖了。最近,她发现这家店已经从平台消失了。市民杨女士也大倒苦水,她吃了一些店的外卖后就会拉肚子,但她又没有食材不新鲜的实质证据。

记者在采访中发现,对于外卖,消费者最为关心的

主要有制作是否操作规范、后厨是否干净整洁、食材是否新鲜卫生,打包是否密封安全等。

昨天起,被称为“史上最严”外卖新规的《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》正式实施,对网络餐饮经营行为划定了清晰红线,直指无证经营、异地经营、线上线下餐品不一致、外卖配送不规范等行业痛点、难点。新规之下,外卖有何新变化?本报记者开展调查走访。



一家连锁奶茶店,店内空间狭小,也无桌椅,但其在外卖平台并没有标“无堂食” 裘颖琼 摄



在过道里摆着几把椅子的菜场早餐店,既没标“无堂食”,也没标“可堂食”

## “无堂食”标了吗 “食安封”破了吗



### 本报记者调查走访“最严新规”实施后的外卖现状

#### “无堂食”标上了吗

首页上“可堂食”标签醒目可见,但明显标注“无堂食”的店家并不多

相较于以往的行业规范,本次施行的新规条款更细化、监管更严格、权责更清晰,针对无堂食门店标注做出强制性规范,而非建议性。国家新规明确,专门从事外卖服务、不提供堂食的外卖商家必须在其主页面显著位置设置“无堂食”标识,外卖网店名称必须与实体经营门面招牌名称保持一致。

昨天,记者在美团、淘宝闪购、京东外卖平台上看到,打开美食外卖页面,首页上“可堂食”标签醒目可见,但明显标注“无堂食”

的店家并不多。一些街边的包子铺、奶茶店、炸鸡店,记者现场查看店内空间狭小,也无桌椅,但搜了外卖平台后发现,无论是连锁店,还是夫妻老婆小吃店,都没有标上“无堂食”。一些开在菜场里的早餐店、熟食店,既不标“无堂食”,也不标“可堂食”,不过在过道或者公共区域,又摆放着一些可以就餐的桌椅。

随后,记者以“无堂食”为关键词进行搜索,终于找到了一些标注“无堂食”外卖的店家,不过标注位置不统一。同一个平台内,有店家在店名后面标注“包子粥无堂食店”,有的商家首页虽没有标注“无堂食”,在点开二级页面商家信息后,可以看到添上了“无堂食”标签,但字体颜色偏淡,字号偏小,并不明显。

那么,“无堂食”还是“有堂食”谁来判定?记者从美团了解到,自今年6月1日新规施行起,美团支持全量商家自主设置“有/无堂食”“有/无明厨亮灶”等标识,商家上传相关凭证经过交叉验证审核后,标识会在美团外卖商家列表页、商家主页面显著位置展示。

与此同时,根据商家反映的一些具体问题,如“美食城设有公共就餐区,该判定为有堂食还是无堂食”“门店位于商业街,室外摆放了桌椅,该如何设置标签”“我是商场里的小吃店,希望出一个商场专属的标识”,美团还在不断丰富门店页面的环境和信任标签,如“商场店”“商业街店”“美食城店”等标识也将逐步上线。

淘宝闪购表示,关于“无堂食”信息公示,平台根据市场监管部门推送的名单完成了首

批“无堂食”外卖商户打标。6月1日前,平台已在商户后台提供“无堂食”“可堂食”等标签选项,引导商家根据实际情况自主填写。商家提交后,经平台核验后予以展示。

“只有拥有稳定持续的、与后厨隔离的就餐区域,且就餐区面积占比大于50%的门店,才会被认定为堂食餐厅。绝不允许‘黑外卖’摆一张桌子就能洗白成堂食店。”京东外卖无堂食门店占比不足3%,为行业内最低的平台。京东外卖还将推出“堂食判官”系统,通过“全民参与+AI大模型”双重验证。顾客、骑手、商家未来都可以在店内拍摄视频或照片,由AI快速识别并分析出门店就餐区域占比是否大于50%。平台也会结合人工复核、随机抽检等方式,对打标结果进行持续校验。

#### 食安封签是否破损

从三家外卖平台收到的货品均有食安封签,且未破损

餐品分量不足、菜品缺失、不法人员拆开餐品投放异物、配送途中异物侵入污染餐食……庞大的消费体量下,外卖餐品封口包装是保障配送环节食品安全的关键屏障。记者梳理发现,早期的外卖餐品封口方式缺乏统一规范,部分商家使用订书钉、普通胶带等进行简易封口,也有商家未做任何封口处理,食品安全隐患突出。

此次新规明确,商户必须使用统一食安封签,严禁用胶带、订书钉替代,消费者发现无封签或封签破损可当场拒收。

6月1日中午,记者分别从三家外卖平台上购买了奶茶、炒饭以及炒菜,收到的货品均有食安封签,且未破损。其中一家炒饭店,记者此前点餐时,餐品曾用订书钉封口。此次下单收到的餐品已不再使

用订书钉,改为在塑料袋扎口处粘贴简易食安封签。

记者获悉,上海2019年全国首创食安封签,已迭代升级至第三代,有效管住了配送环节的污染风险。目前,上海市场上的食安封签主要有三类:一次性粘贴、包装袋粘贴、餐盒安全锁,有效避免外卖配送过程中可能受到的二次污染,减少消费纠纷。

#### 如何识别虚假资质

上海推出网络餐饮电子证照核验应用,商户信息与官方数据库实时比对

行为将被识别出来。“以前,如果商家完全复用一张真实证照,很可能校验不出来。”美团公共事务总监陈鑫胤道出了过去核验的困境,如今,平台与监管部门打通电子证照数据后,哪张证被谁用过、用在哪里,一目了然。即便有人拿到真实证照的复印件,也无法通过真人刷脸核验,“真证假人”路径从源头堵死。

商家的感知更为直接。商家打开电子营业执照小程序,完成人脸识别、现场视频上传和信息授权,整个过程约十分钟。“要求更严格了,但作为一家卫生达标的正规商户,这十分钟花得值。”上海首批参与核验换证的商家告诉记者,对正规商户而言,电子证照让其经营资质的真实性在平台上得到官方背书,增强了顾客的信赖感。

电子证照核验还将推动证照变更信息实时同步。一旦商户执照出现变更、注销等情况,系统将通过接口实时推送至外卖平台,平台据此跟进商户经营状态并更新在线证照信息。

上海目前入网餐饮商户有7万多家,除了新商户外,市市场监管局将通过电子证照核验应用,实现对平台商户的动态监管,督促平台按照规定至少每六个月开展一次证照状态核验,对存量商户进行核验,保障入网餐饮经营者的资质持续合规。

记者注意到,升级迭代相关技术,是外卖平台一致的选择。淘宝闪购表示,针对“截图传证”“PS修图”“AI假图”等问题,平台在建店环节即启用大模型自动甄别,并强制要求新商户提供无剪辑的连续实景录像进行“一镜到底”验证,经智能分析与人工双重把关,核验准确率已超过99%。对于已入驻的存量商家,平台正在推进复审工作,通过每日回溯机制将存量商家的资质信息与线上留存的门牌等地址信息进行比对标注,并对高风险异常商家进行重点排查。

在商家准入环节,美团外卖已从今年5月起在全国推行“一镜到底”门店验真。餐饮商家入驻平台时,必须完整拍摄并提交从门头招牌到后厨、连续不间断带定位的视

频,经门店真实校验与证照资质、线下巡检、消费者实拍交叉验证后才能通过审核。已入驻商家也会定期收到核验通知,未在180天内完成真实性验证的,将受到相应处置。

值得一提的是,外卖平台还鼓励外卖骑手担任食品安全监督员,骑手用餐时可对后厨环境“随手拍”上报,成为“移动探头”“食安啄木鸟”,形成流动监督网络。

在制度、技术持续升级加持下,可以说,外卖在逐步好起来,但是并非一劳永逸。记者在采访中就发现,随着天气越来越热,不少餐饮人员的口罩有的完全不戴,有的拉到了下巴。在一家专做外卖生意的美食城,门上贴着全场禁烟,仍有等待的外卖员在吸烟,地上还留有烟头。标着明厨亮灶LIVE的商家,点开平台页面后,也有“直播内容审核中”“设备离线”情况出现,还有店家把摄像头对准一个角落,让人看得哭笑不得。

食品安全永远没有终点,唯有常抓不懈,而且需要全链条各环节时时绷紧安全这根弦。