

看后厨点外卖，好吃看得见 宁波加速进入“阳光厨房”新序列

打开餐盒，那些色泽诱人、香气扑鼻的美食，让我们大饱口福。不过你是否也有过这样那样的担心：食品是不是真的从你点的餐馆发出？食品制作环境与过程是否卫生？食品在快递派送中是否安全可靠？

今年，在省委省政府的统一部署下，市场监管、公安、人社、卫健、民政、工会等多个部门联合攻关，我省在全国率先实施网络餐饮治理“一件事”集成改革，创新打造“浙江外卖在线”数字化平台，涵盖了平台管理、商家管理、厨房管理、配送管理、消费管理、骑手管理和办案管理等多个应用场景。

目前，宁波正在加速推进“浙江外卖在线”应用。如果你担心外卖制作过程不透明，那就从现在开始养成“看后厨点外卖”的好习惯吧。



线上联动监督。

(王岚 摄)

记者 王岚 实习生 俞海淋

“看后厨点外卖” 走进市民生活

天气炎热，在天一豪景写字楼上班的赵女士胃口不好，打算点外卖喝粥。与以往一样，她打开饿了么APP点餐，却意外发现了一个新板块——“阳光厨房”。

“‘阳光厨房’是什么意思？”赵女士好奇地点开了图标，页面上有介绍：“在‘阳光厨房’板块，可直接点击进入‘商家’信息页，点开第一张图片，查看商家后厨直播。”看到这里，赵女士马上试了起来，“天一广场周边有好几家粥铺，有的可以看到后厨动态，有的看不到，我当然选择可以看到后厨的。”

因为经常点外卖，赵女士非常关心食品安全卫生问题，一旦看到哪里的外卖后厨又被曝光了，心里就惴惴不安。但外卖的便利与多样化选择，让她很难放弃，于是只能边忐忑边点餐。“后厨直播让我看到了整个厨房的操作环境和人员卫生防护情况。今天我下单的这家粥铺，用的是不锈钢厨具，工作人员都戴着帽子、口罩和手套，地面干净，食材摆放井然有序，这些场景让我放心不少。”赵女士说，在新

冠肺炎疫情还在蔓延的当下，外卖平台“阳光厨房”的出现十分必要，也很及时。

记者了解到，7月初，我省创新打造的“浙江外卖在线”数字化平台正式上线，实现了网络餐饮从后厨到餐桌、从加工到配送、从线上到线下、从商家到骑手的全链条闭环管理。通过“浙江外卖在线”平台，外卖商家的“阳光厨房”将陆续接入饿了么与美团两大订餐平台，让消费者可以观看商家后厨实景。

在浙江，从事网络餐饮服务的商家有20万余户，年交易额达500亿元。目前，宁波接入饿了么与美团两大外卖平台的餐饮单位已超3万家。随着外卖行业体量的增大，外卖商家良莠不齐、食品安全风险集聚、骑手交通事故频发、用工权益难以保障等问题也频频发生。为保障食品消费安全，促进外卖行业健康发展，我省打造“浙江外卖在线”数字化平台，汇集监管、执法、维权、保障等七大应用场景，对外卖行业展开全方位监督管理。

“好吃又安全” 宁波一直在路上

2018年，我市创新开发“阳光厨房”公众监控平台，将全市符合条件的餐饮单位后厨视频接入平台，市民可通过东方热线及其公众号查看。

2020年，我市通过东方热线平台，将经营外卖的店铺数据统一推送至外卖平台上，消费者可以通过外卖平台查看相关店铺的数据。可以说，宁波在让外卖后厨变得更“透明”上率先作出尝试，引导消费者先看厨房后点餐。

与此同时，我市自主研发了“宁波市网络订餐智能监控系统”，开展靶向性监管，加强网络订餐“以网管网”，实现对网络订餐“线上检测+线下查处”的高效精准监管模式。

截至今年6月底，我市餐饮企业证照网上公示率达到99.81%，证照公示合规率达到99.62%，已实现线上巡查全覆盖，累计下线违规网餐饮单位4万余家次，线下立案1527起，取缔无证餐饮单位

852家，移送公安机关8起，罚没款1155.85万元，三大网络订餐第三方平台累计被罚款125.75万元。

“‘浙江外卖在线’上线后，我们立马加鞭推进应用。”市市场监管局餐饮服务食品安全监管处副处长卢峰介绍，我市将“浙江外卖在线”应用工作作为全市市场监管系统“我为群众办实事”的重要载体，明确以辖区销量Top200入网餐饮单位、“无堂食”入网餐饮单位、综合体及连锁入网餐饮单位为重点开展建

小摄像头“倒逼” 外卖商家讲规章

实践表明，将“阳光厨房”搬上第三方平台，以网络直播的形式，把对外卖商家的监管从政府的“一双眼睛”转化为消费者的“无数双眼睛”，是“倒逼”外卖商家规范经营、提升外卖食品安全的有效手段。

东部银泰城三层的茶百道，是最早加入“浙江外卖在线”数字化平台的商户之一，点开饿了么“阳光厨房”专区，茶百道往往位居前三。茶百道（东部银泰店）店长邓蕊君告诉记者：“接入‘阳光厨房’系统后，顾客随时可能点击视频观看我们的操作，因此我们应该做得更加规范。”同时，她也感受到了后厨直播带来的巨大市场动力，“外卖平台对于接入‘阳光厨房’和食品安全状况较好的店铺予以搜索排名前置处理，形成正向激励，最近感觉店里的单子多了很多，店员们整天都很忙碌。”

据悉，东部银泰城有75家餐饮单位，目前已全部意向接入“浙江外卖在线”。移动、电信、联通等承建单位成立了专项工作组，为这些商家提供优惠降费政策，在不影响商户正常营业的前提下快速安装相关设备。

东部新城德厚街集聚了200多家店铺，其中70余家做餐饮，并以外卖为主。在鄞州区市

场监管部门的大力推动下，这批餐饮单位已基本装上了摄像头，正分批接入外卖平台开始直播。

“失控猫，元气烧肉饭”是其中一家月销量3000+的“无堂食”外卖餐饮店。店长称，安装“阳光厨房”监控好处很多，“我不在店时，可以看到员工在后厨的工作情况，同时视频直播也进一步提高了店员对后厨卫生的重视程度，现在如果有汤汁滴落在台面上，他们会马上擦干净。”店长透露，这几天已有顾客在评论区反馈，称能看到店里厨房的直播，还挺清晰。“我们周边写字楼多，在这里工作的‘白领’一般比较重视食品安全与健康，有了后厨直播，可以让他们更放心。”

“董鲜生剥椒酱拌饭”是一家新店，老板董强强在独立开办“无堂食”外卖店之前曾是饭店厨师，对“阳光厨房”并不陌生。当他在商家交流群第一次得知“浙江外卖在线”平台落地、可全网直播后厨时，立即决定加入：“后厨管理也是一门专业技能，我自认为我的厨房经得起检验，早上线，就能早一点让消费者注意到我的新店。”

同在德厚街的一家卤味店，曾是鄞州区市场监管局工作人员黄栋心中的“脏乱差”的代表。随着“阳光厨房”项目的推进，该店的食品安全意识大大增强，黄栋终于放心了。

图 示

■ 2018年，我市创新开发“阳光厨房”公众监控平台，将全市符合条件的餐饮单位后厨视频接入平台，市民可通过东方热线及其公众号查看。

■ 2020年，我市通过东方热线平台将店铺数据推送至外卖平台，引导消费者先看厨房后点餐。

■ 同时，我市自主研发了“宁波市网络订餐智能监控系统”，实现

线上检测 + 线下查处

的高效精准监管模式。

■ 今年7月初，“浙江外卖在线”数字化平台上线，外卖商家的“阳光厨房”将通过该平台陆续接入饿了么与美团两大订餐平台。

■ 我市正加速推进“浙江外卖在线”应用，至7月底，已完成7500家网络餐饮“阳光厨房”建设。



制图 陈思佳

实现“云监督” 还需各方再发力

外卖经营店铺该如何参与“阳光厨房”建设？市市场监管局相关人员介绍，首先，由店铺所在地的运营单位负责摄像头安装，他们将根据后厨功能布局、面积大小，安装部署相应数量的摄像头。“摄像头安装及可视区域包括食品粗加工、烹饪制作、专间、餐具洗消等；50平方米以下的小餐饮店能覆盖以上4个区域的，可以安装一个摄像头。”接着，运营单位将把影像资料数据推送到省市场监管局“浙江外卖在线”数字化平台，再由“浙江外卖在线”将数据推送到外卖平台，消费者就可以在外卖平台的“阳光厨房”专栏里看到相应的店铺了。

记者了解到，虽然目前“浙江外卖在线”在我市的应用增长迅速，但也有商家因为各种原因未将数据上传：有的担心费用增加，不愿意安装摄像头；有的虽然装了摄像头，却害怕被实时监控，要么不开，要么将摄像头扭转令其拍不到关键信息；还有的玩起了“挂羊头卖狗肉”，店家名称与后厨直播内容无法匹配。

“作为新生事物，各方肯定有一个磨合过程，我们将逐步完善管理，将这一惠民工程真正落到实处。”卢峰介绍，目前市市场监管局正在积极推广银企互惠模式，以减轻基层与商户的压力，构建成本更低、多方共赢的网络餐饮“阳光厨房”建设运营工作机制。据悉，在象山，由银行承担相应商户的“阳光厨房”建设运营，当地移动、电信公司承建，每家商户每年只需缴纳480元的流量费。

市市场监管局将重点开发在线管控新模块，通过专属APP，随时查看各地的安装进度，通过语音呼叫、短信通知等形式提示商家及时纠正不规范行为，在摄像头边上张贴印有市场监管部门LOGO及运营商联系电话的标识牌进行警示。

与之配套，食品安全监管信息将进一步公开。全市将联动发布“网络餐饮”专题红黑榜，通过扶优扶劣，倒逼入网餐饮单位合法经营。同时，加强专题指导服务，在“提质、扩面、增效”上下功夫，确保建设工程的质量和进度。

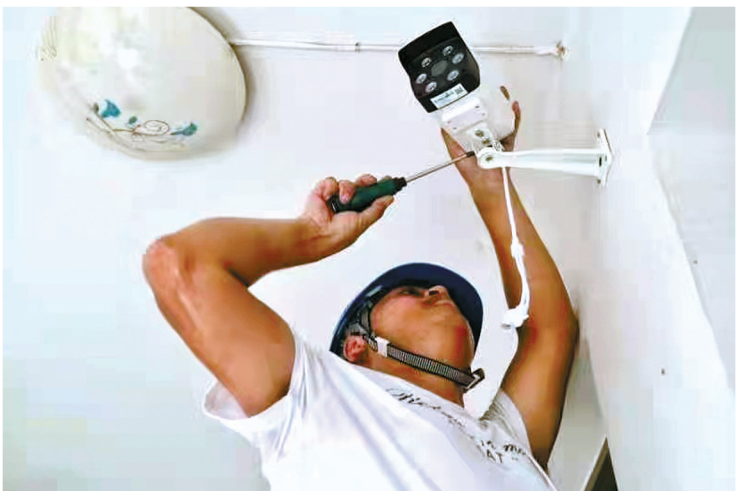
而对于未安装网络餐饮“阳光厨房”的商家，市场监管部门将重点加强线下的监督检查，对于检查中发现有食品安全问题的入网餐饮单位，将依法依规进行查处，并通报网络订餐第三方平台下线处理。

记者了解到，接下来我省还将开展常态化网络餐饮社会满意度调查，建立动态晾晒“赛马”比拼机制，实时显示网络餐饮平台、入网餐饮服务提供者和“外卖骑手”的综合评价情况，推动形成健康规范竞争有序的市场环境。



在手机上进行外卖餐饮店后厨实时播放。

(王岚 摄)



宁波移动推出服务套餐，推动经营户加速进入“阳光厨房”新序列。

(王岚 摄)