



▲扫码关注新民晚报官方微信

“互联网+信用监管” 管住网上“黑餐厅”

你以为订到了“高大上”的网络外卖,送来的其实是“脏乱差”的“黑暗料理”。一个月之前,网络送餐“两张皮”被大起底,市消保委召开新闻通气会,向9家订餐平台发出督促整改函。当时,有些网络外卖订餐平台大呼冤枉,说“没能力、没人力、没权力”审查入网餐饮单位许可资质。记者日前从市食药监局获悉,一份《入网餐饮单位许可资质审查工作指南》已经制定完成,相关网络订餐第三方平台提供者将被组织参加培训,辨别入网商户中的“李逵”和“李鬼”。而政府监管信息向第三方平台开放,“互联网+信用监管”模式的推广也在紧锣密鼓地进行中。

网上“黑餐厅”谁来管,怎么才能管好?在可以预期的未来,这个食品安全新问题将有更加完善的答案。

志愿者体察结果惊人

上个月,市消保委公布的志愿者体察调查结果惊人:在100家餐厅中,仅39家在平台上同时公示了可辨识的营业执照和经营许可证等资质证明图片;而这39家餐厅中,仅19家餐厅的证照信息与入网餐厅的实际经营主体相符。“零号线”和“大众点评(外卖)”平台上的商户没有一家公示餐厅资质证明,而“饿了么”、“外卖超人”和“百度外卖”的亮证(照)率也分别只有13%、25%和38%。

公示与实际情况比较后的证照符合率更是让人忧心。市民耳熟能详的一些网络外卖订餐平台劣迹斑斑:“饿了么”的证照符合率为0%，“点我吧”为25%，“美团外卖”为33%。

而且,在志愿者体察过程的100次订餐中,有2次被取消订餐,原因非常“神奇”:“口碑外卖”平台上的“韩韩烧腊”显示“卖家未接单:超时关闭”,“外卖超人”平台上的“星美便当”反馈“餐厅暂时无法配送”。

此外,网络外卖订餐平台网页上明示可提供发票,但即便消费者主动索要,仍未提供;网页上明示不提供发票或满足一定条件才能提供发票。比如“饿了么”平台上的“川味小菜”、“福记港式烧腊”、“家庭小厨之便当”、“食乐坊快捷餐厅”、“苏皖农家菜”等商户不开发票,“咖喱屋”开票订单金额500元起,“特色黄焖鸡米饭店”订单金额50元以上才开发票。“大众点评(外卖)”平台上的“星期一便当(建国西路店)”在网页上说明“本店不提供发票”。

新《食品安全法》有明确规定

网络外卖的火爆,如何监管?这是个新的问题。市食药监局相关负责人表示,10月1日开始实施的新《食品安全法》对第三方网络订餐平台的运作有明确的规定: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

本报记者 陈杰

记者调查

多数“问题餐厅”已在网上“消失”

11月12日,市食药监局曝光了7个网络外卖订餐平台上的52家问题餐厅,其中19家无证经营,11家伪造或借用他人证照,7家标称的实际经营店址根本不存在。

一个月过去了,这些“问题餐厅”情况如何呢?记者逐个对其查询和走访发现,绝大多数已经在网络平台上难觅踪迹,但仍有些点点滴滴的不规范痕迹。

比如美团外卖上的“峰味香黄焖鸡米饭”,平台显示其地址为宁海东路93号,营业执照

立即报告所在地县级人民政府食品药品监督管理部门;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。

如果第三方平台没有做到这些,会面临什么呢?可能是5万元以上20万元以下的罚款。此外,消费者如通过第三方网络送餐平台购买食品,其合法权益受到损害的,而该平台又不能提供入网食品经营者的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可直接向平台要求赔偿。

10月份以来,市食品药品监管部门先后组织了对饿了么、美团外卖、外卖超人、大众点评(外卖)、百度外卖、到家美食汇、口碑外卖、点我吧等8家主要网络外卖订餐平台进行执法检查,并对其中大部分平台进行约谈,指出其存在的违法行为,责令其限期整改。

“以誉跟罚”是趋势

记者注意到,“美团外卖”与众安保险推出食品安全保险业务,“饿了么”也与中国人保联合推出食品安全“外卖保”。但事实上,一旦出现食品安全事故,消费者面临取证难题,也就是如何证明事故是平台上的餐厅食物所导致,另外还需要出具医院证明等一系列繁琐手续。消费者最终能否拿到理赔还要打一个问号。此外,对于外卖送达时间过长的问题,消费者更是投诉无门。

“当然,网络外卖订餐平台是个新兴业态,监管部门应该支持和规范行业的发展,同时对违法违规的行为进行打击。”市食药监局相关负责人表示在接受采访时透露,近期将公布一些对网络外卖订餐平台违法违规的处罚案例。同时,鼓励网络外卖订餐平台采集和应用监管部门许可和监管数据,鼓励将监管部门监管信息纳入信用评价体系,鼓励向监管部门提供获得的违法行为线索,鼓励公示入网餐饮单位食品安全追溯信息,鼓励开展食品安全法律法规宣传和培训。当然,消费者“用脚投票”,客户的流失会成为改进网络第三方服务的倒逼机制。另外,考虑将网络外卖订餐平台的失信行为一并纳入到征信体系,以“以誉跟罚”的方式督促其正视自己的承诺。包括在本市餐饮业监管中推行的“记分制”精神,未来也有可能应用到对网络外卖订餐平台的管理之中。

本报记者 陈杰

显示为上海市长宁区麦强小吃店,地址为定西路1224号第四幢底层。目前在平台上仍能查到其网页,但状态显示“休息中”。

大众点评外卖上的“黄开”,平台显示其地址为吴淞路371号,未公示营业执照,餐饮服务许可证显示为浦东新区东波路63号的静心苑食府,而且还能下单点外卖。记者试着用手机点了个早餐套餐,顺利地收到了验证码。而“黄开”网页的点评栏目内页点开后,却显示“该商户不存在”。 本报记者 陈杰



民生分析

网络平台责任须细化

中国农业大学食品科学与营养工程学院副教授朱毅:

针对网络外卖订餐平台的监管,新食品安全法只是规定了一个大概,具体实施细则的出台可能要等到明年10月。食药监总局发布的《网络食品经营监督管理办法(征求意见稿)》已经征求意见稿完毕,下一步将对该行业的有序发展起一个指导作用。另外,去年10月1日开始实施的商务部《餐饮业经营管理方法(试行)》里面也有与网络外卖有关的内容。

现在网络外卖市场处于粗放野蛮生长的状态,为了走量,有的平台都是睁一只眼闭一只眼。关于网络外卖的纠纷、消费者的不满,原因都在于有些平台对商家的放任状态。对于餐饮经营所需的营业执照、餐饮服务许可证、卫生许可证、餐饮人员健康证,平台都没有进行有效监管,甚至有的店家都是虚拟的,根本不具备提供外卖服务的资格。

中国法学会食品安全法治研究中心特聘研究员孙娟娟:

原本线下食品生产和销售中的“散小乱”构成了食品安全监管的一个难点,互联网的发展和线上食品的销售使得这一局面更为散乱,即越来越多的个体加入到网络食品销售中,且突破地域的

限制。但是,比较而言,对于线上网络销售,网络平台更具有信息搜集和管理其线上食品销售者的优势,包括通过安全管理制度进行风险防控和发现风险时的及时应急。

网络外卖订餐平台在向消费者提供餐饮服务的过程中涉及三个主体,一是网络食品经营者,也就是商家;二是网络外卖订餐平台本身;三是消费者。就第一主体的义务而言,首先涉及食品经营实施许可制度,网络食品经营者在通过网络销售食品时应当具有许可经营的资质且与其许可经营的经营范围一致。第二主体作为提供网络服务的第三方平台,具有审查上述资质的义务,包括这些资质的变更情况。此外,网络外卖订餐平台也应当建立一些管理制度确保了解网络食品经营者的经营情况,因为其在发现入网食品经营者有违法行为时具有制止和报告的义务,在未履行上述义务或者其在明知或者应知网络食品经营者利用其平台侵害消费者合法权益时,如果未采取措施,就要承担连带责任。

上海市消保委秘书长陶爱莲:

伴随着网络外卖订餐平台的不断涌现,鱼龙混杂、良莠不齐的情况突出。网络外卖订餐平台应加强主体责任,监管部门应加强监管力度,消费者应留意网络外卖餐厅资质。

方法一 订餐平台“防伪36计”

在网络平台上开个饭店搞外卖,到底要有哪些证?市食药监局相关人士告诉记者,实际上所谓的“证”是许可的一种形式。按照规定,餐饮单位应取得《餐饮服务许可证》或《食品经营许可证》。然而,记者在市场观察中发现,有些人网商户常常偷梁换柱,企图瞒天过海。在《入网餐饮单位许可资质审查工作指南》中,图文并茂地展示了相关的资质证照信息,也列出了经常会出现问题和混淆的情况,供平台参考,对上网“淘吃”的消费者来说也很有价值。

“僵尸证”

有人网商户竟然拿出本市2009年6月1日后不再核发的《上海市食品卫生许可证》,目前所有餐饮单位的《上海市食品卫生许可证》均已失效。另外,持有《食品生产许可证》的单位仅能从事食品生产,不得从事餐饮服务(制售饭、菜等膳食)。持有《食品流通许可证》的单位仅能从事食品销售,不得从事餐饮服务(制售饭、菜等膳食)。《上海市公共场所卫生许可证》是卫生行政部门对于餐厅环境核发的许可证,持有该证的单位同样不得从事餐饮服务(制售饭、菜等膳食)。

“经营玩”越位”

按照规定,餐饮单位应根据《餐饮服务许可证》或《食品经营许可证》核准的范围开展经营活动,不应超范围经营。

然而,超范围经营的情况在网络外卖订餐平台上还是屡屡出现。比如《餐饮服务许可证》或《食品经营许可证》核准为“饮品店”(饮品店仅能制作饮料、冷饮等饮品),但店家却实际经营盒饭、炒菜等食品。《餐饮服务许可证》“备注”栏标注“不含熟食卤味”,或者《食品经营许可证》“经营项目”栏未包括“冷食类食品制售”,店家却实

他山之石

看美国、澳大利亚和德国经验 如何拆除“看不见的炸弹”

现如今,“宅男宅女”吃饭不用跨出门槛,就可以在家坐等了,这都归功于速度快捷、价格便宜的网络订餐。网络订餐在快节奏的大城市里尤其火爆。然而,近来,多地曝出网络订餐中的食品安全问题。因为消费者看不见店家做饭,因为不在现场,遇到不卫生的东西不能马上找商家解决,或者商家根本不承认。

那么,对于这些隐藏在网络背后的食品经营者应该如何有效监管呢?国外有什么好办法吗?

美国 惩罚性赔偿有力威慑

在美国,电话订餐和网络订餐非常普遍,许多消费者都会选择以上两种订餐方式,为工作和生活提供方便。不可否认,美国是世界上食品安全体系比较完善健全的国家。严密的安全安全监管体系、召回制度以及惩罚性赔偿制度,可以说是美国维护食品安全的三把利剑。其中,惩罚性赔偿制度对生产和销售危险产品的企业日益发挥出有力的震慑作用。惩罚性赔偿主要针对那些加害人主观上有严重过错、恶意或根本无视受害人合法权益的行为。

1996年,美国奥德瓦拉公司生产的鲜榨果汁超标的大肠杆菌感染70人住院,1名儿童死亡的巨大食品安全事故,公司承担了10多起

方法二 对接监管“大数据”

当然,完全依靠第三方网络送餐平台来鉴别“李逵”和“李鬼”,并不是件简单容易的事情。现在大家走进实体店时看到的笑脸、平险、笑脸,诸如此类政府监管信息,向第三方平台开放、与第三方平台对接,无疑是严格监管的重要一环。市食药监局副局长许瑾前些时候表示,8月27日,浦东新区市场监管局在本市率先运用“大数据”理念,尝试在网络订餐行业实施“互联网+信用监管”模式,在餐饮店数量多、监管难度大的陆家嘴地区先行试点。消费者通过第三方平台进行网络订餐时,就能轻松实现与政府“大数据”的

“一次办证,永久使用”

《餐饮服务许可证》的有效期一般为三年,《食品经营许可证》的有效期一般为五年。超过有效期限的许可证为无效许可证。

“查无此店”

《餐饮服务许可证》和《食品经营许可证》均实行“一个地址一张证”,然而,记者曾经在采访中发现,许多人网商户在网上提供的实体店地址和公示的许可证地址不相符合,甚至按照地址找不到这家店。

“假证蒙人”

记者注意到,本市所有餐饮单位《餐饮服务许可证》和《食品经营许可证》的发证机关均为其所在辖区食品药品监督管理局或者市场监督管理分局。业内人士坦言,如果许可证发证机关为上海市食品药品监督管理局、上海市卫生局或某区(县)卫生局,该许可证为伪造或变造的可能性较大。

本报记者 陈杰

网络外卖如何“共管”

“亲密接触”,参与食品安全监管过程。消费者登录“饿了么”网站或用手机APP软件订餐时,在餐厅列表页和详情介绍中点开“脸谱”图标,来自浦东新区市场监管局的证照登记信息和相关检查信息便一目了然。

网络外卖订餐平台与监管部门实现数据互通之后,能够对入网商户形成一个更加完善的评价体系。一方面,监管部门会给每家入网餐厅的食品安全进行评级,如“笑脸”、“哭脸”等;另一方面,消费者能在订餐平台上对每家餐厅的环境、口味、服务态度等各方面进行客观点评。双管齐下,督促商家进行改进。对此,浦东新区市场监管局局长陈彦峰说:“仅凭第三方平台线上核查,或是单纯依靠政府部门线下监管,力量都是有限的。”该合作项目的实施将达到订餐平台、餐饮商户、政府部门以及消费者“多赢”的目标,今后还将信息共享、信用监管的模式向其他平台、领域推广。

对于这样的政企合作方式,网络外卖订餐平台“饿了么”CEO张旭豪称,“我们一直致力于加强对入网商户的透明化、规范化管理,要求经营者必须上传证照扫描件,但是很多信息我们无法准确把握,在进行资质审查时确实有困难。因此,我们非常希望得到政府权威信息的支撑。互联网正深刻改造餐饮行业,互联网企业的优势是技术,通过技术去促进、规范行业的发展”。

他说,无证经营确实是餐饮行业长期存在的一个社会现象,订餐平台应在审核时有一套严格的程序,不仅有线上证照审核,还有线下的实地考察。10月开始,“饿了么”进行了系统升级,通过技术手段实现证照接近过期的“预警提示”等更自动化、智能化的新功能。一旦入网餐饮企业的证照临近过期,就会自动预警,平台也会协助入网商户去续办、补办证照。

本报记者 陈杰

本报记者 陈杰

看美国、澳大利亚和德国经验

如何拆除“看不见的炸弹”

民事诉讼,其中5名重病的儿童获得了1200万美元的赔偿。公司管理人员被罚款150万美元,同时被处以缓刑5年的刑事处罚。

美国每年大约会扔掉价值910亿美元的食物,其中很大一部分是由于过了保质期的食物,如果外国人在澳大利亚涉事,甚至有可能会被遣返回国。

德国 召回须及时有效

德国也有网上订餐服务,但网络只是一个平台,食品的质量与安全应由企业也就是食品提供者以及相关监管部门负责。为了保证食品的质量和食品安全,德国建立了一整套严格的法规以及严格的管理制度。在法律方面,包括《食品法》《食品以及日用品管理法》《食品责任法》《食品标识条例》等200多部与食品相关的法律法规。

在有着世界上最健全、最完善、最严格的食品法律保障的同时,德国还有着严格的监管机制,通过联邦各州各地方之间的配合与具体分工,对食品质量与安全进行监管,而作为食品质量和安全源头的生产企业,则要自我监督与监测,严格按照相关的法律与标准从事生产,一旦出现问题,必须在24小时内向专门的食物召回委员会提交报告,并且采取一切补救措施,及时对民众发布信息。 本报记者 陈杰



本版供图 曹