

宁波目前有网上订餐企业18844家。在前不久开展的“清网行动”中,1200多家无证照或证照不齐的网络餐饮单位被责令下线

# 外卖餐饮遭遇信任危机 网络订餐如何确保安全

## 独家调查

本报记者 蒋炜宁

从打电话到安装手机app,动动手指下单,外卖订餐早已搭上互联网快车。3月初,饿了么网络订餐平台的乱象被央视曝光,拉开了全国上下网络订餐突击检查的序幕。宁波的网络订餐现状如何?网络订餐监管难点在哪?有关部门又采取了哪些举措来破解监管难?网络订餐今后的出路在何方?为此,记者展开了深入调查。



市场监管部门组织开展“清网行动”,规范订餐平台和网络餐饮单位的经营行为。(本报记者 本报通讯员 摄)

## 网络订餐平台鱼龙混杂

在会计师事务所上班的小李忙起来经常误了饭点,以前总是电话叫外卖,现在他通过网络订餐平台来解决吃饭问题。与前者相比,外卖O2O平台不仅食物种类多,优惠力度大,通常送餐速度也比电话外卖快得多。“只要用手机轻点,喜欢的美食就送上门。网络支付还能省去现金找零的麻烦。”经常叫外卖的写字楼白领小王也觉得,通过网络平台叫外卖更方便。

巨大的需求引来各路资本逐鹿网络订餐市场。据了解,这一市场最初呈群雄割据之势,有“饿了么”、美团、大众点评、百度外卖、外卖超人、口碑外卖、订餐小秘书、零号线等8家主流平台,它们的合作对象以中低端的中小餐饮商户为主。在平台快速扩张的过程中,受利益驱使,大量黑作坊、黑外卖、无证无牌经营者也乘虚而入。

由此,风生水起的网络订餐平台成

为鱼龙混杂之地。一位市场监管人员将入驻网络订餐平台的小餐饮店分成四类:第一类是以提供堂食为主、以网络订餐为补充的传统餐饮店;第二类是专门提供网络订餐,只有厨房和打包间的餐饮店;第三类是打“擦边球”,超许可范围经营的餐饮店;第四类是假冒无证的餐饮店。

网络订餐平台外卖食品的安全问题也往往出现在后三类小餐饮店。某区曾做过一次暗访,从各大网络订餐平台上搜索

月销售额排名前4名的餐饮店下单,然后跟随外卖员逐一找到餐饮店所在的地址。暗访发现,一家日销量上千份的餐饮店把原来的餐厅擅自改装为粗加工间和打包间,满地狼藉,里面的厨房只有十来平方米,明显与它的供餐量不相适应。一家口口声声是“良心便当”的餐饮店藏身在一间小小的矮房子里,夫妻两个炒菜、装盒时没有任何防护措施,放在网上公示的卫生许可证明明显造假,连地址也是虚假的!另两家专打“擦边球”,卖蛋糕的送起了快餐,只能做热菜的卖起了凉菜、糕点之类,属于超范围经营。

## 有法可依仍面临监管难

跟很多新生事物一样,法规往往滞后出现。

去年10月食品安全法出台后,网络订餐总算有法可依了。食安法第62条规定,“网络食品交易第三方平台提供者应当对入网食品经营者进行实名登记,明确其食品安全管理责任;依法应当取得许可证的,还应当审查其许可证。网络食品交易第三方平台提供者发现入网食品经营者有违反本法规定行为的,应当及时制止并立即报告所在地县级人民政府食品药品监管部门;发现严重违法行为的,应当立即停止提供网络交易平台服务”。我省也出台

相应规定,明确网络订餐平台有连带赔偿责任。

然而现实很骨感。一位市场监管部门的负责人告诉记者,在连续5次约谈订餐平台时,有两大平台5次来开会的人都不一样。这些网络订餐平台驻宁波办事处的人员流动实在太频繁了,市场监管部门不得不一次次对其重新普法,对入网餐饮店标准审核流程的把关更是难上加难。

其实,宁波早在两年前就开始关注网络订餐,约谈第三方平台,要求他们开展网上资质审查,开展网下多次清查。然而,由于这些平台的总部设在北京、上海等地,对宁波的餐饮

监管不太重视,证照网上公示进度较慢。

一位基层市场监管所所长告诉记者,由于网络订餐平台注册地在外地,在宁波只有一个办事处或联络点,没有主体法人资格,只能抄告到注册地所在的市场监管部门,由后者协同执法,宁波不能直接执法和处罚。由于相关抄送量巨大,对平台的对应处罚较慢。宁波能做的,是把区域内的线下实体店网络订餐行为规范起来。

其次,由于网络订餐信息量实在太大,监管精力远远不够。据介绍,宁波有网上订餐企业18844家,由各县(市)区分区域进行属地监管。这些餐

饮店如果每年检查一次,也得耗去基层市场监管所六成多的精力。

此外,网络订餐平台的法律意识淡薄,在人网量考核+提成的经济手段刺激下,各平台加速扩张,对自身肩负的监管主体责任没有履行到位。采访中,记者见到数份不同平台与入网餐饮店签订的合同文本,尽管各家格式有所不同,但主要涉及的还是商业利益,对平台的监管主体责任、商家的食品安全状况甚少涉及,有的干脆只字未提!

“这需要网络订餐平台总部重视,提升平台准入门槛,这才是监管的关键所在。”一位市场监管局负责人如是说。

此外,网络外卖的配送也是监管的灰色地带。外卖配送时短、配送餐饮的范围,还有外卖配送人员的健康证颁发等需要规范。

## 1200多家餐饮店“清网下线”

为规范订餐平台和网络餐饮单位的经营行为,我市于3月中旬启动“清网行动”。本次行动以“饿了么”、美团外卖、大众点评、百度外卖、口碑外卖等主要网络订餐交易平台以及校园周边、商务办公区、城中村等人员集中的区域为重点,要求各大平台尽快完成自查自纠,所有无证餐饮店一律下线;履行平台主体准入的审查义务,定期核实更新和跟踪管理;完善经营者信息公示。

各大平台积极跟进。通过相关软件检索,短短半个月里,1200多家无证照或证照不齐的网络餐饮单位被责令下线。这批餐饮单位名单被分发到各县(市)区,由当地监管部门一

家家组织检查。目前,我市已整改问题网络餐饮单位240余家,取缔14家,此外,有8家设在居民楼、卫生不讲究的餐饮店被举报,一共立案查处22家。

至4月底,百度外卖、美团外卖已上报下线餐饮店名单,“饿了么”、口碑外卖则还未上报下线餐饮店名单。市场监管部门提醒消费者,尽量选择经营规范的外卖平台点餐。

从最近一次随机抽查来看,各大网络订餐平台整改力度较大。在宁波的主城区范围内,从各大平台各随机抽取15家人网餐饮店,除“饿了么”一家显示证照还在上传外,其余皆公开了证照信息。但是,从慈溪、北

仑、奉化等县(市)区的抽查来看,证照公示情况相对较差。此外,各县(市)区市场监管局反馈上来的信息表明,最近申请领取餐饮服务许可证的店家数量有大幅攀升,原因是各大平台停止了与无证餐饮店的合作,这部分餐饮店通过整改正在申请经营资质。

至4月中旬,几大网络订餐平台上,九成以上餐饮店有了证照。市市场监管局副局长陈元刚表示,要做到线上与线下监管同步,约谈与检查同步,查处与曝光同步。下一步,我市将组织全市餐饮力量,对网络订餐违法违规行为加大核查力度,对工作不见成效、入网无证网络餐饮单位清理不彻底的平台进行重点查处,并通过媒体曝光。

## 网络订餐规范路在何方

随着用户消费习惯的改变和外卖周边产业的衍化,外卖O2O未来的市场空间极为庞大。庞大的市场更需要经营行为的规范。

陈元刚认为,监管与建设必须同步推进,这才是社会治理应有的理念。他说,入驻网络订餐平台的基本是小餐饮。其实,小餐饮应该走餐饮连锁化品牌经营之路。目前,宁波市餐饮业与烹饪协会所属的“小而美”餐分会已有300多名会员,从根本上改变了过去低、小、散、乱的小餐饮产业基础。这其实也是餐饮业的供给侧改革。同时,要大力发挥餐饮行业协会的作用,从人员培训、追溯体

系建设、内部自查自纠体系建立这三方面做起,小餐饮店抱团提升自身卫生安全水平。一位市场监管基层所所长认为,在加强线上及线下监管、取缔无证餐饮店的同时,还要引导餐饮店整改,培植一批规范经营者。本文开头提及的那家日送餐量上千份的快餐店,通过投入10多万元整改,卫生安全状况明显提升。

另一位所长建议多视角管理网络订餐,一是从经济交易角度,促进诚信信息互通互联;二是从食品安全角度,规范打包配送;此外从消费者角度来说,应主动查看网络订餐平台上餐饮店是否证照齐全。

记者了解到,下一步宁波将对餐饮平台上“擦边球”超范围经营的餐饮店进行整改。先在镇海试点,规范全市“送外卖”行为,对送餐资质、品种、加工操作、送餐时间、送餐工具、送餐人员管理等多方面提出要求。

宁波的监管部门还将与网络订餐平台一道制定相关要求,让网络订餐平台由他律走向自律。

与“饿了么”合作,将宁波列入首批平台监控城市,率先试点阳光厨房,接入360度探头,消费者在点菜时就可通过网络查看后厨情况。

实行上海模式试点,将政府监管部门信息与网络订餐平台信息共享,点菜

时可查看这家餐饮店的卫生状况,不仅证照要亮在网上,每天的现场操作也可网上实时查看,消费者的好、中、差评也及时反馈到市场监管部门。对一些卫生状况差的可重点监管,把有限的监管力量用到最需要的地方。

此外,有几点要提醒消费者:一是在网络订餐时要选择证照齐全的,并注意经营范围有没有超标。二是餐饮店若周边区域内,不妨先实地体验再去网上下单。三是通过网络订来的饭菜最好在2小时内吃掉。四是在订餐中不要订冷菜、生食(如醉泥螺、醉虾、醉蟹等腌制生食水产品、生鱼片、拌黄瓜等)、冷加工糕点(如含奶油糕点、提拉米苏、芝士蛋糕等)、预拌色拉等高风险品种及法律法规禁止经营的食物。

另外,消费者要树立强烈的自我保护意识,发现违法违规行为要积极举报,共同维护网络订餐安全。

### 相关链接

## 上海等多地为网络订餐“立规矩”

上海市食品安全监管部门鼓励网络订餐平台采集和应用政府许可监管数据,开发数据接口,1.7万余户餐饮单位的监督公示验谱等信息已经上线。同样给网络订餐“立规矩”的还有湖北省,该省督促平台建立网络订餐准入制度,严格落实入网餐饮服务单位实名登记管理,加强对营业执照、食品经营许可证和加工制作现场核查把关,禁止无实体店、无证照经营、超范围经营的餐饮服务经营者入网。

## 国外网络餐饮监管有哪些高招

美国将不同卫生条件的餐馆划分为4个级别,并在餐饮企业的门口或者明显位置公示,对不同级别的餐饮企业采取相应的监管,如对B、C两级增加监察频次,以及例行检查之外的复查,复查则会另外收取检查费用。最让美国不法商家感到害怕的是民众食品安全意识非常高,只要他们遇到觉得有问题的食品,都会诉诸法律。不论官司结果如何,一旦被告上法庭,就足以令商家名誉扫地。

澳大利亚法律规定,任何家庭作坊式的食品加工以及外卖同样需要申请商号,并且要符合澳大利亚食品加工方面的安全条例,肉类或鸡蛋必须要储存在5摄氏度以下的冰箱里,食品容器不可以混杂使用。所有的原材料必须记载购买来源和批次,以保证任何原材料需要被召回时可以随时把它们找出来。任何违反食品安全条例的外卖机构将会被处以两千到两万澳元的罚款。

### 新闻背后的热词

## “小而美”餐饮

入驻网络订餐平台的基本上都是小餐饮。

经历了几年的调整,宁波餐饮业在2015年出现回暖趋势,这当中,“小而美”餐饮的兴起功不可没。这些餐饮店人均消费为50元至80元,面积约50平方米至500平方米,给宁波的消费者提供了多样化的选择。

2015年8月,宁波市餐饮协会小而美分会成立,80多家会员单位加入,其中有“海妹子”“贴阁碧”“涌上外婆桥”等宁波人耳熟能详的餐饮企业。

目前,宁波市小而美餐饮分会已有300多名会员。“小而美”餐饮很好地“修补”了大众餐饮出现的问题,填补了精致餐饮的真空。此外,这种新兴的餐饮业,也吸引了大量年轻的创业者投身其中,为推动行业发展注入了新活力。

### 数说



制图:洪茜茜

## 关于增设不动产办税服务窗口的公告

尊敬的纳税人:为提高纳税服务效率,缩短办理不动产交易涉税业务的等候时间,方便纳税人办税,我中心自2016年5月3日起,在原有市行政服务中心办税服务窗口的基础上,于相邻约800米的市住建委(江东区河清南路26号)一楼服务大厅增开不动产办税服务窗口,同步受理市城区房地产交易涉税业务。欢迎广大纳税人前来办理。

