

# 如何让市民吃外卖更放心



## 会客厅

小话题 大民生

今日话题

主持人 王楷文  
本期嘉宾  
楼湘萍 区市场监督管理局餐饮保化科科长  
张莹琦 饿了么公关经理

王仁可 小氧鲜榨果汁和水玉丸作负责人  
田青瑜 纽格兰披萨银泰店负责人  
“凯迪” 网友

“民生会客厅”交流平台:QQ群(日报民生会客厅) 64640581 热线电话 88987777 88974599

### 商家数量增长迅速 监督管理要求严格

主持人:我区有多少家外卖商家?对外卖商家证照公示、食品安全、卫生等方面有哪些硬性规定?为使市民对外卖食品放心,平时如何对外卖配送平台、外卖商家进行监督管理?

楼湘萍:近几年来,开展网络订餐、电话等外卖服务的餐饮单位急剧增加,这种增长的趋势未来肯定还会延续。目前区内开展外卖服务约有1578家餐饮单位。

这几年来,我们已在关注并不断强化外卖餐饮的食品安全监管,连续多年开展网络订餐的“净网行动”食品安全专项整治。首先,我们对宁波市市场监督管理局网络订餐平台数据库,逐户排摸检查,对相关违法违规行督促整改。其次,我们对美团、饿了么等4家第三方交易平台区域负责人进行责任约谈,要求加强入网审核和入网餐饮单位证照信息公示,对群众举报和基层执法人员发现的不规范行为,通知平台及时下线。

为保障“舌尖上的安全”,今年1月1日起,国家食品药品监督管理总局发布施行《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》,从多个方面对网络餐饮服务经营行为进行规范。对网上网下餐饮单位实施一体化管理,如入网餐饮服务提供者应当具有实体经营门店并依法取得食品经营许可证,并按照食品经营许可证载明的主体

业态、经营项目从事经营活动,不得超范围经营。

### 平台入驻要求严格 商家自我监督为主

主持人:作为平台方,对外卖商家入驻平台有哪些具体规定,对商家的食品安全、店面卫生形象等方面是否有要求?商家对于本店

的食品安全、环境卫生等方面如何自我监督和管理?

张莹琦:我们制定了严格的商家准入标准,商家在平台申请开店必须上传工商营业执照、餐饮服务许可证和食品经营许可证等资料。工作人员进行审核:线上,验证证照信息与监管部门所公开信息是否吻合;线下,对门店悬挂证照进行复核,同时检查环境卫生。通过以上审核后,商家才能上线。为给用户

提供安全放心的外卖体验,我们正在开发智能证照审核系统,帮助提升用户体验。目前已经上线营业执照识别功能,大大加速审核的效率和准确性,未来将引进图文识别、商户黑名单等功能,使审核流程更加严格。

商户上线后,我们会从信息层面定期排查,主要排查:违规、夸大宣传、因食品安全原因被禁售及其他国家禁售的品类。其次,我们有“合规工作人员”线下审核加第三方机构线下审核,双重管控商户,对于媒体和监管部门反馈的问题餐厅下线处置。同时,平台会进行自查自纠,在全国各地也有线下品控团队,如发现餐厅或餐品存在食安风险,除了要求下线整改并扣除相应信用

分外,也会向监管部门反馈,去推动去净化这个行业给用户更好的用餐体验。当信用分被扣除到一定程度后,商户将永久不能上线饿了么。

王仁可:我们有9年的餐饮行业从业经历,从电话外卖到现在的网络外卖,从店里外卖占比10%不到到现在的30%以上。产品的安全与服务是用户关注的重点,所以我开店的宗旨一直是只做健康饮品。对于店员我做了以下几条规定:1.从业人员方面:入职必须有健康证,对员工日常个人卫生习惯也有一定的把控,如:不能留长指甲,男生不能留须,女生不能涂指甲油,必须统一着装和佩戴口罩。2.店内环境:早清洗,晚打扫,10天大扫除,早班必须定期检查是否有即将过期原料,一旦发现马上处理。3.产品方面:承诺所有果汁不添加任何添加剂,绿色健康。水果经过果蔬清洗液浸泡15分钟去除农药残留。现在店里要求专业外卖骑手配送,以便于提升食品安全和服务,如有问题也能找到关键人及时处理,让用户吃得放心。

田青瑜:纽格兰披萨在奉化经营2年有余,主要做餐厅堂食为主,当然如今市场外卖必不可少,有微信专业跑腿披萨外卖、美团外卖等,外卖单日渐增长。我们商家最注重的就是食品安全,严格把关食品进货渠道,检查保证每天的食材新鲜,对于厨房的卫生、餐厅的卫生、堂食的餐具、打包的餐具都有严格的把控。派送方面,我们把外卖食品整齐打包密封交给派送员,要求派送员安全尽快地交到顾客手上,途

中派送员不会触碰到食品,所以顾客收到的食品卫生且安全。

### 惩罚措施严格 共同参与创建食品安全区

主持人:对违法商家有哪些处罚措施?创建食品安全区,对商家和市民有哪些呼吁?

楼湘萍:2017年,我们检查了已注册的1578家餐饮单位,对学校周边等重点区域280余家餐饮单位进行重点排查,对其中130家人网餐饮单位进行监督抽检,对20家超期限单位责令办理许可证,取缔1家无证单位。下一步,我们将通过网络订餐大数据抓取、分析系统,采用“互联网+”“以网管网”等方式,持续强化监管,全力保障外卖食品安全。

今年,宁波市将创建国家食品安全示范城市,奉化区将创建省级食品安全区,希望广大市民和企业积极关注,踊跃参与,共同保障我们的饮食安全!

凯迪:民以食为天。现在外卖食品如此流行,虽然市民看不见食品的制作流程,但是通过职能部门的自我管理、平台方的管理及商家的自我管理,我相信市民们吃到的都是安全健康的食品。

### 主持人的话——

让市民食用外卖更放心,离不开有关部门强化日常监管,也离不开商家的自我监督。食品安全事关你我他,建立社会共治的局面,是实现食品安全,尤其是外卖食品安全的重要方法。

## 文明诚信经营从细节抓起 “四小行业”代表座谈拒绝不文明行为



文明行为大讨论

□记者 王楷文  
本报讯 3月30日下午,区市场监督管理局会议室,“四小行业”拒绝不文明行为大讨论在这里举行,参会的40多名经营者代表踊跃发言,积极讨论,气氛十分热烈。

这40多名经营者代表分别来自大成路、中山路、桥东岸路、桥西岸路等地的餐馆、食杂店、超市、药店。讨论开始前,这些经营者代表在“文明经营,从我做起”签名墙上签下了自己的名字。区餐饮协会代表宣读诚信经营倡议书,号召各商家规范经营、文明经营、诚信经营、环境整洁、礼貌待客。讨论中,经营者代表结合行业实际,就如何文明规范经营依次发言。

餐厅桌椅摆放要整齐、食材必须保证新鲜、劝阻顾客在公共场合吸烟、保证销售的烟酒为正品、时刻关注药品安全等问题,是各经营者代表眼中文明规范经营的基本要求。“食品安全是餐饮店的命脉,如果不保证食品安全,后果不堪设想。”银泰城海底捞食品安全专员表示。

“文明、诚信、经营,三者相互不可分离,文明与诚信才能保证经营盈利。”区市场监督管理局城区食品所所长李军彪表示。他说,商家必须结合行业特色,从细节抓起,才能参透文明的内涵,形成长效机制。如烟酒店不贩卖假烟、假酒,药店售药与市民的健康息息相关,必须保证文明诚信经营。经营者代表共同商讨了一系列文明经营方法。此外,区综合行政执法局代表还向经营者代表普及法律知识及安全常识。

李军彪说,这次讨论为不文明行为整治开了一个好头,区市场监督管理局将各经营网点进行指导和监管,若发现不文明行为,按照职能提出整改意见或予以查处,督促经营者文明诚信经营。

## 细数身边不文明行为 金钟社区开展大讨论

□记者 景小芳  
本报讯 噪音扰民、高空抛物、杂物占道、乱扔垃圾……这看似小事,其反映出的是个人道德素质,同时也反映了整个城市的文明水平。

3月30日上午,在岳林街道金钟社区的邻里中心,开展了一场主题为“我身边不文明行为”的大讨论。业主代表董满永认为,文明是一个人的综合素质的反映,乱停车、乱扔垃圾等一些影响市容的陋习应该坚决制止,另外景区要倡导文明旅游。东郡尚都物业公司吴经理针对小区物业管理过程中出现的各类现象提出自己的看法:“一是电瓶车乱停放、无处充电等问题比较严重;二是楼道堆物、堵塞消防通道等现象堪忧,主要包括堆放花盆、鞋架、童车等;三是车辆行驶过程中破坏绿化。目前,物业已采取措施,情况也有所好转。”

“有次我开车载孩子上学,因为匆忙就随便在路边停车,却被孩子制止了。”江口中学教师秦维超是“新奉化人”,他认为文明素质应当从娃娃抓起,“小手拉大手,也许由孩子出面,反而更有说服力,这一点孩子做得往往比大人更好。”他同时也十分关注小区里遛狗无绳、宠物狗随地排便的现象……他认为,宠物毕竟是不懂事的动物,但宠物主人却不能不约束它们的行为,宠物的品性和行为,一定程度上反映了养宠者的文明素养和社会公德心。

中央花园物业王经理提出了不少对策,针对高空抛物、乱扔垃圾等现象,小区可开展发放单页、上门宣传等活动;设置狗便袋屋,提醒居民文明遛狗;针对乱停车问题加强巡逻管理。中央花园下步还将在地下车库设立“万物仓”,对居民家中的杂物实施集中分户管理。

文明、诚信、经营,三者相互不可分离,文明与诚信才能保证经营盈利。”区市场监督管理局城区食品所所长李军彪表示。他说,商家必须结合行业特色,从细节抓起,才能参透文明的内涵,形成长效机制。如烟酒店不贩卖假烟、假酒,药店售药与市民的健康息息相关,必须保证文明诚信经营。经营者代表共同商讨了一系列文明经营方法。此外,区综合行政执法局代表还向经营者代表普及法律知识及安全常识。

李军彪说,这次讨论为不文明行为整治开了一个好头,区市场监督管理局将各经营网点进行指导和监管,若发现不文明行为,按照职能提出整改意见或予以查处,督促经营者文明诚信经营。

## 红灯等在线里 车子停进框里 垃圾放进桶里 文明记在心里

## 青春技艺绽放菜花地



3月31日,奉化职教中心幼师艺术、服装、空乘模特、美术以及影视专业学生走进大堰镇西畈油菜花地,展示各专业的不同技艺和风采。

通讯员 郭宏尉

## 患病学生参加初中学业考试 1辆急救车4位医护人员全程陪考

□记者 袁伟鑫  
通讯员 汪辰卉 方赛

本报讯 3月31日,2018年初中学业水平考试英语听力口语自动化考试开考。当天上午,在锦屏中学考点驶入了一辆急救车,在医生、护士的陪同下,一位考生提着引流瓶进入考场。

这名特殊的考生姓周,今年15岁,是锦屏中学学生。前段时间,小周突然感到胸闷难受,被家人送到区人民医院救治。通过胸片检查,诊断为左胸自发性气胸,

小周随即被送入胸外科住院部治疗。几天前,小周找到主治医生段长华,提出3月31日要去参加考试。这让段长华很是为难,小周的身体没有痊愈,这个时候参加考试风险很大。为此,医院联系了区卫生计生局,通过和教育部门沟通,同时根据小周的病情,初步确定考试当天由区人民医院胸外科主任医师段长华、护士长郭笔玉以及一名急救医生和急救车司机4人组成陪考小分队,全程陪同小周完成考试。3月30日晚上,段长华与小周

又做了一次详细检查,拍摄了X光片,再次评估小周的病情,并严密观察她病情的变化情况。3月31日早上,小周暂停吸氧。能停氧气是能参加考试的先决条件,小周状态挺好,未出现呼吸困难的现象。7时35分,区急救站急救车顺利将小周和陪伴她的医生、护士送到了考点,并全程等候在考点内。小周身上带着引流瓶,信心满满地走进了考场。段长华告诉记者,考虑到小周的病情有可能发生变化,他们带上了备用的大号引流管,以及手术刀

片、麻药等。一旦小周出现呼吸困难症状,将第一时间采取最佳治疗手段,保证小周的生命安全。

8时55分,小周微笑着走出考场,状态不错,没有影响到正常发挥。随后,在医护人员的护送下,小周安全回到病房。



**12345、81890 合办**  
区长电话热线:12345  
区长信箱网址:  
<http://bak.fh.gov.cn/szxx/>  
81890  
求助服务热线:81890000  
移动热线:13968312345  
电信热线:18967831890  
本报热线:  
88987777(114号码百事通转)  
都市奉化论坛:  
<http://bbs.fhnews.com.cn>  
值班记者 袁伟鑫

路东侧,塔水村位于塔水路南侧,茗山路西侧,因此塔水村住宅与冠城国际高层不存在正向遮挡关系。另建设单位委托区地理信息中心根据《宁波市建设项目日照分析技术规则》对界外受影响范围的现状住宅进行了日照分析,塔水村日照符合《城市居住区规划设计规范》中的相关规定。

**车辆检测站 周末是否正常年检**  
来电:有市民向本报新闻热线咨询,车辆检测站周末是否正常上班,是否可以正常进行车辆年检?  
回复:区公安分局交警大队答复,车辆检测站周六休息,周日可以进行车辆年检。

**车辆逆行要求查处**  
来电:有市民向区长热线反映,金钟路往东江路方向的车辆逆行占用对向车道,给交通安全带来隐患。  
回复:区公安分局交警大队答复,将安排警力加强该路段的交通秩序管理。

**高层建筑对日照造成影响要求解释**  
来电:有市民向区长热线反映,在建的冠城国际高层建筑对塔水村的房子日照造成影响,要求解释。  
回复:区规划局分局答复,冠城国际高层位于塔水路北侧、茗山

**公共自行车网点无法使用要求处理**  
来电:有市民向本报新闻热线反映,“人民医院”和“奉化剧院”两个公共自行车网点无法使用,给市民出行造成不便,要求处理。  
回复:区交通运输局答复,因市政建设需要,公共自行车“人民医院”和“奉化剧院”两个网点临时封闭,导致给市民出行造成不便,敬请谅解。主管部门已督促公共自行车公司对于临时封闭、暂停服务的点位提前公告,并在APP服务点位中予以提示。市民如有问题,可联系公共自行车服务热线:88951123。