

聚焦  
JUJIAO  
315

近年来,网络餐饮服务迅速崛起,为人们的生活带来便利的同时,也伴随着一系列食品安全与监管挑战。今年“3·15”国际消费者权益日,“杨铭宇黄焖鸡米饭加盟店”被曝出严重的食品安全问题,外卖商家使用过期食材、滥用料理包等乱象也随之曝光,再次引发了公众对网络餐饮服务食品安全的广泛关注。那么,拉萨的外卖餐饮状况如何呢?带着这个问题,记者实地走访拉萨部分餐饮外卖门店,了解情况。

文/记者 姜梦琳 次吉

## 紧盯民生“食”事 聚焦网络餐饮服务

### 记者实地探访 拉萨外卖餐饮状况

#### 1.无堂食外卖店卫生环境有待改进

“叮咚,美团外卖接单了,请及时处理。”近日,记者来到拉萨市城关区嘎吉路附近的一条小巷内,这里聚集了不少外卖店,售卖餐食主要包括烤肉拌饭、川菜、炸串、干锅等。由于此时正值订餐高峰期,商家们正忙着接单制作餐食,不少外卖小哥骑着电动车进出取餐,整个巷子一派繁忙景象。外卖员小李一边取餐一边告诉记者:“这是我今天取的第三个订单,附近的订单很多都集中在这个巷子里,订单量还不错。”

记者注意到,虽然经营的餐食种类有所不同,但这条巷子里的店铺大多都不做堂食,专接外卖订单,店内也只有厨具和灶具,不设餐桌椅子。在一家炸

串店门口,记者看到门外散落着许多杂物,还有一辆电动车正在充电,店内有些昏暗,工作人员正忙着制作食品,但并未按规定佩戴手套、口罩,且店内食材和餐具随意摆放,灶台上油污和调料渍清晰可见。而在另外几家外卖门店,记者同样发现了类似的问题,有的工作人员在制作餐食过程中,不仅没有佩戴手套和口罩,也没有穿着工作服,甚至还一边抽烟一边切菜,地面和墙面也都存在着不同程度的污渍和油垢,店内整体卫生环境令人担忧。

据了解,国家卫生健康委、国家市场监督管理总局联合发布的《食品安全国家标准餐饮服务通用卫生规范》(GB31654-2021)

外卖小哥正在取餐  
记者贡曲罗杰摄

明确要求,餐饮从业人员工作时,应保持良好个人卫生,应穿清洁的工作服,应戴清洁的工作帽,避免头发掉落污染食品。专间和专用操作区内的从业人员操作时,应佩戴清洁的口罩,口罩应遮住口鼻。一位长期在拉萨从事餐饮行业的冯先生表示,如果餐饮从业人员在加工食品时不规范佩戴工作帽和口罩,会导致其头发、皮肤上的油脂及汗液可能与食物接触,增大了食物受污染的可能性,也增加了病毒传播风险。

#### 2.有堂食店铺更受消费者青睐

除了嘎吉路,拉萨市城关区嘎玛贡桑路上也聚集着众多外卖门店,记者也进行了实地探访。走进一条小巷,记者发现这里的餐饮门店也很繁忙,店员一边接单一边制作餐食,不少外卖小哥在店门口等待着取餐。在一家只做外卖的炒菜店外,记者发现该店是商家自己配送外卖,店内杂物随意摆放,地面、灶台上油渍斑斑,刚配送完回来的商家又着手开始切菜,另一名正在炒菜的中年男子并未佩戴口罩、口罩与帽子。而在另外一家外卖店,发黄发旧满是油污的(塑料)门帘上贴着“厨房重地,闲人免进”的标签,但记者透过门帘发现,工作人员在

制作食品时,同样没有佩戴手套和口罩,店内食材和餐具也未完全归类摆放。

走访小巷过程中,记者发现虽然部分门店的卫生环境有待改进,但也有不少门店在墙上按照规定悬挂了《营业执照》和《食品经营许可证》,且店内环境干净整洁,食品存放符合规定,制作餐食过程中,工作人员也都佩戴了口罩和手套,操作流程相对规范有序。在一家小吃门店内,记者看到该门店宽敞明亮,桌椅摆放整齐,地面干净整洁,厨师也穿戴整齐地在厨房忙碌着。由于此时正值用餐高峰期,不少市民正在店内就餐,也有不少外卖员进出取货。“我家

就在这附近,经常来这家店吃饭,偶尔也会点他们家的外卖,感觉还不错。”市民扎旺告诉记者,“我觉得能堂食的餐厅更安全一点,卫生条件也相对好一些,点外卖的时候会更倾向于选择这样的门店。”

记者了解到,今年2月,拉萨市市场监管局联合城关区市场监管局,在全市范围内开展了“幽灵外卖”突击检查,聚焦线上餐饮商户资质、经营地址等方面可能存在的食品安全隐患。但记者在走访中,由于无法进行深入探访,并没有发现相关情况,只能通过观察门店前厅的情况来判断卫生状况。

#### 3.我区多举措加强外卖餐饮食品安全监管

如今越来越多小餐饮店铺将重心由线下转为线上,网络餐饮服务逐渐发展壮大,与此同时,监管部门也在不断探索,加大对各类餐饮店铺的监管力度。近期,“杨铭宇黄焖鸡米饭厨房乱象”事件在全国范围内引发了广泛关注,为及时回应社会关切,确保消费者饮食安全,我区各级市场监督管理部门针对辖区内黄焖鸡餐饮店开展专项检查行动,发现整体情况良好,但部分店铺存在人员未规范佩戴口罩、台账建立不齐全等问题。针对检查中发现的问题,执法人员当场责令相关商家立即整改,并明确指

出了具体的整改要求和时限。

记者了解到,此次开展黄焖鸡餐饮店突击检查只是我区市场监管部门工作的一个缩影,近年来,全区各级市场监管部门不断加大网络餐饮服务的监管力度,采取了一系列措施确保消费者饮食安全,期间联合相关部门,针对网络餐饮商户开展多次专项整治行动,重点检查商户的资质、卫生条件、食品原材料等方面,对存在问题的商户进行处罚和整改。同时加强与外卖平台的合作,要求平台加强对入驻商户的审核和管理,确保商户资质合法、经营规范,进

一步保障外卖餐饮食品安全。

除了政府部门的监管,外卖平台也在加强自我监管。今年1月22日,美团官网发布公告宣布建立违规商家公示机制、加强商家入网审核验真能力、投入新技术和新模型提升风险识别能力、加大线下巡检抽查监测力度、多方协同构建透明监督体系等五项治理新举措,集中整治“幽灵外卖”等问题。美团外卖平台相关负责人表示将加大线下巡检抽查监测力度,加强商户的入网资质审核和线下的监督管理,努力为广大消费者营造一个安全的用餐环境。

#### 4.如遇消费纠纷可拨打12315投诉

近年来,随着外卖服务的普及,食物安全问题频发,让消费者对外卖望而却步。原材料来源不明、商家是否具备营业资质等问题更是频频受到关注。在这样的背景下,消费者该如何选择更加靠谱的外卖呢?

首先,了解商家的信息至关重要。在点外卖时,商家的评价和照片能够反映出其经营的质量。选择那些有实体店、口碑好的商家,可以在一定程度上降低风险。此外,查看商家的卫生许可证和其他相关证件也是个好办法。

通过网络平台订餐时,应选择经监管部门备案并取得备案号的第三方平台或网站,注意查看商家公示的《食品经营许可证》、食品安全信用等级标识、投诉举报电话等关键内容是否齐全,切勿向无证无照、证照信息不全或证照信息与实际经营范围、经营地址不符等非法供餐者订餐。

尽量选取近距离的餐饮单位订购,以缩短食物运送的时间。签收时,注意检查“食安封签”是否完整、包装是否有被开启的痕迹、餐食是否被污染等,并及时加工或食用,勿长时间存放。无论是线上还是线下消费,谨记向商家索取并妥善保管购物发票、小票、电子交易码等有效凭证,扫码付款请保留好截图内容。如遇食品质量问题或消费纠纷可拨打12315投诉举报电话,依法维护自身合法权益。

除了消费者加强自身保护,外卖平台也应扮演好“守门人”的角色,努力为广大消费者提供更安全、更放心的外卖点餐环境。外卖平台要重视部分商家“证地不符”及其伴生的借证、盗证等违规行为,应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,要采取相应措施,对存在证照问题、证地不符等的商家也应实行相应措施。

食品安全离不开有效的监管监督,相关部门也应建立公开透明的信息发布机制,及时向社会各界公布外卖食品安全监督检查结果及处理情况,并设置专门渠道,收集消费者意见建议,鼓励举报违法违规行为。同时,更应加强执法监督,严肃惩处违反食品安全法的行为。应持续加大食品安全监管力度,保持高压态势,严厉打击各类食品安全违法违规行为。



执法人员对外卖餐饮门店后厨进行检查 记者贡曲罗杰摄

## 多方携手促进餐饮外卖行业持续健康发展

食品安全关乎国计民生,是最基本的民生问题之一。此次采访过程中,记者采访了各行各业多名消费者,发现很多人对于食品安全问题、维权方式等了解不多,因此加强食品安全意识和知识的普及尤为重要。相关部门可以通过开展各类食品安全知识普及活动,帮助广大市民了解到食品安全的基本知识和常见的食品安全问题,增强对食品安全的关注和警惕性,出现问题时能够及时维护自己的合法权益。

促进餐饮外卖行业健康发展,事关民生福祉。如何守牢食品安全底线,不应该只是相关部门的事情,外卖平台和商家更应当承担起相应的责任。外卖平台应当加强对入驻商家的资质审核和日常监管,确保商家合规经营,对违规商家采取零容忍态度,坚决维护消费者的合法权益。同时,商家也应自觉遵守食品安全法律法规,提升食品安全意识,加强内部管理,确保食品质量和安全。只有政府、平台、商家和消费者共同努力,才能推动餐饮外卖行业持续健康发展,让消费者吃得安心、放心。

记者手记