

新规实施一周，外卖真可放心吃了？

本报记者探访发现：商家、第三方平台、配送仍存问题

打开刚点的外卖发现少了菜、赠送饮品未标注生产日期、外卖商户竟是私房菜馆……近日，外卖平台迎来“史上最严新规”，市民在消费中所遇到的种种“不放心”有望得到解决。

从今年10月1日起，国家市场监督管理总局修订发布的新版《餐饮服务食品安全操作规范》(以下简称《规范》)正式实施。对外卖商家、第三方平台、配送站点做出具体要求，如建议商家标注外卖制作时间和使用时限，要求外卖公示菜名和主要原料等。

10月10日，外卖新规实施一周有余，消费者点的外卖是否按照《规范》要求执行？记者连日探访后发现，被消费者看好的规定，在实际操作层面却并未尽如人意。

■记者 黄亚苹 实习生 马卓

问题1

主要原料公示太笼统

【新规】网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者应在网上公示餐饮服务提供者的名称、地址、餐饮服务食品安全等级信息、食品经营许可证。入网餐饮服务提供者应在网上公示菜品名称和主要原料名称等。

10月10日，三湘都市报记者在饿了么外卖平台中随机挑选20家商铺查看其公示信息，在营业

资质一栏内，均有餐饮经营许可证及营业执照。然而，这20家商铺未能公示食品安全等级信息。

此外，一些店铺则未详细公布原材料名称。在饿了么商家未来餐厅概念店内，其售卖的经典台式卤肉饭展示图上，有蔬菜、卤肉、米饭、鸡蛋等多种食材，在其产品介绍使用“双份卤肉、双份劲爽”推荐词，并未详细公示原材料。

问题2

外卖冷热食品未分开放 部分控温箱未设隔断

【新规】《规范》对食品使用时限及温度做出要求。如食品食用时限为烧熟后4小时；食品在烧熟后2小时，其中心温度保持在60℃以上(热藏)。《规范》强调，配送高危易腐食品应冷藏配送，并与热食类食品分开存放。

10月9日中午12点，记者在湘江中路凯乐国际城一写字楼看到，尽管天空飘着毛毛细雨，穿着各色制服的送餐员正穿梭于街道之中。近距离观察UU跑腿、达达速递、蜂鸟专送、美团快送的外卖箱发现，达达速递未在控温箱内设置隔断。

不过，尽管多数控温箱会将

箱内分割成2-3个容量不等的储存区域，但在实际配送中，送餐员似乎更在意送餐数量。在泊富国际广场停车坪上，记者看到，一位没有身着制服的送餐员发现踏板处的控温箱已无存放余地后，将餐盒强行塞入电动车后备箱中。此外，还有送餐员使用家用塑料储物箱储存餐食，但该塑料箱没有任何保温功能。

“除奶茶、沙拉外，一般仅套餐内冷饮是冰冻食品。送餐前防止餐食撒漏，商家都会将产品事先打包。”配送员周先生透露，外卖团队都是短距离、高时效配送，正常情况下送餐时间不会超过1小时，没有分开存放的必要。

问题3

控温箱未定期消毒

【新规】送餐人员应保持个人卫生，外卖箱(包)应保持清洁，并定期消毒。同时建议商家对食品盛放容器或者包装进行封签。

此外，使用一次性容器、餐饮具的，应选用符合食品安全要求的材料制成的容器、餐饮具，宜采用可降解材料制成的容器、餐饮具。

为了解控温箱的日常情况，记者前往营盘路上一家外卖配送站点。负责人介绍，每个站点都免费提供专用清洗剂和消毒

液，要求送餐员定期消毒并安排专业检查。不过，当记者表明身份后，该负责人以不能接受采访为由要求离开。

同时，记者观察的上述控温箱内，尽管没有明显异物，但翻盖时能闻到异味。其中一个控温箱杂乱堆放着待送餐食、抹布、隔离容器等杂物，保温用的条状泡沫被强行从箱内拆除，原本白色的泡沫已微微发黄。

周先生透露，多数站点只对控温箱内环境问题做口头警告，而站长负责检查的频率为3-4天一次。



▲10月9日，在长沙泊富国际广场附近，各种外卖平台配送员正在取餐。



▲10月9日，在长沙凯乐国际城写字楼下送外卖的达达速递，其控温箱内并无隔断层。 记者 黄亚苹 摄

行动

专项检查4个月严管网络订餐

市场监管总局表示，网络餐饮服务第三方平台提供者仍然存在入网审查不严、公示信息不全、配送不规范等问题；部分入网餐饮服务提供者仍然存在无证、套证或使用假证从事网络餐饮服务，餐食加工制作场所条件恶劣，经营行为不规范等问题。

对于不规范经营行为，美团外卖方面表示，平台严格审查入网经营商户资质，“当合作商户出现食品安全问题，我们将积极推进商户

解决问题，并视情节程度，对其实施下线、整改等处罚。消费者也可以通过美团外卖APP的‘商户举报’功能反馈商户情况，共同促进食品安全环境建设。”

同时，市场监管总局办公厅已发布开展网络餐饮服务食品安全专项检查的通知，将自2018年10月初至2019年1月底，在全国范围内开展为期4个月的网络餐饮服务食品安全专项检查，加强网络餐饮服务食品安全监管。

变化

新规范的要求 你一定要知道

长沙市民马小姐表示，在挑选外卖品牌时，时常发现商家展示的菜品缩略图非常精美，但与实际产品内容存较大出入，“有一种买家秀和卖家秀的差距。”

马小姐遇到的这种情况正在改变。《规范》对商家出售的餐食提出规范，明确要求入网餐饮服务提供者应在网上公示菜品名称和主要原料名称，并建议商家在食谱上或食品盛取区、展示区，公示食品的主要原料及其来源、加工制作中添加的食品添加剂等信息。

《规范》规定，网络餐饮服务第三方平台提供者和自建网站餐饮服务提供者应如实记录网络订餐的订单信息，包括食品的名称、下单时间、送餐人员、送达时间以及收货地址，信息保存时间不得少于6个月。

《规范》对各类餐饮经营场所的原材料控制、设施设备、投诉处理等作出16大项具体要求。业内人士认为，该规定体现监管部门思维的转变，对商家的经营服务提出严格要求，因此被称为“史上最严外卖新规”。

有数据显示，2017年，中国在线外卖市场规模约为2046亿元，在线订餐用户规模接近3亿人。《规范》的出台能让消费者维权更有法律依据。

滴滴将试行“黑名单”功能 “拉黑”后一年内不再为司乘双方匹配订单

本报10月10日讯 滴滴出行官方微博今日发布公告称，即将于10月18日更新的滴滴乘客端和司机端APP试行“黑名单”功能，届时乘客和司机可在取消订单、投诉、评价页面选择将对方加入黑名单，“屏蔽”后的12个月内平台不再为双方匹配订单。

滴滴表示，试行期间，加入黑名单后暂时不可取消。除了在现有评价体系和安全保障的基础上增加黑名单功能之外，已有的一键报警、紧急联系人和未成年人乘车提醒等安全功能也将继续优化。

记者注意到，此前9月8日滴滴上线“行程录音功能”，滴滴认为该功能对潜在司乘双方不文明行为起

到了震慑作用，降低车内冲突的发生，同时也有利于公正解决司乘纠纷。目前，行程中录音已经覆盖90%以上的订单。

此外，滴滴自9月26日开通了面向全社会的意见建议通道后，截止到目前已经收到来自乘客、司机和车主，以及租赁公司等合作伙伴共69301条意见和建议，近期将就这些内容向公众进行公开回复。

滴滴最新数据显示，在平台各项安全措施逐步落地的综合影响下，日均每百万订单车内冲突数从52.2单下降至27.1单，一个月前的数据是每百万订单车内冲突数由52.2单下降至44.7单。车内冲突率较一个月前下降了48%。 ■记者 杨田风