



03
应对

安心
更重要

提醒

疫情期间，
如何安全点外卖？

1、订外卖不要选择高风险区域的餐馆，尽量选择规模较大、防控措施更严的餐馆。

2、一些平台要求将厨师、打包员、配送员的健康情况及餐箱消毒情况等安全防护信息，以电子卡形式呈现给消费者。消费者应在接收外卖前仔细留意这些信息。

3、取餐前要留意外卖包裹是否实施“无接触标准化包装”，并先对包装进行消毒。

4、接收外卖、快递等包裹时，尽量选择自提柜、便民服务点、指定地方存放、物业代收、保安室代收、社区配送Mini站等多种无接触配送方式。

5、仔细留意配送员送餐时是否严格佩戴口罩、手套等。

6、取餐后及时洗手消毒，尽可能降低感染风险。

推广食安封签，智能取餐柜“上岗”

多方出手为外卖系上“安全锁”，我省专项行动揪出一批问题商家



在位于长沙泊富广场的霸碗盖码饭门店内，外卖员正在领取密封好的餐食。

记者 卜岚 摄



商家 花式出招，避免配送过程中的餐损

1月29日，记者走访长沙市场发现，为了保障食品安全，不少商家都开始对外卖食品进行密封。有的是用特殊的封签，一旦开启便无法恢复原状。这样不仅降低了配送过程中外卖被污染的可能性，消费者也能自行判断食物是否被他人动用。

比如金牛角王、好好香锅等均是将外卖用袋子密封，同时在密封处订上了点餐的明细单，一旦打开，就有明显破损痕迹；书亦烧仙草、茶百道等品牌在杯盖处做了密封封膜；围炉锅盔、一只酸奶牛等则是用订书针密封外卖袋……

“这是您的外卖，可以取餐了。”在位于泊富广场的霸碗盖码饭门店，店

员细心地用订书针将保温袋密封住后，将餐盒递给了外卖员，“用订书针打包能让消费者更安心，试想客人拿到外卖发现汤洒了一半，或者包装破了，肯定体验感不好。差评多了，我们店生意也不好做。”

在位于芙蓉中路附近的费大厨辣椒炒肉店，门店经理黄女士为记者演示了一次打包流程，“盛满菜或米饭后，将打包盒放到打包机内一压，让打包盖和打包盒紧密地贴在一起，然后将餐盒放入保温袋中。”黄女士介绍，去年3月份费大厨正式开通了外卖服务，从那以后就一直采用这种打包方式。



平台 抬高门槛，规避黑作坊流入市场

舌尖上的安全，值得我们去悉心守护。为了避免黑作坊流入市场，商家在不断发力，平台也在不断提高准入门槛。

在进驻平台前，美团外卖将从入网前资质核查、入网后定期核验两个角度对商户进行调查处理。以入网前资质核查来说，工作人员会要求商户提供符合当地法律法规要求的有效证照资质原件，并结合商户实际情况核对许可证日期、地址、经营范围等内容，然后品控部门依据法律法规规定，对上传的商户证照资质信息进行验证，确保真实、有效。

“同时，美团还自主研发了入网经营商户电子档案系统——天网系统。”美团相关负责人曾公开表示，“天网”系统即入网经营商户电子档案系统，将商家的餐饮服务许可证等档案全部电子化，并及时跟踪比对，还会记录与餐厅有关的各种监管信息以及消费者投诉。

而为了让吃货们吃得更安心，饿

了么也推出一系列举措，将“主体责任”的门槛大大提高，促使网络订餐行业向更严要求靠拢。

早在2017年3月，饿了么就在平台上线了食品安全险，并从上线之初的24个城市，逐渐覆盖至2000个城市、130万商户，实现了全平台覆盖，服务2.6亿用户。在饿了么下单的用户，如果吃到的餐品有食品安全问题，可在APP上实现一键理赔。

2019年，饿了么还推出“明厨亮灶”计划。在入驻商家的厨房内安装摄像头，以直播的形式告诉广大消费者商家后厨的卫生情况以及操作人员的规范情况。还成立了专门的审查组，用以检查直播时商家们的违规情况。



行业 创新模式 取餐柜开启无接触配送

2020年，在所有“干饭人”正准备欢度春节之时，疫情如“黑天鹅”奔袭而来，外卖行业面临了新的挑战和机遇，这时无接触配送也应运而出。

在长沙中信大厦负一楼，就设置了一个用户自提柜。记者看到，取餐柜被分割成44个取餐格，透明取餐箱中已塞入了等待取件的餐食。一名消费者介绍，外卖员将餐食放入带编号的独立小格后，会将编号告诉用户，用户则按编号自取，“取餐柜的出现节省了双方时间，也不会拿错，在保障疫情防控的同时提升了用餐质量。”

在2020年初，美团外卖在此前率先推出“无接触配送”的基础上，与各地政府部门先行先试，在全国分批投放1000台外卖智能取餐柜。正在试运行的智能取餐柜每台日均存放量近200单，存放订单也在日渐增加。湖南彩煦食品有限公司也已在省内铺设40个地点，并计划未来三个月内取餐柜的点增至100多个。

“智能取餐柜具有加热、保温、照明、消毒等多种功能，是疫情之下行业对外卖配送模式的创新。”业内人士指出，取餐柜可以提前点餐，也不会担心餐饮变凉以及外卖员随便乱放导致的食品安全和丢失问题。同时，将最大程度避免外卖骑手在配送餐品时和用户接触，有效降低各种风险。



部门 专项执法 打造外卖行业的“长沙标准”

站在互联网的风口，外卖行业迎来了高光时刻。随着商家群体的不断壮大，如何有效进行监管成为关键。

为全面规范网络订餐经营行为，2019年，省市场监管局印发了《湖南省2019年网络餐饮服务食品安全“网剑行动”专项整治实施方案》，开展了为期4个月的网络餐饮服务食品安全专项整治，重点对网络餐饮服务提供者主体资格进行摸底排查，建立监管台账，实施动态管理，严查无证无照经营，严厉打击“黑外卖”；督导“美团”“饿了么”两大平台先期在长沙、株洲、湘潭、郴州等地免费投放“食安封签”300余万份。

重拳之下，一些问题商家逐渐浮出水面。专项整治行动开展以来，全省各级市场监管部门共检查网络餐饮服务第三方平台（含分支机构、代理机构）287家次，检查入网餐饮服务提供者7.8万家次，共下达责令改正通知书4968份，下线入网餐饮服务提供者1623家，取缔无证经营105家，立案查处违法违规案件150件，受理消费者投诉举报555件。

2020年6月18日，省人大督办组还赴省市场监管局督办“加强外卖食品安全监管”类重点处理建议，推动以最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责抓好外卖食品安全监管工作。