

e眼问政“迎两会 话民生”节目首期发问： 外卖“阳光厨房”如何才能真“阳光”



▲市人大代表王秀芳提问。(仇龙杰 摄)

◀市场监督管理部门相关负责人现场答疑。(陈驰 摄)

记者 仇龙杰 吴益丹 陈冬冬

e眼问政

去年8月30日，宁波日报、中国宁波网、甬派客户端曝光了镇海区庄市街道集贸市场一家名为“阿呆炒饭”的外卖店后厨环境卫生脏乱问题，引起网友广泛关注。报道刊发后，镇海区市场监管局立即采取行动，要求该店停业整顿，并对其违法行为立案查处。

时隔三个月，记者再次前往该餐饮店回访，发现店铺已经关门停业，内部灶台和厨具均已被搬空。虽然这家店已经关闭，但这样不堪的后厨如果上线了“阳光厨房”，还会有人下单吗？

据悉，早在2018年，宁波市创新开发了“阳光厨房”公众监控平台，将符合条件的餐饮单位后厨进行视频化接入，实时公开食品加工制作现场，即“阳光厨房”。

那么其他外卖店的后厨情况如何？是否也存在同样情形？记者在回访过程中随机点击了“美团外卖”和“饿了么”两大外卖平台上100个宁波的外卖商家页面，发现仅21家餐饮店的“阳光厨房”“晒在阳光下”。去年12月6日，宁波日报、中国宁波网、甬派客户端刊发报道《外卖餐饮“阳光厨房”不能“走过场”》，引起强烈反响。

如何更好地规范外卖餐饮“阳光厨房”管理？如何进一步强化食品安全治理，守护好市民“舌尖上的安全”，让“阳光厨房”更“阳光”？昨天，甬派携手宁波日报、宁波民生e点通推出e眼问政“迎两会 话民生”节目，首期聚焦外卖餐饮“阳光厨房”管理问题，邀请宁波市及鄞州区、镇海区、高新区市场监督管理部门相关负责人，以及人大代表、网友、民生观察员、媒体评论员走进甬派直播间，直面问题谈举措，为“阳光厨房”和外卖行业健康发展把脉施诊。

主题：外卖“阳光厨房”如何真“阳光”

部门代表：宁波市市场监督管理局副局长、党委委员陈元刚
鄞州区市场监督管理局副局长李锋
镇海区市场监督管理局三级调研员张才军
宁波市市场监管局高新区分局食品药品监管科科长胡小东

市人大代表：王秀芳

评论员：《光明日报》宁波站站长曾毅

宁波民生e点通民生观察员：蔡菊香

未规范使用等。下达了5000多份责令整改通知书。同时，还立案查处了1361起案件，罚款总额达到了88.31万元。通过加强执法，我们督促商家履行食品安全主体责任。只有商家增强食品安全意识并承担主体责任，才能形成自觉行为。这将对规范经营和促进阳光经营产生积极影响。

问 责任

外卖餐饮行业“阳光厨房”建设标准和管理要求是怎样的？

陈元刚：外卖餐饮是受全社会关注的热点话题，也是监管部门近年来的重点关注领域。浙江省人大常委会已经通过立法，即2022年3月1日起施行的《浙江省电子商务条例》，要求从事外卖业务的商家必须安装“阳光”探头，并通过网络进行实时直播。这在全国范围内是独一无二的规定。因此，根据上述条例，如果要经营外卖业务，必须安装摄像头，并确保对关键区域的实时直播，不能有意回避监管或故意遮挡摄像头。这么做主要是为了让消费者在点餐时能够实时观看现场操作画面，了解店铺的卫生状况和规范程度，方便公众对从事餐饮活动的外卖店铺开展监督。

市场监督管理部门在日常走访中是否发现了问题？

胡小东：在高新区日常巡查时，我们确实发现了一些问题，如“阳光厨房”不在线、摄像头位置偏移、商家故意遮挡等。为了解决这些问题，我们针对性地采取了一些措施：一方面，增加巡查队员数量，加强对“阳光厨房”的日常巡查，包括检查视频上线情况、摄像头有没有移位、电源有没有插上等。另一方面，对于违法行为轻微的商家进行指导和约谈，要求立即整改；对于问题比较明显、屡教不改的商家，进行立案查处。截至目前，已发出108份责令改正通知书，并对其中部分商家进行了处罚。

“美团外卖”“饿了么”平台是如何监管的？

因节目直播时，“美团外卖”“饿了么”两大平台浙江地区相关负责人未能到场，记者以点对点采访方式向两大平台提出4个问题，分别为：

1.目前宁波市外卖市场发展迅猛，但一些外卖店的食品卫生和环境卫生问题被网友投诉，外卖平台是否注意到这些问题？采取了怎样的措施？

2.对平台上的外卖商家，有没有权威机构进行相关的抽查和监督？对问题外卖商家，有什么样的惩戒措施？

3.商家在平台上注册外卖经营资质所填写的信息及相关照片、证照，平台方是怎么审核的？

4.针对宁波外卖市场快速发展势头，平台有何配套举措来规范商家的运营，加强监督和管理？

对此，两大外卖平台给予了回应。

“美团外卖”浙江相关负责人

陈西：为营造繁荣、规范、有序的网络市场环境，我们根据市场监督管理部门的指导意见，通过通知推送的方式要求商家接入“阳光厨房”，共同维护食品安全环境。我们将充分利用平台的相关技术能力，对商户的人网审查、在网和退

网进行一体化管理，并逐步与监管部门的食品经营许可证数据库对接，通过信息化手段提高商户经营资质审核的效率和准确性。

“饿了么”公共事务浙江负责人**人仲伟博：**平台一方面通过多项举措加强对商户食品安全治理的督促，另一方面持续加强正向引导，通过数字化和工具化手段，帮助商户提升自身食品安全治理能力。此外，我们积极配合当地监管部门开展社会共治，按照浙江省的要求，大力支持宁波市明厨亮灶、食安封签等建设工作。我们与“浙江外卖在线”平台等进行积极合作，将网络餐饮后厨直播在平台上向消费者实时展示，还通过鼓励商户使用食安封签，保证餐饮配送过程中的食品安全。

问 对策

庄市街道集贸市场附近外卖店为何那么脏乱？对此有何举措？

张才军：镇海区庄市街道集贸市场附近的房屋出租经营区域没有统一的物业公司管理。针对餐饮单位的食品安全和管理问题，我们采取了以下措施：压实属地市场监管所食品安全监管责任；在宁波日报报道该处存在的问题后，我们高度重视，立即部署整治行动，对市场内的网络餐饮单位进行全面排查整治，包括食品安全、环境卫生和“阳光厨房”建设等方面。自去年8月以来，已责令32家商户改正，并对40家商户进行立案查处。下一步，我们将建立长效工作机制，继续强有力推进整治，净化网络餐饮经营环境。

对外卖商家违法行为的处罚是否有效？

陈元刚：对商家来说，屡次违规，罚款力度将不断增加。然而，目前工作中遇到的最大问题是法律问题。《浙江省电子商务条例》只对外卖商家设立了处罚条款，对平台方并没有相关处罚规定，这给监管部门执法工作带来很大困扰。外卖平台是问题的源头，我们要求其入网前要通过监管部门审核，如果地方执法部门有对平台方的处罚权，就能够强化其主体责任。但是按照现行法律，这块处罚权是缺失的。因此，当发现问题后，只能收集证据并移送至平台所在地进行处理，例如“美团外卖”所在地是北京、“饿了么”所在地是上海。这大大降低了工作效率。日前，我们已经向“美团外卖”在北京的总公司、“饿了么”在上海的总公司发函，要求他

们规范宁波市场外卖商家准入行为。如果他们仍然不予配合、不加强监管，我们将联合社会和媒体进行曝光，以迫使平台方加强其主体责任。

市场监管部门接下来有哪些行动，守护老百姓“舌尖上的安全”？

陈元刚：一方面，市场监管部门将加强“阳光厨房”在线监管工作，现已完成90%以上相关建设工作。另一方面，加强线下普法与执法，推动商家规范经营。此外，结合宁波近几年餐饮行业红黑榜，通过社会公示的方式，让消费者了解哪些商家值得信赖，哪些做得不好，倒逼商家规范经营。此外，我们还计划建设集中的网络餐饮“阳光厨房”街区综合体，作为2024年市政府民生实施项目，待两会人大代表投票表决后，政府将加大投入和扶持力度，先在外卖较为集中的街区做好规范工作，再解决小范围问题。

问 计于民

曾毅：我们每个人都应对“阳光厨房”负起责任

在点餐过程中，我们很少使用“阳光厨房”，甚至很多人不知道它的存在。市场监管部门虽然在这方面做了许多工作，但与群众“获得感”还存在一定差距。

对此，我有三个建议：

首先，开展调研。“阳光厨房”已经实施六年，有多少人知道它，有多少人使用它？在日均一百万个订单中，有多少是看过“阳光厨房”视频后下单的？我们需要从消费者的角度出发，找出问题所在。

其次，采取奖罚并举的措施。市场监管部门是监督的角色，惩罚

不是唯一手段。是否可以建立信用机制？类似于外卖平台的评分系统，对于做得好的商家给予一定奖励，这样也可以提高商家的积极性。一旦信用机制建立起来，消费者自然而然会选择参考“阳光厨房”视频画面后点餐。

最后，处罚是一种手段，我们需要思考处罚后如何真正解决问题。

从田地到餐桌，食品安全是一个环环相扣的过程。这不仅仅是市场监管部门的责任，更是全社会的责任。政府有制定政策的责任，商家有保证食品健康安全的责任，消费者有用脚投票，通过“阳光厨房”选择安心商家的责任。我们每个人都应对“阳光厨房”负起责任！

派粉：加大技术创新应用，推行“阳光厨房”红黑榜制度

派粉“yif666”：外卖“阳光厨房”有效解决了餐饮业食安管理的难点，让“阳光厨房”更“阳光”，是我们市民所期待的。推行“阳光厨房”红黑榜制度，不失为一个好方法，“红”的亮出来，是最好的激励，“黑”的曝光出来，从而倒逼其改正。只要真正重视起来，相信“阳光厨房”会起到让消费者透明消费、放心消费的作用。

派粉“温存2012”：对于外卖餐饮“阳光厨房”的管理，两会应该成为推动问题解决的平台，让相关部门听到百姓呼声，共同解决社会痛点。相关部门可以运用新技术，如人工智能、大数据等，对外卖餐饮进行实时监管，确保消费者权益得到保障。

派粉“蓝色咖啡_ugJP”：“法”不轻立，如果立了，“执法”就要落实。

现场满意度调查： 外卖平台的回应未得到群众认可

相关链接

在节目最后的群众满意度调查中，宁波市市场监督管理局、鄞州区市场监督管理局、镇海区市场监督管理局、宁波市市场监管局高新区分局分别获得85、80、79、81的评分。因回复不到位，“美团外卖”“饿了么”仅得52分和55分。

作为“水龙头”，平台方没有在准入上把好关，而是不断“放水”，造成部门不断“拖地”的尴尬。平台方对此负有不可推卸的责任。

“民以食为天，食以安为先。”“阳光厨房”，缺少的不是一个摄像头，而是社会各方的责任意识、安全意识，和部门强有力的执行力及智慧化的监管力。强化政治担当、牢记为民初心，食品安全不仅考验管理能力，更考验执政能力。我们期待“阳光厨房”早日实现真“阳光”！

咸祥镇关于市域铁路象山线(咸祥段)坟墓迁移的公告(补登)

各位墓主：

在市域铁路象山线建设过程中，途经咸祥镇西宅村杨下庵山林处时，有坟墓在施工红线范围内，决定对该处坟墓进行限期迁移，现将有关事项公告如下：

迁移范围：市域铁路象山线(咸祥段)西宅村杨下庵山林处施工红线范围内的所有坟墓。

凡在上述区域所涉范围内坟墓的墓主及其相关人员务必于自通告发布之日起30日内(即2024年1月10日至2024年2月8日)到所在地村村委会办理坟墓迁移登记手续，迁移费用按规定标准进行补偿，

并在2024年4月6日前将坟墓迁移到咸祥镇金鸡山公益性生态墓园或朱夹岙公益性生态公墓地安葬。逾期未办理迁移登记手续的坟墓，一律视为无主坟墓进行迁移，不作任何补偿。

对未在本通告要求时间内进行迁移的坟墓将依法处置。

本通告自发布之日起施行。

联系人：蒋波

联系电话：88403414

宁波市鄞州区咸祥镇人民政府

2024年1月5日

问 现状

为何还有一半商户未“阳光”？

在节目前夕，记者再度回访“美团外卖”“饿了么”两大外卖平台“阳光厨房”上线情况，发现能够有效播放的商家比例已经从21%上升到50%，请问为何还有一半商户未“阳光”？

陈元刚：目前，宁波全市共有餐饮经营商户8万多家。其中，外卖经营商户28339家，已建成“阳光厨房”26434家，这些外卖商户的摄像头安装好后会连入浙江省市场监督管理局的“浙江外卖在线”系统，现接入率已达到93%。记者在“美团外卖”“饿了么”两个外卖平台上随机抽查百家商户，直播画面能够按规定播放的商家只有50%，造成数据差距的原因有两个，一是信息推送的问题。“美团外卖”和“饿了么”等平台传输不畅，市场监管部门推送的数据无法被接收，有时候推送多次仍不成功，导致消费者无法看到“阳光厨房”的实时画面；二是部分商家故意不安装摄像头，或者在安装后采取拔掉电源、扭转、遮挡、模糊摄像头的形式逃避公众监督，不让消费者观看。

“阳光厨房”对于商家来说，是好事还是坏事？

李锋：“阳光厨房”是一把“双刃剑”。对于后厨整洁、食品加

工过程规范的商家来说，通过“阳光厨房”公开展示，可以让消费者感到安全、放心，这样可以获得好评，生意会更好；相反，有一小部分外卖商家因后厨脏乱而害怕“阳光厨房”，一旦视频画面公开展示，差评会随之而来，对他们的生意有影响。俗话说“真金不怕火炼”，“阳光厨房”可以倒逼外卖商家为消费者提供更安全的服务。

“阳光厨房”是否增加了商户负担？

李锋：“阳光厨房”的费用标准在全省是统一的，包括三部分：设备费用、人工安装费用、日常运维费用。以上三项合计费用是每年480元，由运营商定价。对部分商家提到的费用高的问题，市场监管部门正在与三大运营商积极沟通，尽量节省商家运营成本；同时也要求三大运营商提升技术服务，保证“阳光厨房”正常运转，并对一些维护服务即将到期的商家，提前进行温馨提醒，避免出现因为没有及时缴费，导致“阳光厨房”停用的现象。

外卖餐饮单位存在的主要问题是什么？

陈元刚：根据目前的统计数据，全市执法部门已检查外卖餐饮单位近6万家次，发现6894个问题，主要有食品安全问题、网络餐饮“阳光厨房”不规范、外卖封签