

Z 第一时间

如何治理“幽灵外卖”，守护“舌尖安全”？

本报融媒体中心记者 周佳佳 刘乙潼



部分处在热销榜上的高分外卖店铺，有的只是租借了住户家的营业执照，其实和住户并没有关系，甚至连营业地点也不是证照上的地址，宽敞明亮的堂食照片更是“照骗”；有的“实况厨房”中藏身了几十家外卖店铺，所使用的营业执照和食品经营许可证一模一样；有的外卖店铺竟然和废品收购站开在一起，卫生状况堪忧……

随着媒体曝光，“幽灵外卖”引发社会关注。

中国互联网络信息中心数据显示，截至2023年12月，我国网上外卖用户规模达5.45亿人。普及的外卖早已嵌入人们的生活。民以食为天，食以安为先，该如何治理“幽灵外卖”，守护“舌尖安全”呢？

“幽灵外卖”为何屡禁不绝？

近年来，外卖行业的兴起带给消费者很大便利。同时，由于颠覆了传统堂食模式，消费者无法实地接触商家，一些线上光鲜亮丽、线下疑点重重的“幽灵外卖”成为食品安全的一大威胁。

北京市政协经济委员会副主任、振兴国际智库理事长李志起分析称，“幽灵外卖”屡禁不绝，背后的原因复杂多样，主要可以从商家、外卖平台和监管部门三个层面来分析：

一是商家层面的原因与责任缺失。商家为了降低成本，往往选择租借或盗用他人营业执照，甚至使用假地址、假照片进行线上宣传，以吸引更多顾客。这种行为严重违反了法律法规，损害了消费者的合法权益，部分商家对食品安

全和法律法规的重要性认识不足。

二是外卖平台监管责任缺失。有的外卖平台在商家入驻时，未能严格执行审核程序，导致一些证照不全、卫生条件不达标的商家混入平台。外卖平台缺乏有效的监管手段和技术支持，难以及时发现和处理违规行为。部分平台甚至为了追求用户数量和交易量，对商家的违规行为视而不见或纵容包庇。

三是监管部门责任缺失。随着外卖行业的快速发展，监管部门面临着监管资源不足、监管难度加大等问题。有限的监管力量难以覆盖所有商家和平台，导致一些违法违规行为得不到及时查处。

在中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江看来，“幽灵外卖”屡禁不绝，与网络餐饮行业独特的运作模式有关。

“这种非面对面的交易方式，不仅削弱了消费者直观判断能力，也加剧了信息的不对称，使消费者难以窥见商家真实的生产经营环境，部分外卖商家便利用监管‘盲点’，罔顾消费者权益，以图短期利益最大化。”陈音江表示。

整治“幽灵外卖”须进一步强化监管

“目前，我国专门针对网络餐饮安全的法律规范仍不完善，这导致了对第三方平台的资质审核、商家的食品安全管理水平等‘关键一步’缺乏有效监管，而且我国尚未形成网络餐饮安全的全国统一标准体系。”全国政协委员、致公党中央委员施乾平表示。

施乾平表示，据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的相关规定，

登记入网餐饮服务提供者的名称、地址、法定代表人或者负责人及联系方式等信息，保证入网餐饮服务提供者食品经营许可证载明的经营场所等许可信息真实。但是常常由于信息不对称，消费者很难分辨商家信息是否真实。“建议进一步完善相关法律法规和监管机制，要有更强的互联网思维和相应的新举措，实现全链条、全方位监督制约。”

如何进一步加强政府部门的监管服务？

对此，李志起建议：一是完善法律法规。结合外卖行业的新特点、新问题，不断完善相关法律法规，明确商家、外卖平台和监管部门的责任和义务，加大对违法行为的处罚力度，提高违法成本。二是加强执法力度。监管部门应加大对“幽灵外卖”的查处力度，利用大数据、人工智能等技术手段，对线上外卖店铺进行实时监控和数据分析，及时发现并处理违法违规行为。同时，增加执法频次和覆盖面，确保监管无死角。三是建立联合监管机制。加强与市场监管、公安、消防等多部门的协调配合，形成联合监管的合力。通过信息共享、联合执法等方式，提高监管效率和效果。四是提升公众参与度。建立举报奖励机制，鼓励消费者和社会各界积极举报“幽灵外卖”等违法违规行为。

“要让‘幽灵’外卖无法再‘幽灵’下去。”陈音江表示，应充分利用互联网与大数据技术的优势，构建高效智能的监管体系，形成“以网管网”的治理模式。同时，通过引入信用管理机制与大数据分析手段，确保每一个环节都能留下“痕迹”，实现信息的全面追溯与透明化，让监管“触角”延伸至网络餐饮的每一个角落。

外卖平台要扮演好“守门人”角色

“整治‘幽灵外卖’，外卖平台应主动出击，扮演好‘守门人’的角色。”施乾平表示，平台应积极强化服务意识，不断提升自我管理能力，进一步把控入网餐饮服务提供者的准入审核，将证照不齐、所提供餐饮服务有重大安全隐患的非法主体排除在“网外”，切实净化网络餐饮服务提供者主体，为消费者营造一个更加安全、可信的用餐环境。

“同时，平台应切实履行监督职责，确保‘线上+线下’餐饮服务也要‘无缝对接’，标准一致、品质同优，并在配送环节严格把关，防止餐食在运送过程中受到污染。”施乾平表示，这不仅是维护消费者权益的必要之举，更是平台稳健运营、赢得长远未来的关键所在。

李志起建议，外卖平台应从源头端过滤“照骗”，通过完善商家资质审核、风险管控、举报处理等机制，确保证照信息真实有效，避免租借证照、代开店铺等行为。

“平台可以进一步完善商家入驻审核机制，对商家的资质、经营场所、卫生条件等进行严格审查。建立定期抽查和复查制度，对商家的经营行为进行持续监管。加强对商家的培训和指导，提高其食品安全意识和合规经营能力。同时，建立健全投诉处理机制，及时响应和处理消费者的投诉和举报。”李志起建议。

“同时，还可以开展‘明厨亮灶’的工作方式，对入网餐饮服务提供者后厨加工烹饪全程进行视频监控，实现消费者在网上实时查看订餐企业的加工场所，对网络订餐进行全方位监管。”陈音江补充说。

进一步推动消费者权益保护和社会监督

食品从加工到餐桌，产业链条长、环节多，业态种类丰富，相关经营主体和从业人员众多，加强食品安全须臾不能放松。

“消费者作为其中的重要一环，也应积极行动起来，让‘幽灵外卖’见见光。”李志起表示。

“首先，要加强消费者权益保护。”李志起建议，建立健全消费者权益保护机制，为消费者提供便捷的投诉举报渠道和有效的救济途径。加强对消费者的教育和引导，提高其维权意识和能力。

“其次，要推动社会监督。鼓励媒体、社会组织和个人积极参与外卖行业的监督工作。通过舆论监督、社会评价等方式，推动外卖行业健康发展。同时，建立行业自律机制，加强行业内部的自我约束和监督。”李志起进一步建议。

“再次，进一步加强信息公开。”李志起表示，外卖平台和监管部门应加强对商家信息的公开力度，让消费者能够方便地查询商家的证照、经营场所、卫生条件等信息。同时，加强对违法违规行为的曝光力度，形成对不法商家的有效震慑。

“幽灵外卖”乱象经媒体曝光后，近期，“怎么识别幽灵外卖”的话题也登上“热搜”。对于消费者而言，如何有效识别“幽灵外卖”并正确维权？

陈音江提醒道，广大消费者不仅要提升自我保护意识，还应掌握更多实用的辨别技巧。“例如，在浏览外卖平台时，除了查看商家的营业执照信息外，消费者还可以注意商家的评分、评价数量及内容质量。一旦发现不符，可通过正规渠道向相关部门投诉举报，共同维护网络餐饮市场的健康与透明。”

“整治‘幽灵外卖’，须监管部门、平台、商家和消费者等多方形成合力，压实责任、积极作为，构建一个安全、透明、有序的外卖消费环境，才能守护好老百姓舌尖上的安全。”施乾平表示。

Z 记者手记

民以食为天，任何一次食品安全事件都会牵动全社会的神经，形成舆论风暴。近期央视新闻曝光的“幽灵外卖”事件就是例子。

10多年来，网络餐饮服务蓬勃生长，已经演化为一个庞大的产业。数据显示，截至2020年底，我国外卖总体订单量达到约171.2亿单，市场交易规模达到8352亿元。照此推算，2020年，平均每个中国人一年要吃12次以上的外卖，而且这几年订单量还在快速上涨。

可我们会有一疑问：近年来我国高度重视食品安全，除了严厉打击无良企业、不法商贩外，还逐步完善了从农田到餐桌的全链条的食品安全追溯体系，为什么“幽灵外卖”依然存在？

记者认为，除了和外卖行业特点有关，监管不严、未形成合力外，更重要的是法律法规没有“长牙齿”，即没有重典治理外卖食品安全事件，震慑力度不够大。

比如，2020年国家市场监督管理总局修订发布的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》（以下简称《办法》）第八条明确规定：网络餐饮服务第三方平台提供者应当对入网餐饮服务提供者的食品经营许可证进行审查，登记入网餐饮服务提供者的名称、地址、法定代表人或者负责人及联系方式等信息，保证入网餐饮服务提供者食品经营许可证载明

治理“幽灵外卖”须用重典

本报融媒体中心记者 李木元

的经营场所等许可信息真实。该《办法》对于网络餐饮服务提供者制作菜品原材料、容器、包装材料等都有明确规定，但是第三方平台、网络餐饮服务提供者是否依规执行，有关部门是否依规进行监督检查，对于违法违规外卖店铺是否严格处理了，从曝光的案件来看，监管存在“盲区”。

再看处罚力度，依照《办法》中的表述，网络餐饮服务第三方平台提供者，绝大多数处罚措施都是“责令改正，给予警告；拒不改正的，处5000元以上3万元以下罚款”，这和外卖店铺一天几百个订单、几千上万元的营业额以及网络餐饮服务第三方平台一年数百亿元的净利润相比，不成正比。因此，无论是外卖店铺，还是第三方平台面对这种“隔靴搔痒”式的处罚，自然不会产生敬畏之心。

其实，一直以来，不少代表、委员和长期关注食品安全的人士都在呼吁，加强对外卖行业的监管，特别是对“幽灵外卖”等重点查处、严惩不贷。比如，早在2021年，全国政协委员钱学

明在全国两会期间就呼吁，落实外卖平台监管责任，确保消费者“舌尖上的安全”。他建议采取最严厉的问责，加快明确平台监管责任，修订完善《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》，进一步明确商家和外卖平台之间法律责任和关系，要求外卖平台切实承担起其经营范围内安全健康风险的监管责任。他还建议，对于违法外卖平台、生产商家的处罚采取高额罚金、停业整顿等多种方式。罚金标准应以该平台年度营业收入、利润等指标百分比计算，对违规次数进行累计，罚金不设上限。

记者不敢说钱学明委员的建议都合理或者说都可行，但有一点可以明确，现行法律法规对于外卖商家及第三方平台的监管存在漏洞，处罚力度不足。一日三餐不可少，食品安全是天大的事儿，关乎每个人的切身利益。从维护广大人民群众切身利益角度来看，治理外卖食品安全事件须用重典——一方面要尽快修订完善相关法律法规，避免监管盲区；同时要严格监督执法，对于违法违规外卖商家及不履行监管职责的第三方平台，要亮出法律法规的“牙齿”，

让其付出惨痛的代价。此外，应该建立“黑名单”制度，对于违法违规外卖商家可以考虑终身禁入。只有如此，才能以儆效尤，维护行业健康发展，最终守护好“舌尖安全”。

十年运河展新韵

大运河申遗成功十周年

江苏镇江：

『江河交汇』处续写新的历史

本报融媒体中心记者 谢阿慈 袁世鼎 汪凯

“地维吴楚东南会，水接荆扬上下游。”万里奔腾不息的长江与千里贯通的京杭大运河在江苏镇江交汇，描摹出镇江“因水而生，因水而兴”的城市形态。

大运河镇江段开普通通航已有2200多年。作为江南运河的北端起点和入江口门，大运河已然成为镇江“灵动的名片”“流动的文化”和“搏动的血脉”。直至今日，这里依然是沟通我国南北、联通中国与世界的重要纽带。

江河交汇，点亮万家灯火

“舳舻转粟三千里，灯火临流十万家。”大运河线路稳定的漕渠，为镇江的繁荣提供了便利，漕河两岸勾栏瓦肆，宛如一幅清明上河图。

“丹徒口、甘露口，到大京口、小京口、越河口，古运河‘五口通江’，足以证明镇江的独特地理位置，也构成了运河两岸的繁华景象。”在北固山下的金山湖边，镇江市大运河文化带建设研究中心研究员王礼刚告诉记者，镇江段大运河有着丰厚的历史积淀，它由不同历史时期的河段组成，其通江口也随之不断发生迁移。

“一会儿我们乘船便能看到丹徒口，它最早是由秦始皇开凿的，而现在在我们所在的北固山下，就是古老的甘露口所在地。”王礼刚介绍，以前的甘露口早已淤废，现在在原址附近复建了甘露渡码头。“从甘露渡旁的北固湾码头出发，现在的游客们可以乘坐游船，饱览镇江美景，品味

甘露渡、京口门、虎跑桥、宝塔山等一众古运河文化风光。”

京口门是古代江南运河第一闸，是重要的标志性水工设施，堪称漕运咽喉、交通枢纽，是隋唐挖通大京口时所建的船闸，历经唐代至清代，民国时期填埋为路。

“现在我们可以看到的是京口门的半边，这一半遗址中包括了明清时京口门东边的闸体、码头、龟跌座石碑等部分。如今，在京口门遗址东边不远处的河道上建有新的京口门，也是大家口中所说的小京口，但已经不是主要的通航河道。”在京口门遗址前，镇江市政协委员、江苏文旅培训培训中心有限公司董事长刘军介绍道。

“镇江古运河段，从江南运河原入江口小京口到谏壁运河口共16.69公里，留下了许许多多文化古迹，是集大运河之魂之彰显，更是传承大运河历史的具体物证。”王礼刚表示，如今的镇江古运河，是一条历史之河、文化之河、生态之河、经济之河、城市发展之河，古运河文化的传承和复兴已经成为城市建设的一大内容，与城市发展、建设同步。

“保护和传承古运河文化遗产，古运河水环境的持续改善是第一要务。”在镇江市政协委员、江苏科技大学环境与化学工程学院院长陈立庄看来，一方面要优化雨污分流，杜绝污水排入古运河河道中；另一方面要定期做好淤淤工程，使古运河变得更为清美。

“此外，要通过建筑立面提升改造、滨河绿地提升改造、河道水环境优化提升、桥梁风貌修缮、网站泵站风貌提升等方式充分做好城市水空间品质提升。”陈立庄建议。

“丹阳，是镇江古城在大运河线上建设较早的古邑之一，如果能把运河文章做好，功在当代，利在千秋。”丹阳市政协委员、镇江市政协文史馆馆员殷春春建议，丹阳古城西门老街的改造要把西门老街上的粮行商贸、米市码头等标志性的商业文化，以及古民居、正义坊等反映西门老街的文化元素有效融入改造建设中，科学布局，使西门老街成为运河古道边上一道亮丽的风景线。

焕发生机，未来蓄势待发

一边是古运河的传承保护，一边是新运河的焕发生机，行走在镇江，人们不仅能感受到江河交汇的壮丽风景，还能体会到在新老传承中，大运河赋予这座城市的灵魂。

今天，凭借现代化的新型船闸的开发使用，大运河上依然通行着大大小小的货船。

构成“五口通江”壮丽美景的最后一个入江口——越河口，如今被大家称为谏壁口，北通长江，西南接谏壁闸。在谏壁口谏壁船闸2号闸口，记者看到，第八艘货船从京杭运河方向驶入谏壁船闸闸室完毕，闸门关闭，长江水注入，船随水位缓慢上浮，与长江齐平后，闸门开启，信号灯由红转绿，出闸、入江。

“这样一次合闸大约需要30分钟，一个闸最多可过8艘船，24小时运作。”谏壁船闸所长章昆仓告诉记者。

江河交汇处，水位有落差，船闸应运而生。这座谏壁船闸，地处长江与京杭运河两条黄金水道的十字交汇口，如今是苏南运河上唯一直通长江的船闸，常年有苏、鲁、皖、沪、浙等多个省市的船舶通过，也已然成为苏南运河连通长江的门户，迅速成为新时代的“江南运河第一闸”。

“在运输行业中，水运可以称得上是最廉价最环保的大宗运输方式了。”章昆仓介绍说，为了满足更大的运力需求，京杭运河苏南段“三改二”工程已经启动，谏壁船闸目前正在扩容改造施工，到2025年，苏南段将达到准二级，实现2000吨级船舶全天候畅行。

在这里，航运的使命仍在继续，航运的文化也如星空浩瀚。在驶向未来的航程上，大运河还在续写新的历史。

