

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱: mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用 即付稿酬

网络送餐“两张皮”今被大起底

市消保委向相关网络外卖订餐平台发出督促整改函



你曾经在网络外卖订餐平台上订过吃的吗？是不是既方便又省时省钱，又有照片，看起来很美。实际情况也许会让你大跌眼镜。

网上宣传“高大上”，网下制餐“脏乱差”，记者近日暗访发现，网络外卖订餐平台“两张皮”：信息公示不全不实、餐厅卫生状况堪忧、订单被“神奇”取消、商家不提供发票等现象突出。

市消保委今天专门召开新闻通气会，向相关平台发出督促整改函。结合市食药监局近期监督管理的情况，网络外卖订餐平台“有图无真相”的混乱管理浮出水面。市食药监局相关负责人对本报记者表示，将对有关情况正式立案调查，将相关法律法规文书送达相关企业。

商户资质公示不全不实

今天上午，工商大厦5楼多功能厅内座无虚席，“饿了么”“美团外卖”“外卖超人”“到家美食会”“百度外卖”“大众点评”“零号线”“口碑外卖”和“点我吧”9家平台的代表悉数到场。会议没开始，这些网络外卖订餐平台的代表已经开始窃窃私语，惴惴不安之情溢于言表，“不知道会议将披露什么内容”。

然而，会议开始后，市消保委公布的志愿者体察调查结果确实惊人：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。

在消费者的主观评价中，外卖订餐平台的客服服务和配送速度最令消费者满意，而餐品质量和餐厅卫生状况与消费者的预期有差别。

经营餐厅，需要具备工商营业执照和餐饮服务许可证等资质证明。值得注意的是，这项调查发现，“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%。



现场速记

记者暗访发现，网络订餐问题多——“白领小厨”名不副实卫生糟

时髦的网络外卖订餐平台，商户的真面目是不是真像网络上那样光鲜？近日，记者暗访中发现，存在问题的餐饮店还是很容易能找到。

店堂在装修 外卖照样卖

记者在“美团外卖”上选择了一家名为“红烧牛肉面”的商户。在平台上，这家商户公示的餐饮服务许可证上，显示的名称是“上海市静安区绿意餐厅”，登记地址是上海市静安区静安寺街道南京西路1980号。但是，该平台上又能找到这家商户的地址是徐汇区清真路1618号。

当天下午，记者来到清真路1618号，发现商户招牌确实是“红烧牛肉面”，但是店门口还堆放了大量水泥袋和建筑材料，店堂里正在忙着装修，装修工人正忙得不亦乐乎。

“师傅，网络上订你的外卖是怎么制作出来的？”

一个工人看看记者，摇摇头。

“饿了么”证照符合率0%

如果说公示证照率低已经很严重的话，那么公示与实际情况比较后的证照符合率更是让人忧心：“饿了么”的证照符合率为0%，“点我吧”为25%，“美团外卖”为33%。“饿了么”平台上的“御品粥坊”、“点我吧”平台上的“福荣祥烧腊打浦店”和“美团外卖”上的“千井料理”，在其网上公示的证照地址处都无法找到该入网餐厅。

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”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）”在网页上明说“本店不提供发票”。

市消保委秘书长陶爱莲表示，通过志愿者体察调查，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。市食药监局副局长许瑾表示，上海食品安全投诉热线12331去年以来接到过多次市民食用网络外卖订餐食品后出现不适乃至中毒情况，较有名的就是郑文琪龙虾盖浇饭事件。 本报记者 陈杰

环境真简陋 卫生状况糟

另外一家网络外卖订餐平台上，记者订购了一家名为“白领小厨”的食品。该平台上显示，这家“白领小厨”的地址是长宁区定西路385号。

当天，记者就赶到这家餐饮商户，现场情况确实是“小厨”，但是实在和“白领”沾不上边。这家商户的空间非常狭小，严格来说是没有店堂的，一边挂着“川菜馆”的大红招牌，一边挂着“白领小厨”，满地的油腻，很说明问题。店堂里摆放了不少货架，上面放着各种荤素食品原料，没有什么遮盖。泔水桶就丢在店门口，许多厨房专用的锅碗瓢盆就直接丢在店外的街边。用于放外卖的泡沫塑料饭盒就是它的“邻居”。老板在里面挺忙的，没功夫搭理记者的问题。餐品制作环境简陋，卫生状况不佳显然可以概括“白领小厨”触目惊心的实际情况。

本报记者 陈杰

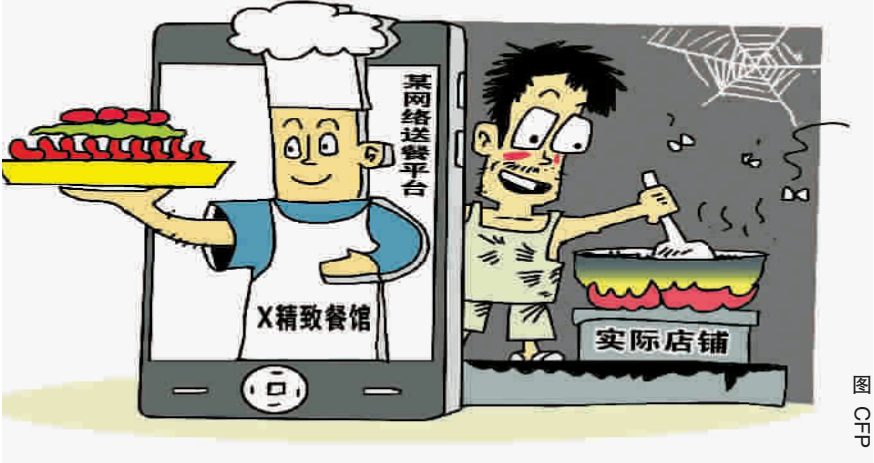


图 CFP

新《食品安全法》对网络外卖订餐平台有明确规定

年底在全市推广“互联网+信用监管”模式

网络订餐的火爆如何监管？这是个新问题。市食品药品监督管理局相关负责人表示，10月1日开始实施的新《食品安全法》对第三方网络送餐平台的运作有明确的规定。10月份以来，市食品药品监督管理局先后组织了对8家主要网络外卖订餐平台进行执法检查，并对相关平台进行约谈，指出其存在的违法行为，责令其限期整改。

违规将面临5-20万罚款

根据10月1日开始实施的新《食品安全法》第六十二条的规定，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。

用通俗的话来解读，可以分为三句话：

首先，第三方网络送餐平台对入网商户要进行实名登记，要查验许可证。目前，除了农产品交易，法律规定不需要领取许可证，其他的食品生产、流通都需要领取许可证。作为餐饮消费来说，也需要领取餐饮服务许可证。

同时，第三方网络送餐平台发现入网商户有违法行为，应及时制止并报告监管部门。

第三，发现严重违法行为的，要终止相关

商户的服务。

如果第三方平台没有做到这些，可能面临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。

监管信息向第三方平台开放

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。现在大家走进实体饭店时看到的笑脸、平脸、哭脸，诸如此类的政府监管信息，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说，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“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。

“这仅仅是一个尝试，离全部对接还有一段距离，今年年底前会全力推动在全市范围推广。”许瑾说。 本报记者 陈杰

热烈庆祝上海阳海生物科技有限公司成立三周年

特举行“辣木复合片、裸藻复合片、盐藻压片糖果”
“买一送三”大型特惠活动，望新老会员速购！

全部 市场价399元/瓶 “买一瓶送三瓶（同规格）”，每款全国仅限3000份！
抢购电话：021—64284628 64285131 64283525



买一送三！

主要成分：盐藻、β胡萝卜素、低聚异麦芽糖、微晶纤维素、麦芽糊精、硬脂酸镁
规格：30片/瓶，600mg/片
市场价：399/瓶



买一送三！

主要成分：辣木叶、低聚异麦芽糖、麦芽糊精、微晶纤维素、硬脂酸镁、碳酸钙
规格：30片/瓶，600mg/片
市场价：399/瓶



买一送三！

主要成份：裸藻、蛋白核小球藻、低聚异麦芽糖、食品添加剂（微晶纤维素、碳酸钙、硬脂酸镁）
规格：30片/瓶，600mg/片
市场价：399/瓶

注：每款产品新客户限购6瓶，老客户限10瓶；6瓶起免费快递送货上门！活动结束后恢复市场价