

关注白领午餐系列报道 ④

网上订餐 “舌尖上的安全”如何保障?

目前提供订餐服务的第三方平台越来越多,比如“大众点评”、“淘点点”或者在微信上也可以点外卖。上一期,小D盘点了目前网上点外卖中的隐患,但是也留下了不少等待回答的问题:网上点餐的食品安全应该如何保障?是否有相关的管理办法?如果消费者权益受到损害,又应该如何进行维权呢?别急,让小D来告诉你。

记者 褚笑寒 施忆秋 蒲超琳

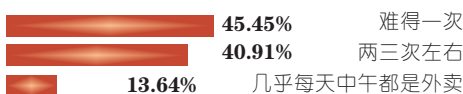


调查

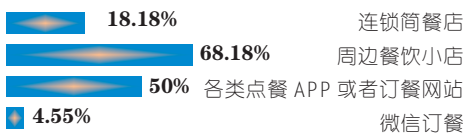
点餐被坑 近六成白领选择自认倒霉 理由:嫌麻烦、协商了事

小D在本周发起了问卷调查。结果如下:

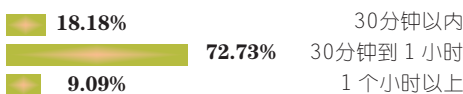
1.一周叫外卖的次数



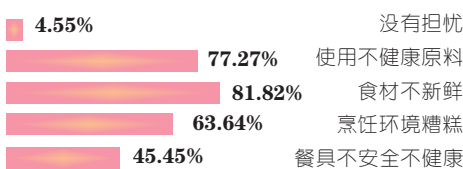
2.订外卖渠道



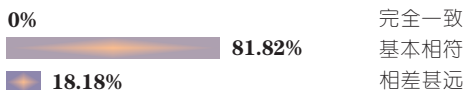
3.外卖的等待时间



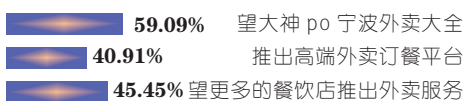
4.对外卖的卫生担忧一般体现在哪里?



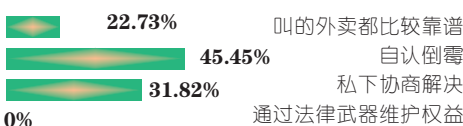
5.到手的外卖和展示的图片是否一致?



6.到手的外卖和展示的图片是否一致?



7.是否有过不愉快的订餐经历,最后是怎么解决的?



制图 包霞伟

现状

吃出问题,网上点餐背后风险可不小 原因:门槛低、监管缺失

今年8月,杭州媒体曾曝光美食网站上的高分外卖店其真相为无证无照的黑作坊,经整治共关停35家外卖“黑作坊”。11月16日,石家庄市就有24名大学生,因为吃了网上预订的快餐出现疑似食物中毒症状全部入

院治疗。网上点餐背后的食品安全问题再次引发社会关注。如何加强对外卖点餐卫生、质量的管控、提升用户体验,都是当前在线外卖平台亟需解决的问题。

这些黑作坊是怎么通过审核“爬”上网的?一名业

内人士告诉记者:“网络点餐市场竞争激烈,许多网站或者APP对商户入驻不设门槛,就导致大量无证黑作坊或者个体户在订餐网上肆虐。再加上网络点餐平台监管的缺失也加大了它的食品安全风险。”

在一家馄饨店门口,小D看到贴上了两家网上外卖平台的宣传。店主告诉小D,加盟的过程非常容易。“在网站上提交申请后,来了两个业务员说是要考察,在店里转了大概半个小时。”一周后,这家馄饨店就被挂在了外卖网站上。

声音

平台负责人:商家的资格,我们一直在检查

对于大众的质疑,网上外卖平台的负责人也做出了回应。

“淘点点”负责人说:“入驻

我们平台的店家,都有相应的门槛,各种证件必须齐全。”最近一段时间来,他们陆续取消了一些店家的外卖

资格,比如卫生许可证过期之类的。

“我们对商家的资格一直在检查。”“饿了吗”负责人说。

业内人士:网上外卖,同样要遵守“游戏规则”

对于在线外卖网站来说,自己的送餐团队便于培训和管理。业内人士表示,网上外卖同样要遵守已于11月1日起施行的《餐饮业经

营管理办法(试行)》。

该办法中规定,餐饮经营者,应当建立健全相应的服务流程,并明示提供外送服务的时间、外送范围以及收费标

准;根据消费者的订单和食品安全的要求,选择适当的交通工具、设备,按时、保质保量送达消费者,并提供相应的单据。

业内人士表示,如果消费

者发现送餐经营单位是非法送餐或不规范、不卫生,可及时向卫生监管部门举报。同时他也建议,尽量到正规餐饮店订购外卖,以保证外卖食品的安全性。

有关部门:保留证据,才可依法进行调处

是否有具体的联系方式,在网店订餐时尽可能要求对方提供发票或合法的票据。

如果消费者在网络订餐后发生消费纠纷怎么办? “比如发现异物时,要

第一时间拍照取证,并立即与店方和第三方平台进行联系。如果无法协商解决可以拨打有关行政管理部门的投诉电话(如12315、96311、12331)。在有明确的被诉方及有效证据的情况下,相关行

政管理部门才可以依法进行调处。”江北市市场监管局的工作人员还提醒,“我们不建议在微信上进行交易,因为这属于私人交易,相关行政管理部门难以依法对发生的纠纷进行调处。”

省政府报告:网上订餐平台,政府要统一监管

今年浙江省十二届人大常委会第十四次会议上,副省长朱从玖做了《关于食品安全审议意见整改落实情况的报告》。这份报告中提到了对于网

络订餐平台的监管。除了对杭州媒体曝光的西湖区九莲庄周边无证小餐饮、小作坊进行联合整治之外,还约谈“饿了么”“爱订饭”“美团”“淘点

点”等违规网站负责人,并将网络订餐平台登记纳入统一监管范畴。

为了强化政府的监管职责,今年以来,省级层面在落实食品安全地方政府责任

方面标准更严,省政府和各市市政府签订了食品安全工作目标管理责任书,明确没有完成年度目标任务的,予以黄牌警告;连续两年没有完成任务的,将追究政府领导责任。