

热点聚焦

根据有关数据,“海量”外卖中,约三成出自无堂食外卖。海量商家涌入无堂食外卖市场的同时,行业经营管理参差不齐、食品安全信息不透明、市场无序竞争等风险随之暴露。

地面满是油污、食材厨具等杂乱摆放、上身赤膊的师傅大汗淋漓地炒菜,在“您有新的外卖订单”的催促声中,将外卖快速打包交给一旁等待的快递小哥……这是记者在重庆某无堂食外卖集中点看到的场景。近年来,作为餐饮行业新业态,方便快捷、价格实惠的无堂食外卖在电商平台的助力下快速发展。记者采访发现,因数量众多、缺少监管标准,部分无堂食外卖处于监管盲区,消费者难以获知食品制作过程等信息,存在食品安全隐患。

无堂食外卖难监管

日前,《瞭望》新闻周刊记者走访部分无堂食外卖集中区域看到,一些商家卫生状况堪忧。重庆华宇·北城中央小区临街商铺大部分是无堂食外卖商家,卤味、炒饭、粥等品类繁多。行走其中,路面油污遍地,垃圾桶随意摆放。多数无堂食外卖门店仅一个厨房,往里看去,各种食材、厨具、储物箱等放置杂乱,灶台烟机上油渍斑驳。无堂食外卖店面租赁、装修、人工等成本低,通过线上平台接单能快速便捷地完成食品加工与配送,成为迅速发展的餐饮新业态。相关券商研究报告显示,估算2015~2024年10年间国内餐饮外卖市场规模从1250亿元增至约1.5万亿元,外卖渗透率从2015年的4%提升至2024年的26%,截至2024年12月,国内外卖用户规模增至5.92亿人。根据有关数据,这些海量外卖约三成出自无堂食经营店,即无堂食外卖。

海量商家涌入无堂食外卖市场的同时,行业经营管理参差不齐、食品安全信息不透明、市场无序竞争等风险随之暴露。近期,江苏、甘肃等地监管部门查处了多个无堂食外卖商家使用草酸清洗小龙虾、加工销售混有异物的不合格食品等案件。无堂食外卖给监管部门带来了新的治理挑战。

这一挑战背后,受多重因素影响。——点多面广,商家变动频繁,管理难度大。有餐饮业人士告诉记者,实体餐饮店有固定经营场所和从业人员,监管部门和消费者可以较为便捷地对其进行监督。多数无堂食外卖只需租用一个小门店或者在居民区就可以办起来,点多面广、比较隐蔽,商家往往只在电商平台上公开营业执照、地址等基本信息,食品加工过程脱离消费者和监管部门的视线。有些地方还会出现实际经营地址与登记地址不一致、伪造食品经营许可证的情况,催生出“幽灵外卖”。种种情形交织叠加,导致监管部门难以精准掌握行业底数,卫生状况和食品安全多靠商家自觉,

监管逐步加强

重庆大学经济与工商管理学院教授廖成林表示,作为高速发展的餐饮新业态,传

让无堂食外卖告别『隐秘的角落』

《瞭望》新闻周刊记者周凯 郑世昌

监管工作面临挑战。

——准入门槛低,从业者缺乏安全意识。记者了解到,无堂食外卖投资成本不高,5万元左右就能做套饭、麻辣烫等快餐餐品,不少从业者没有烹饪经验,也可以快速入行,食品安全意识淡薄。

——行业处于扩张期,竞争激烈,劣币驱逐良币引发恶性循环。有无堂食外卖商家反映,加强食品安全管理,能提升消费者信任度,带动短期订单量上升,也势必推高运营成本。那些忽视食品安全管理的商家反而凭低价、低成本占据优势地位,易形成劣币驱逐良币的现象,削弱无堂食外卖行业的可持续发展潜力。

监管逐步加强

重庆大学经济与工商管理学院教授廖成林表示,作为高速发展的餐饮新业态,传



油污遍地,食材和垃圾桶摆放在一起……你会不会担心,吃得津津有味的外卖,有可能出自一些卫生环境堪忧的无堂食小店? 近期,一些地方通过制定行业标准、创新监管方式,推动无堂食外卖规范经营。 新华社发曹一作

统的行业标准和监管方式已难以适应无堂食外卖的发展需要。新消费形势下,消费者更加重视消费体验和食品安全,外卖行业和电商平台应主动应变,从数量竞争向品质提升转变。

近期,一些地方已加快探索无堂食外卖聚集区规范化管理,出台无堂食外卖经营服务规范标准,加大对无堂食外卖抽检监管力度,重点严查食品安全、打击查处“幽灵外卖”等。创新监管模式。浙江省市场监管部门对无堂食外卖聚集区进行“六个统一”的“组团式”管理,促进无堂食外卖商家提升食材储存、加工、制作管理水平。据统计,浙江省共摸排无堂食外卖聚集区161个,涉及无堂食外卖商家3040家,已完成14个无堂食外卖聚集区规范化治理。山西省太原市则采取视频监控、AI“喊话”等方式,随时对外卖店发出提醒。

同时,一些地方加大专项检查力度。陕西省渭南市市场监督管理局出台《渭南市“无堂食”外卖食品安全监管工作指导意见》,明确要求县级市场监管部门对网络餐饮服务第三方平台、无堂食外卖提供者每年至少进行一次全覆盖现场检查等。

制定行业标准。今年7月1日,重庆市市场监督管理局发布的《无堂食外卖经营服务规范》(下称《规范》)正式实施,这是全国首个针对无堂食外卖行业的团体标准。该标准从明确无堂食外卖等关键术语、从业者准入门槛、食品加工制作、外卖配送、网络餐饮服务第三方平台职责等方面对无堂食外卖经营服务进行了细致规定。《规范》实施后,无堂食外卖行业出现了积极变化,部分商家进行规范化运营,如安装视频设备公开食品制作全程、加强厨房卫生管理等。

平台合力赋能。近年来,外卖平台意识到食品安全是行业发展的基石,开始加强对商家的监管。美团、饿了么等平台同步上线“明厨亮灶”“透明厨房”等专区,接入数千家商家,保障了消费者权益和食品安全,顾客复购率大幅提升。

记者从美团获悉,2024年美团共处置外卖商家违规问题4.5万个,同比提升41%,但仍有部分商户缺乏规范意识。为此,美团今年以来建立违规商家公示机制,加强商家

人网审核和线下专项巡检,对实际经营场所与资质载明地址不一致的商家,立即采取下线处理,严重违法商家将会列入高风险名单。

多管齐下堵住监管漏洞

一些地方积极探索无堂食外卖监管方式初见成效,但从全国层面看,该行业监管难、覆盖面小等堵点仍有待进一步破解。

首先是完善行业强制性标准。重庆市餐饮行业协会秘书长肖春兰表示,《规范》属于倡导性地方团体标准,无堂食外卖经营服务尚无专门的强制性标准,比如经营场所分区布局、清洗消毒等设备配备、食品加工操作规范等都需要加强,行业管理整体改善还需要时间和多方努力。在《标准》执行方面也应加大力度。

其次进一步明确平台监管职责。受访业内人士表示,外卖商家信息集中在电商平台显示,平台在食品安全保障上既有主体责任,同时对商家的监管也更加便利。目前,平台对商家资质审查、线下巡检的责任尚不明确,对“幽灵外卖”和食品安全问题,平台是否应承担连带责任还存在争议。

最后,保障消费者知情权。部分电商平台采取了公开外卖后厨视频、公示违规商家等举措,但力度有限,大部分无堂食外卖商家的食材采购、食品加工等信息仍处于不透明状态,消费者没有渠道获取这些信息,外卖是否安全卫生仍像开盲盒一样存在不确定性。

廖成林等受访专家和业内人士建议,针对当前无堂食外卖的新特点,应进一步规范无堂食外卖经营管理,一方面可考虑出台无堂食外卖食品安全的强制性规范或标准,为行业立规矩、划红线,引导无堂食外卖提高经营管理水平。

另一方面,加大无堂食外卖执法检查力度,鼓励消费者举报投诉,坚决打击“幽灵外卖”等违法行为,对于违法违规的商家可加大曝光力度,提高失信违法成本。

此外,还应进一步强化外卖平台责任,除了公开商家证照、地址等基本信息外,还应公开商户食材采购、后厨卫生、食品加工等信息,对监管商家不到位的平台进行约谈和处罚。

据新华社

他山之石

浙江:无堂食外卖聚集区“组团式”管理

新华社记者 张璇 李涛

提到无堂食外卖,很多人会想到地点隐蔽的外卖餐饮店,对食品安全难免心存顾虑。记者近日从浙江省市场监督管理局了解到,浙江创新探索治理路径,推行无堂食外卖聚集区“组团式”管理模式,将其推向阳光监管。

位于杭州市拱墅区的一处无堂食外卖聚集区,面积近500平方米,共有7家商户入驻,聚集区还设有共享粗加工间、共享仓库和小哥驿站。

“原先这里入驻了多家无堂食外卖商家,整治之前场所内灯光昏暗,档口内食材、包装材料堆放混乱,管理方和从业人员食品安全意识较为淡薄。”拱墅区市场监督管理局米市巷所副所长郑晓敏说。

记者在现场看到,如今聚集区操作间干净整洁、仓库物品摆放井然有序。

浙江省市场监督管理局餐饮处副处长邵慧群说,无堂食外卖聚集区管理的核心在于创新的“组团式”管理模式。无堂食外卖聚集区具备“六个统一”,即统一档口单独办证,统一设有管理人员、统一公示商家信息、统一档口功能布局、统一公开后厨环境和统一设置小哥驿站。

杭州新天地农贸市场的无堂食外卖聚集区有21家商户入驻。“这里属于传统农贸市场转型升级的无堂食外卖聚集区。通过引导商户入驻聚集区,形成规模化组团管理效应。”拱墅区市场监督管理局东新所所长朱浩介绍,聚集区的中间设有小哥驿站,可以供外卖骑手休息、充电、喝水、加热食品、淋浴、阅读等。

记者采访的多名基层一线管理者认为,无堂食外卖对于不少外卖餐饮创业者来说经营成本更低,通过规范的管理,可以有效让无堂食外卖“焕然一新”。同时聚集区与街道合力打造的小哥驿站,也为骑手提供了一个休息的港湾。

“组团式”管理有效破解了无堂食外卖因隐蔽性、低成本带来的监管难点,实现了外卖食品安全水平的整体跃升。”邵慧群表示,随着杭州试点成效显现,这一融合了政府引导、专业运营、平台助力与商户自治的模式,将加速向全省推广。

据统计,浙江省共摸排无堂食外卖聚集区161个,涉及无堂食外卖商家3040家,目前,已完成14个无堂食外卖聚集区规范化治理。预计于年底前,浙江将通过“组团式”管理模式,规范一批、改造一批、淘汰一批,实现无堂食外卖聚集区的全面提升。

据新华社

新规来了,精准定位哪些痛点?

新华社记者 赵文君

当前,外卖即时配送日订单峰值突破2亿单,服务用户超过5.5亿人。餐饮外卖更与人们的日常生活紧密相关,其食品安全问题一直受到广泛关注。市场监管总局近日发布了《网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者落实食品安全主体责任监督管理规定(征求意见稿)》,向社会公开征求意见。

实际上,围绕餐饮外卖领域监管,市场监管总局9月以来已出台多项举措:发布《外卖平台服务管理基本要求(征求意见稿)》,拟引入标准化方法规范外卖平台服务管理行为;召开促进网络餐饮外卖行业健康发展座谈会,对市场公平竞争、食品安全、相关主体权益保障等提出更高要求……

此次发布的征求意见稿,更加聚焦外卖餐饮食品安全,针对网络餐饮服务中平台责任不清、入网餐饮服务提供者管理不严、食品安全信息不透明等薄弱环节作出了系统性规定。

以压实平台和商户等各方食品安全主体责任为核心,征求意见稿拟明确食品安全主体责任,细化了平台对入网经营者的事前、事中管理;拟规定平台提供者对入网餐饮服务提供者经营资质实地审查,做好数据校验的要求。

据业内统计,海量外卖产品中约有三成出自无堂食经营店,这些店铺仅通过网络平台接受订单,规模较小,经营场所隐蔽,易形成监管盲区。

近日,多地通过制定行业标准、创新监管方式,推动无堂食外卖规范经营。征求意见稿对无堂食等新业态作出了规范,拟明确平台与第三方机构、入网餐饮服务提供者及委托配送单位在食品安全上的权责边界,细化平台在入网餐饮服务提供者经营资质审核、日常监测抽查以及信息公示等方面的要求。

“一间民房里就能揪出三家外卖店”,实际中存在的“证地不一”现象给食品安全监管埋下了隐患,商家在资质证照及外卖平台上所登记的地址与其实际经营地址不符,“线上有经营,线下找不到”,即俗称的“幽灵外卖”。对此,征求意见稿拟明确“一证一店”的经营模式。入网餐饮服务提供者不得使用同一经营资质在同一平台开设多家网店。平台提供者对入网餐饮服务提供者使用同一经营资质重复申请入网的行为应当予以禁止。

征求意见稿还拟明确平台提供者信息公示的要求。平台提供者应当持续公示经营资质,网店招牌名称应当与实体经营门店招牌名称一致,就餐地址与经营资质载明的经营场所一致。同时,加注“无堂食”经营模式标识,并对展示位置和页面进行规定。

面对消费者对餐饮食品安全、知情选择权的关切,一些餐饮企业推出后厨直播、外卖平台开放在线“明厨亮灶”专区,只为一份“看得见”的安心。

征求意见稿拟明确“互联网+明厨亮灶”要求。入网餐饮服务提供者应当实施“互联网+明厨亮灶”,平台提供者应当为入网餐饮服务提供者“互联网+明厨亮灶”视频信息上传和页面展示等服务提供技术支持,并留存相关信息。

“眼见为实”是最好的承诺。通过“互联网+明厨亮灶”带来的餐饮消费透明化,将为消费者的选择提供更多信息,同时提供在线监督的机会。

此外,征求意见稿还对监管的权限、方式等作出了与时俱进的调整,如拟明确异地管辖权的问题,拟明确违法违规情形和相应的法律责任。

中国人民大学食品安全治理协同创新中心研究员孙娟娟表示,征求意见稿回应了外卖消费和监管实践中的重点和难点问题,如无堂食外卖的安全性和透明度,平台对入网经营者的审查义务履行不到位,就餐地址与经营资质载明的经营场所不一致,持续完善外卖餐饮监管举措,将进一步督促各方主体各司其职,各尽其责。

据新华社

多地出实招强监管

剑指“幽灵外卖”

新华社“新华视点”记者周凯 冯维健 张璇

油污遍地,食材和垃圾桶摆放在一起……你会不会担心,吃得津津有味的外卖,有可能出自一些卫生环境堪忧的无堂食小店?

近期,一些地方通过制定行业标准、创新监管方式,推动无堂食外卖规范经营。各地规范成效几何?如何拧紧食品安全监管“安全阀”、把好“入口关”?

多地出招强化监管

重庆市渝北区岸西餐饮店主营炸鸡柳等外卖轻食。记者近日走访看到,该店后厨烹饪区、分餐区等分区明确,厨房内安装了高清摄像头。

“有顾客在订单备注里说,看得到厨房卫生状况和加工过程,现在吃得放心了。”店铺负责人孙超介绍,在监管部门发布的行业规范指导下,店面现在做到了食材分类储存、分区加工。

“现在,清洗配菜等前期准备工作可以在粗加工共享区完成,厨房也有摄像头记录食品制作全过程。”在杭州膳小厨网络餐饮聚集区,“卤汁儿烧卤饭”的邵大姐戴着口罩介绍,提升整治过程中,政府协调运营方减免了房租,共享仓库、粗加

工共享区等改造费用也不用商户承担,减轻了负担。

这些变化,折射出多地对无堂食外卖监管整治的系统性改革举措。一些地方出台和实施了更为严格的行业标准,从从业者准入门槛、食品加工制作等方面,引导商家提高管理和食品安全水平。

如今年7月1日,重庆市市场监督管理局发布的《无堂食外卖经营服务规范》正式实施。杭州市发布的《无堂食外卖聚集区管理规范》团体标准也于7月13日正式实施。

一些地方通过创新监管模式,推动外卖行业从数量竞争向品质提升转变。

在湖南株洲,市场监管部门聘请骑手担任食品安全监督的流动“哨兵”,协助市场监管部门及时发现、收集食品安全违法线索,实现食品安全风险隐患“早发现、早处置、早化解”。

位于杭州市拱墅区方圆金街商业中心无堂食外卖店,曾是一处市民投诉的重灾区。如今,经过市场监管部门、运营单位、商户的共同努力,这里焕然一新——无堂食外卖店依次排开,每家

店的出餐口整齐划一,内部厨房布局干净整洁,聚集区设有共享粗加工间、共享仓库和小哥驿站。

外卖平台也进一步强化资质审核、公示监督等举措。记者从美团获悉,今年以来,美团建立违规商家公示机制,对实际经营场所与资质载明地址不一致的商家,立即采取下线处理,将严重违法商家列入高风险名单。

让“隐蔽后厨”实现全链条管理

如何进一步加强对无堂食外卖的监管,消除可能存在的隐患?

业内人士表示,无堂食外卖现行标准多为地方性团体标准,在经营场所布局等方面缺少强制性,同时平台监管职责不明确、消费者知情权保障不足,是行业健康发展急需解决的问题。

9月24日,市场监管总局组织起草的《外卖平台服务管理基本要求(征求意见稿)》正式公开征求意见。针对“幽灵外卖”等乱象,从商户入驻、信息审核等方面提出系统要求,严守食品安全底线。业内人士认为,这是平台经济治理走向精细化、标准化的重要标志。

重庆大学经济与工商管理学院教授廖成林建议,通过进一步完善强制性规范或标准,确保经营场所符合相关法规要求,不能私自在民房、地下空间等不符合标准的环境中开展食品经营活动,从源头把好准入关,杜绝“黑厨房”滋生。

尽管多个外卖平台通过商家入网审核、线下稽核、公开外卖后厨视频等举措加强管理,但受访业内人士表示,部分无堂食外卖商家在食材采购、食品加工等信息方面仍处于不透明状态。

有专家建议,引导更多商家安装后厨摄像头,公开商户食材采购、后厨卫生、食品加工等信息,推广“食安封签”守护外卖安全“最后一公里”。通过后厨可视化、食材溯源化、订单全留痕,让“隐蔽后厨”实现穿透式、全链条管理。

此外,业内人士提出,应加大无堂食外卖线上信息核对、线下执法检查力度,要求平台对未达标且整改不到位的商家下线处理;鼓励消费者、外卖骑手举报投诉,加大曝光力度,提高失信违法成本,让每份外卖都吃得安心、放心。

据新华社