

《“光鲜门店”AI造，点外卖当心被忽悠》后续

“问题店”正整改，“李鬼店”仍招摇

平台、部门介入，被曝光门店撤掉AI照片或停业整顿 记者调查：期待真心改，别再换“马甲”



扫码看视频

8月4日，本报此前报道的长沙部分外卖商家使用AI生成图当作门头照、小作坊佯装堂食店情况有了新进展。其中，一家门店更换了AI生成的缩略图及后厨照片，另一家处于歇业调整状态，还有部分涉事外卖店已闭店。

8月1日，三湘都市报记者走访长沙部分实体门店后发现，一些在外卖平台上“光鲜亮丽”的店铺，有些甚至没有正规门头，有的门店现场照片与平台上传的后厨照片不一致。更令人咋舌的是，一些标榜“绝无预制菜”“堂食餐厅”的店铺，店内却摆放着大量微波炉，更无顾客用餐区域(详见本报8月2日A03版)。

目前，被曝光的问题门店虽已整改或歇业，但长沙其他外卖门店是否仍存在类似乱象？外卖平台上“假堂食”“AI生成门头照”等问题究竟如何才能根治？

■文/视频 三湘都市报全媒体记者 全若楠

通讯员 万家忻

涉事门店撤掉AI门头缩略图
但仍有同名门店在使用



长沙开福区一门店与线上AI生成的门店图片不符。



涉事门店整改后上传的后厨照片。



多家“回家地道湖南菜”外卖店使用同一张照片当作后厨照片。

让消费者放心下单 “守门人”应担起责任

这场“假堂食”的曝光，更像一场未完成的清理。问题门店歇业或整改，与其说是乱象的终结，不如把它看做一个追问的开始：在外卖平台的规则里，究竟谁该为这些AI造假、虚假宣传买单？

这其中，客服的回复反映出了当前平台治理的窘境——本应是“守门人”的平台，把责任交给了机器，再把监督重担推给了消费者。消费者打开外卖软件，期待的是一份安心的餐食，而非一次“找茬游戏”。

当“AI生成门头照”“小作坊冒充堂食店”操作成为行业潜规则，不能仅仅依靠消费者在吃到“货不对板”的餐食、发现门店货不对板后，花时间上传证据、反复投诉去改变。这本质上，是让消费者为平台的失职买单，用顾客的时间、精力甚至健康，为平台的监管漏洞兜底。

“下线订单”“打烊状态”的背后，是真整改还是暂避风头？是彻底清理还是换个“马甲”重来？没有透明的流程，没有明确的追责，消费者的信任只会在一次次“狼来了”中逐渐消磨。

平台手握商家数据和直接的交易链路，理应承担起“第一责任人”的角色：用更严格的人工复核替代“机器放水”，用技术手段识别AI生成的虚假图片，用明确的处罚规则让商家不敢造假。当平台真正把“审核”从“被动应付”转为“主动筛查”，把“事后处理”变为“事前预防”，才能让AI技术回归正途，让“假堂食”失去生存的土壤。

消费者需要的不是“出了问题再投诉”的权利，而是“下单时就放心”的底气。这场关于外卖乱象的治理，不该让消费者冲在最前面。平台主动扛起责任，才是终结乱象的关键。毕竟，守护舌尖上的安全，从来不是消费者的“兼职”，而是平台必须写进规则里的“天职”。

市场监管总局拟出台新规 加强食品销售连锁企业监管

记者8月5日从市场监管总局获悉，市场监管总局近日起草了《食品销售连锁企业落实食品安全主体责任监督管理规定(征求意见稿)》，向社会公开征求意见。

据介绍，征求意见稿共34条，重点明确了各级管理事权、风险防控要求及法律责任，旨在加强食品销售连锁企业食品安全监督管理，压实企业总部、门店等食品安全主体责任，主要有三方面内容：

一是确定各级管理事权。对食品销售连锁企业实行分级分类管理，食品销售连锁企业总部、分支机构和门店的食品安全监管工作，分别由省级、市级、县级市场监管部门负责。

二是突出总部管理责任。细化食品销售连锁企业总部“日管控、周排查、月调度”制度落实要求，要求总部加强从业人员、采购、配送等环节管理，及时处置发现的问题，健全风险隐患防控机制。

三是强化全链条风险防控。要求食品销售连锁企业建立基于食品安全风险防控的动态管理机制，结合实际制定食品安全风险管控清单，实施覆盖总部、分支机构、仓储及配送中心、门店等全链条的食品安全风险管控。

■据新华社

相关部门责令门店闭店整改，并对平台开启监管

此前曝光的利用AI虚假图片伪装成堂食场景的“膳熹家·拌饭(开福店)”在三个外卖平台均已无法检索到，一平台显示“已打烊”。同样，“辣三鲜·绝无预制菜(五一店)”在一平台也显示“已打烊”。

8月4日，记者致电“辣三鲜·绝无预制菜(五一店)”。该店店员透露，该店不再经营“现炒菜品”，目前正在闭店并进行换品，打算售卖炸鸡。“膳熹家·拌饭(开福店)”店员则表示，近两天已停业，“在休息，搞店内的一些东西，明后天可能会重新营业”。

对此，其中一外卖平台客服表示，此前记者反馈的门店问题目前均已介入处理，“只要门店不营业就代表平台已介入，让门店下线外卖订单，但是门店是否线下营业不确定”。

8月5日，长沙市开福区市场监督管理局工作人员告诉记者，“膳熹家·拌饭(开福店)”的违规图片已经下架，目前店铺在停业整顿，整顿好后方可开业。该工作人员表示，开福区市场监管局会继续对平台进行监管并约束商家，“商家应该上传符合现场的照片后，才能在平台上架提供外卖服务”。

此前，外卖平台客服称，平台的门店审核是交给机器，多次审核不通过才会由人工再次审核。对于这类“假堂食”“AI照当门店照”的现象，客服表示，只能由消费者在投诉链接中多次上传反馈，平台会在第一时间处理。

