

破解外卖监管困局

“互联网+明厨亮灶”如何成标配

湖南日报全媒体记者 李成辉

读者话题

近年来,网络餐饮业一路狂飙,全国市场规模突破万亿元大关。该行业在为消费者带来便利的同时,其后厨乱象却如影随形,成为公众心头挥之不去的阴霾。

中办、国办近日发布《关于进一步强化食品安全全链条监管的意见》,提出加强网络订餐线上线下一体化监管,推动平台和商户实行“互联网+明厨亮灶”,引发广泛关注。“互联网+明厨亮灶”能否破解外卖监管难题?又该如何用好这一技术手段?记者就此展开了调查。

后厨不再“隐秘”,监管效果可期

4月1日上午11时,长沙市雨花区步步高星城天地的一家果饮店,已然开启忙碌节奏。工作人员佩戴工作帽和口罩,正在操作台前制作饮品,台面上各种工具摆放整齐,操作间干净整洁,让人看着舒心。

这并非记者实地探访,而是在某外卖平台“后厨直播”目睹的一幕。

“以往只能看着商家精心美化的图片下单,如今连食品清洗、加工、制作等过程都尽收眼底。”市民刘女士对此赞不绝口,化身这家店铺的忠实粉丝。她满怀期待地表示:“要是所有外卖店后厨都能这样,就算没有堂食的外卖,也能吃得放心不少。”

刘女士的话不无道理。目前,提供网络餐饮服务的商家主要有两种类型:一种可堂食,一种无堂食。前者大多临街,基本明厨亮灶,问题相对较少;而后者问题较为突出,以省内某地为例,抽查130家无堂食外卖店,竟开出了120份整改通知书。究其原因,此类店铺往往藏身于背街小巷,与消费者直接接触少,缺乏有效监督,存在监管盲区。

“推动平台和商户实行‘互联网+明厨亮灶’,就是为以上问题量身定制的治理良方。”省市场监督管理局相关负责人一语中的。借助这一技术手段,监管部门和公众能实时查看后厨场景,相当于把对外卖商家的监管从职能部门“一双眼睛”变成消费者“无数双眼睛”,效果值得期待。

使用动力不足,叫好不叫座

“互联网+明厨亮灶”是我省在食品安全监管领域积极探索的创新之举。目前,全省不少学校食堂和校外供餐单位已广泛应

用,但在外卖领域的普及程度还较低。

尽管政策层面持续推进,效果却不尽如人意。去年11月,长沙市市场监督管理局发布《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》,鼓励入网餐饮服务提供者将加工场所视频信号上传至第三方平台,通过“互联网+明厨亮灶”方式接受社会监督。然而,主动响应并接入的商家寥寥无几。

2023年,饿了么在省市场监督管理局的指导下试点“互联网+明厨亮灶”工作,并在雨花区步步高星城购物中心打造了全省首个综合体网络餐饮“食品安全示范商户”。雨花区市场监督管理局相关负责人告诉记者,试点不仅提升了商户的服务透明度,也增强了消费者的信任感和满意度。但令人遗憾的是,两年时间过去,该模式“叫好不叫座”。

一方面,目前各级出台的相关办法是以鼓励引导为主,并非强制性规定,这使得推广力度大打折扣,覆盖范围极为有限。消费者很难接触到这一模式,自然也不会将其作为下单的决策参考,难以对商家行为产生实质性影响。另一方面,商家对此也存在抵触情绪。后厨直播意味着多了无数“云

监工”,还要额外投入一笔不小的开支,在商家看来,纯属“自找麻烦”。

“一天十几个小时被‘监控’,员工会感到拘束,我自己也犯嘀咕。”长沙市河西某料理店老板王敏坦言。

各方同向发力,激活监督新动能

打破僵局,关键在于建立“政府引导+平台激励+商户参与”的协同机制,需要监管部门、平台、运营商、商家、消费者同向发力。

记者了解到,目前,“饿了么”“美团外卖”已在App显眼位置设置“透明餐厅/厨房”专区,既为消费者提供了便捷的云监督渠道,也为商户搭建了展示自身实力的平台。饿了么表示,将在市场监管部门的指导下,投入专项资金和资源,积极推进“互联网+明厨亮灶”,并为开通明厨亮灶的商户提供多样化的支持。

在省市场监督管理局食品经营处处长周坤看来,商家实行“互联网+明厨亮灶”,短期内或许会面临一定压力,但从长远来看,这一举措更容易吸引消费者的目光,赢得更多订单。这实际上也是一种正向激励,

消费者用“订单”投票,将促使更多商家主动加入,形成良性循环。

当然,让网络餐饮后厨“上网”接受监督,仅凭商家自律远远不够。平台呼吁,要通过立法手段加快商家接入的进程。

接入之后,如何用好这一监管利器也不容忽视。饿了么相关负责人透露,在前期试点过程中,发现部分商户设备关机、摄像头对向天花板等非加工制作区域等问题。记者采访时也看到,某品牌连锁店虽接入系统,但摄像头被货架遮挡,直播形同虚设。

业内人士建议,监控画面不仅要接入平台,还应与监管部门实现信息共享。监管部门要对外卖店进行全面调查摸底,建立清单,做到心中有数。对尚未实施“互联网+明厨亮灶”的店铺进行重点监管,对监控设备“失灵”的商家进行突击检查,让外卖后厨走出“隐秘的角落”。

此外,要持续提升“互联网+明厨亮灶”的智能化水平,利用AI精准发现和抓拍相关违法违规行为,并实时推送至平台和监管部门,督促商户及时整改,全方位守护消费者“舌尖安全”。



3月27日,长沙市雨花区步步高星城天地一家接入后厨直播的果饮店,工作人员将打包好的果茶置于前台,等待外卖小哥前来取餐。

湖南日报全媒体记者 李成辉 摄

不吐不快

短剧「刺客」可以休矣

振亚

短剧,正逐渐成为大众娱乐消费的新宠。然而,在看似轻松的追剧体验背后,一场关于消费者权益的博弈正在上演。近期,短剧“刺客”现象引发社会广泛关注,暴露出数字内容消费市场的一些问题。

所谓短剧“刺客”,是指用户在观看短剧过程中,因平台精心设计的消费诱导机制,导致实际支付金额远超预期的现象。

从平台运营模式来看,短剧“刺客”的形成主要源于两个:其一,平台通过设置前20集免费观看的“诱饵”,精准把握用户心理,在剧情高潮处设置付费节点,利用用户的好奇心驱动消费;其二,平台采用模糊价格标识、小额分散支付等策略,降低用户的消费警觉性。据报道,部分短剧在免费观看20集后,后续每集收费高达4元,整部剧总价可达240元至320元不等,可谓价格高昂。

从监管层面来看,短剧“刺客”现象的出现,暴露出当前数字内容消费市场监管的滞后性。一方面,平台企业在利益驱动下,不断试探监管底线;另一方面,现行法律法规对新兴短剧产业的收费缺乏行之有效的监管机制。这为平台的不规范操作提供了可乘之机。

要从根本上解决短剧“刺客”问题,一方面应建立分级定价指导标准,根据制作成本、时长等因素,制定合理的价格区间;另一方面,强制要求平台公示全剧总价,确保消费者在观看前充分知情;同时,规范自动续费操作流程,杜绝误导性消费。此外,平台企业也应当主动承担社会责任,摒弃短视的逐利行为,构建公平、透明、可持续的商业模式。

记者行动

近日,益阳市有居民向记者反映,该市赫山区会龙山街道南站社区大米厂家属区有人私设“殡仪馆”,收费经营。具体情况如何?3月26日,记者前往现场进行调查。

几位居民向记者反映,该私人殡仪服务场所设在家属区对面,一般办一场丧事是两天左右。一个月可以接几场,已经经营了2年,以前还吹拉弹唱,请道士做法事,吵闹扰民。一居民说:“仅今年3月就接了5场丧事,3月23日才办一场,紧接着3月25日又办一场,灵堂对着家门口,让人心里犯怵。”

记者从赫山区会龙路通达家居店右转走进一个巷子,发现挂着益阳金谷粮油购销有限公司牌匾的楼房对面有一个铁皮二层小楼,两侧悬挂一对挽联——“辞世长眠归天界,千般思念留人间”,大门顶上挂着沉痛悼念王某某老孺人千古的横幅,屋内设了一个灵堂,摆了几个花圈,有数人守在一张桌子旁。灵堂正对着大米厂一栋5层家属楼。右侧窗户上贴有电话号码,记者试着拨

谈心室

老师:

我是一名大二学生,自从进入大学以来,感到了很多迷茫。我想好好看书,但没看几页就开始刷手机;想上网课增加技能,永远只能看完第一个课时;想锻炼身体,健身房办完卡只去过一次。我很想好好努力,但只能偶尔充满干劲,不一会就放弃了,不停重复“间歇性踌躇满志,持续性混吃等死”的循环。我怎么改变这种状况呢?

小莉:

许多人同你一样在自律和执行力方面会遇到类似的挑战。为什么我们总是难以坚持?这其实与我们大脑中的两种系统有关。“理性系统”(大脑前额叶皮层)负责深思熟虑、作出决策、制定计划和抵抗诱惑,而“情绪系统”(边缘系统和伏隔核)则更倾向于即时满足。

为什么有人的“理性系统”总能胜过“情绪系统”,而自己却不行呢?这里面有很多复杂的因素,但无论你是否经历过什么,大脑的前额叶皮层都可以从现在开始训练,我们

可以采取科学的方法来打破“间歇性踌躇满志”的循环。

第一,设定“微目标”,降低执行难度。你想要“增加技能”“坚持锻炼”“每天学习”的目标听起来都很棒,但可能有些过于宏大,且缺乏具体的执行方式,会让你感到压力,最终导致拖延。心理学家福格提出了“微习惯”理论,建议我们把目标缩小到不可能失败的程度。想坚持网课,就要求自己听5分钟;想要健身,就先从每天深蹲3次开始。当目标变得足够小、足够简单,就更容易启动。一旦开始了,往往会愿意继续做下去,而不是一直停留在“想做但没做”的阶段。

第二,用“如果—那么”策略,培养自动化习惯。“如果—那么”策略是行为科学研究中发现的一种能够帮助我们减少拖延的方法。具体来说,我们可以提前为自己设定行动方案:如果闹钟响了,那么我就立刻坐起来喝一口水;如果我想锻炼,那么回到宿舍就先换上运动鞋。这种方法的核心是提前安排“触发条件”,让行动变得自动化,而不需

要依赖临时的意志力。

第三,给予自己“及时奖励”,形成正向反馈。我们的大脑更喜欢即时满足,因此可以设置一些小奖励机制,让自己更愿意坚持下去。例如:每完成一个阶段的学习任务,就奖励一件自己想要的礼物;坚持锻炼一周,就可以和朋友一起吃顿美食。这样做可以帮助我们把行动和愉悦体验绑定在一起,习惯就更容易养成。

当然,即使掌握了这些技巧,我们仍然可能偶尔懒惰、拖延,这是很正常的。研究表明,真正能坚持下去的人,不是那些从不犯错的人,而是能接纳自己状态的波动并继续前进的人。今天没能早起没关系,明天再试一次;任务没完成也不要太焦虑,只要比昨天多学了一点,就值得肯定。成长不是一蹴而就的,而是一个渐进的过程。我们不需要每天都完美,只要比昨天进步1%,积累下来就是巨大的变化。

湖南省高校心理健康服务团队 卢灵舫 龚勋(长沙理工大学)

私开“殡仪馆”扰民

街道、社区多次劝阻无果

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 田燕

打了该电话,询问了是否可办丧事以及收费等问题,该老板称租两天需要费用1万余元,具体事宜等有需要时再面谈。

主城区能私人提供殡仪服务吗?根据2023年发布的《益阳市赫山区人民政府关于进一步加强殡葬管理的通告》,通知中规定:“主城区(赫山街道、桃花仑街道、金银山街道、龙岭产业开发区、会龙山街道和龙光桥街道部分社区)办理丧事活动,应当在殡仪馆进行,不得占用道路和公共场所停放遗体、搭设灵棚。”

记者来到会龙山街道南站社区,社区负责人告诉记者,会龙山街道南站社区属主城区,按规定不能私设殡仪服务场所,街道、社区工作人员也多次劝阻,但每次该场所又偷偷接单,有时甚至是关门办。街道、

社区也没有执法权,只能知道一起劝阻一起,最好的解决办法就是房屋所有者不再租给该租户。

随后,街道、社区工作人员又联系上该房屋所有者益阳市中心粮库,商量解决这一问题。粮库负责人称该房屋产权属于中心粮库,但已将该闲置房屋出租,没想到该租户又将其转租给他人开设“殡仪馆”,这其中并没有直接跟粮库这边签订租房合同。针对私设“殡仪馆”情况,负责人称将马上联系租户,要求他解除与开设“殡仪馆”老板的租房合同,不再出租给他用。

南站社区负责人表示,记者现场查看后不久,社区工作人员在巡查中发现这一行为,并当场制止,并让其当即关闭。后续会加强巡查监管力度,避免该现象再出现。

“间歇性努力”的大学生怎么改变自己

党报帮你办

投诉热线:18670055661



你有投诉求助,我们帮问帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱: xw777111@163.com)

商家占用路边公共车位

编辑同志:

江华瑶族自治县涛圩镇街上部分商家把路边公共车位用障碍物霸占起来,不准车主停,很不方便。

—居民

记者追踪:

3月27日,涛圩镇人民政府回应:因市场承包方管理不到位,以致涛圩街部分商家霸占公共停车位,经劝导,已于2025年3月24日要求涛圩街商户搬离公共停车位上的障碍物。下一步,我单位将进一步加强市场摊位管理,加强市容和环境卫生管理条例宣传,也欢迎广大群众监督,共同营造良好的市场环境。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 周艺佳

乡村公路坑洼盼修复

编辑同志:

我是双峰县杏子铺镇人,我们镇和睦亭村、田心村、和家村、大丰墩村乡道“和大”公路,可见大部分路面坑坑洼洼、破损不平,路况极差,明显存在安全隐患,希望有关部门及时修复。

—村民

记者追踪:

3月31日,记者从杏子铺镇人民政府获悉,“和大”公路(X115)因修建年代久远,确已多处破损且坑洼不平。该路是连接该镇与湘乡市的门户路,且涉及沿线五村群众的出行与发展,去年我镇相关部门组织五村联席会议决定,对该路进行拓宽改造建设。到目前为止,设计公司已按规划要求做好了设计,沿线进行了现场“放样”,路基工程正在逐村逐步启动。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

业主装修私自拆掉剪力墙

编辑同志:

长沙市天心区悦江府小区2栋一业主在装修期间拆掉剪力墙,请有关部门管管。

—居民

记者追踪:

3月27日,长沙市天心区住房和城乡建设局回应:我局立即会同街道、社区前往核查。该房业主装修时拆除部分剪力墙,我局责令其立即停工,并督促物业公司对现场进行封闭管控。对该户业主开具整改通知书,并持续通过多渠道联系业主出面进行处置。组织职能部门、裕南街道、向东南社区以及振业阅江府建设单位、设计单位和物业公司召开专题会议,明确相关职责和下步整改措施,要求尽快整改到位。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 通讯员 周艺佳

菜市场冲洗垃圾桶致污水横流

编辑同志:

我住在湖南湘江新区,竹马塘菜市场工作人员在每天晚上七八点钟,对着旁边小区入口通道冲洗垃圾桶,导致整个入口都是脏水,影响市容,味道大,可否换种方式或者换个地方清洗垃圾桶?

—市民

记者追踪:

3月31日,记者从望城坡街道办事处获悉,经核实,望城坡街道竹马塘社区已责令市场管理方调整清洗时间及设置专用清洗点,尽量在夜晚人流量较少时段清洗,清洗后及时对地面进行消毒清理,垃圾桶归位前加盖密闭,减少异味扩散,避免影响居民通行及市容环境。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

医保能否报销 针灸和康复治疗项目

编辑同志:

我家住邵阳县金江乡桃把村,儿子有自闭症,重度发育迟缓,医生建议针灸和康复,想问一下这些项目医保有没有报销。

—市民

记者追踪:

3月26日,邵阳市医疗保障局回复:我市职工医保和居民医保执行全省统一的医保目录。根据《湖南省基本医疗保险、工伤保险和生育保险医疗服务项目目录(2021版)》,针灸作为中国传统疗法的综合体现,涵盖了中医针法与灸法。其中,“针刺”疗法如“普通针刺”“温针”“浮针”等技法,“灸法”中如“隔物灸法”“灯火灸”等疗法,属于医保报销范围。此外,康复治疗项目,如“日常生活能力评定”“言语训练”“认知知觉功能障碍训练”以及“平衡功能训练”等,也属于医保报销范围。

湖南日报全媒体记者 田燕