

无堂食外卖 距放心“进口” 还有多远?

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。受访专家和业内人士建议,应加快完善无堂食外卖管理规范,加大食品安全执法检查力度,强化电商平台管理责任,让无堂食外卖健康有序发展,保障群众“舌尖上的安全”。

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·北城中央汇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。

临近饭点,商家们忙碌起来。一些店铺门前,店员直接在垃圾桶旁处理食材,便于扔垃圾;多数师傅炒菜时未佩戴口罩,加上天气炎热、设施不全,有的师傅赤膊“上阵”。

一名外卖小哥长期在这里取餐,当记者询问他这些店铺的卫生状况时,他说:“能不点就别点,实在要点,尽量选有堂食、能看见的店更好。”

在重庆龙湖新壹街商场等无堂食外卖集中地,记者同样发现了厨房分区分类管理不到位、食材和垃圾桶摆放在一起、师傅不规范加工食材等卫生管理问题。

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,管理难度较大。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”。

此外,重庆市市场监督管理局餐饮服务监督管理处相关负责人介绍,据初步统计,重庆市从事餐饮外卖的经营者约6万家,其中无堂食外卖约占30%。由于竞争激烈,无堂食外卖经营周期仅1~2个月,淘汰率高,有的经营者不做了又没注销证照。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。

重庆市渝菜烹饪研究院院长蔡顺林表示,据初步统计,重庆餐饮行业从业人员中接受过系统烹饪培训的不到30%,不熟悉餐饮食品安全标准,不懂得怎样在实际工作中依规开展操作。

——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。

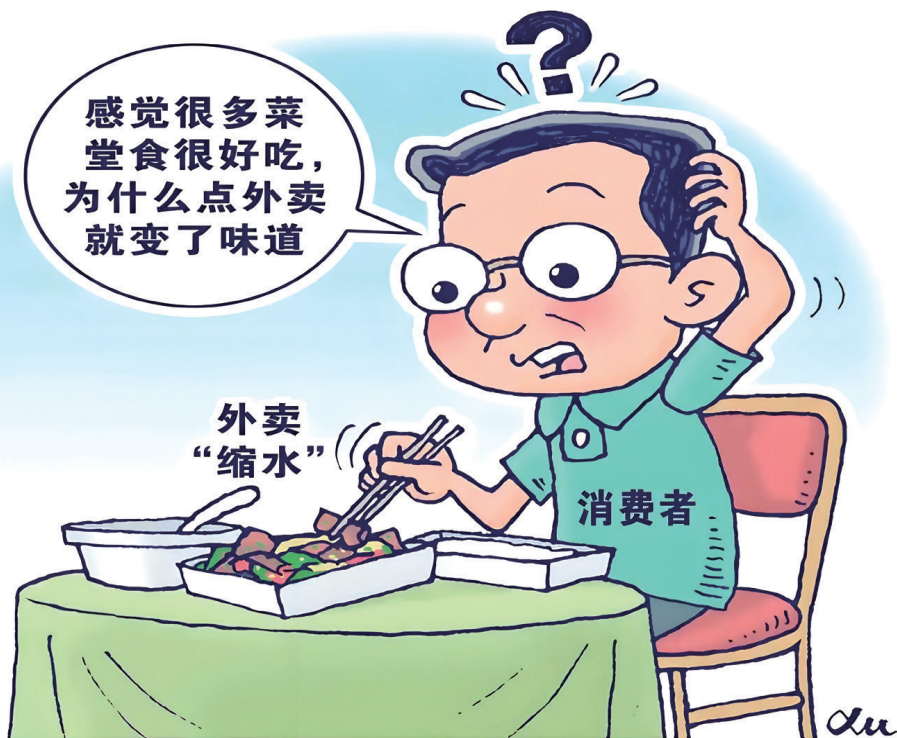
无堂食外卖店重庆“厨大仙”为了让消费者看得到,吃得放心,自去年起打造“外卖透明化厨房”,在电商等网络平台进行后厨直播。“我们使用新鲜食材、可降解餐盒等,贯彻绿色健康理念。”该店负责人表示,该经营模式的难点在于需要投入大量资金用于平台推广,否则店铺流量就上不去,加之外卖平台普遍抽取高额佣金比例,看似每个月销售额、订单量可观,实际扣除各项成本后仍难实现盈利。

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

感觉很多菜
堂食很好吃,
为什么点外卖
就变了味道



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管、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。近期,咸阳市市场监督管理局对环境卫生差、违规经营的18家无堂食入网餐饮经营户,督促外卖平台下架处理;对整改合格并达到要求的商户,经审核后可恢复其线上经营资格;对整改后仍不符合要求的,将责令停业直至吊销食品经营许可证。

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、网络餐饮服务职责等方面对无堂食外卖经营服务进行了细致规定。

“《规范》是外卖经营者的管理‘工具书’,有利于商家降本增效,提升经营管理能力和食品安全意识。”参与制定《规范》的蔡顺林说。

《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。重庆市渝北区岸西餐店主营炸鸡柳等外卖轻食,走进该店厨房,记者看到烹饪区、分餐区、储存区标识清晰、干净整洁,厨房内安装了高清摄像头。“厨房卫生状况的改善得益于新标准发布。”店铺负责人孙超说,以前不太懂厨房分区和管理,曾被消费者投诉。市场监管部门积极宣传《规范》后,给予商家明确指导。比如食材在冰箱里分类存放,把洗菜切菜和分餐区域用挡板隔开,不用大改造又能避免交叉污染。有顾客在订单备注里说,“看得到厨房卫生状况和加工过程,吃得放心”。

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,加强商家入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,严重违规商家将会被列入高风险名单。

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展示,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、画红线,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。

《瞭望》新闻周刊记者周凯 郑世昌