

“幽灵外卖”何以难治？

民以食为天，食以“安”为先。近年来，网络餐饮市场发展迅猛，点外卖已经成为不少消费者的生活日常。然而，一些不良商家藏身城镇犄角旮旯违规经营，环境卫生、食品安全状况着实令人担忧。针对这一乱象，市场监管部门、外卖平台等开展多轮治理，并持续升级管理手段。但面对数量庞大、变动频繁的现实，商家违规经营的问题依然突出。国务院食安办近期印发通知，要求依法依规、从严从快打击“幽灵外卖”。

为充分落实这一部署，加快行业规范和提升，河南省郑州市市场监督管理局近期推出“郑骑先锋随手拍”，鼓励送餐骑手反映网络外卖餐饮违法违规经营、脏乱差等问题，线索一经查实，即给予骑手50元奖励。该功能上线后迅速引发舆论热议，“‘幽灵外卖’何以难治？”“怎样才能点上放心外卖？”等问题被再次推到公众面前。

外卖食品安全事关百姓切身利益。加快提升网络外卖产品、服务的供给水平，也是对社会高效能治理能力的一项重大考验。本期议事厅，新华每日电讯记者邀请来自市场监管、外卖平台、餐饮协会的嘉宾、骑手代表和社会治理专家，尝试在多元视角的碰撞中，探寻如何守护好外卖盒里的食品安全。

“幽灵外卖”为何难根治？

外卖安全是人民群众的“心头事”。近年来，外卖食品质量问题在全国多地频发，监管部门、外卖平台也都不断加大治理力度，但为何总是不能实现局面彻底扭转？

淘宝闪购政府事务部中西大区总监陈君璇说，大家常说的“脏外卖”“幽灵外卖”主要指不合规外卖，体现在证照不符、后厨脏乱差这两个方面，最终都指向食品安全问题。对平台而言，治理确实面临一些难题，一是商家数量众多，郑州区域的淘宝闪购平台就有超过4.5万家商家入驻，业务员仅有100多名。一直以来，平台对入网商户会履行审核义务，即通过线上比对证照加线下上门核查双线进行。但在日常经营过程中，业务人员不具备入厨检查的资质，识别食安风险能力有限。二是商户存续高频变动，特别是小微商家，有的从设立到倒闭就一两个月时间。三是经营环境持续变化，包括动线调整、设备更新、厨师服务员流动性大等。这是一个十分庞杂的系统。近年来，平台在监管部门的指导与支持下，不断迭代管理举措，借助科技手段赋能管理效率，不断与各方联动，努力形成治理合力。

郑州市市场监督管理局局长姚志伟表示，“幽灵外卖”不仅严重扰乱外卖市场经营秩序，更因藏身居民楼、车库等非商用场所，经营地址和运营模式极具隐蔽性，给食品安全、消费者权益带来极大隐患。究其原因，一方面是外卖经营主体激增、数量庞大且分布零散，部分外卖平台对“套证”“伪证”“一证多用”等问题审核不严；另一方面，“幽灵外卖”无正规工商、食安备案信息，经营成本极低，一旦察觉监管动向，可快速更换经营地址、注销线上店铺，甚至重新注册新账号继续经营，监管部门难以对其进行有效溯源和持续追踪。而“郑骑先锋随手拍”的推出，正是依托社会力量发动全民监督，助力监管力量的精准打击，让隐蔽的“幽灵外卖”无处遁形，从源头强化“幽灵外卖”整治力度，筑牢外卖市场安全防线。

如何以技术赋能外卖监管？

仅依靠上门巡查督导，已经不能满足外卖行业监管的现实要求，而通过技术赋能将是强化监管效能的必由之路。当前在技术赋能外卖行业监管方面有哪些尝试？

陈君璇表示，我们持续推进“互联网+明厨亮灶”和“郑骑先锋随手拍”等制度落地，发动更多用户和骑手参与到食品安全治理中来。通过铺设AI摄像头识别违规行为、实时展示后厨直播、搭建专区倾斜流量等方式，高效发现后厨隐患，助力用心经营的商家被看到、被选择。

骑手密度大、分布广，与商家接触频次高，能够最早看见问题，也最容易真实记录问题，“郑骑先锋随手拍”的应用，有效激发了广大骑手的积极性。作为平台企业，我们特别欢迎这种新模式，它为骑手参与社会治理提供了精神、物质、途径三重支持。接下来，我们会持



续探索更多方式，如与监管部门联合开发“数信通”，实现海量证照数据线上核验；加快上线“一镜到底”查验功能，持续加大对商家全生命周期的审核与监测。

姚志伟称，我们推出的“郑骑先锋随手拍”，目前已有8000多名骑手注册。骑手可以上传问题线索，后台工作人员初步审核后，把线索指派给属地市场监管部门，执法人员会在规定期限内核查处置。一旦线索查实，将会给骑手50元奖励。骑手群体数量众多，也是最接近外卖后厨的人，几乎可以做到外卖商家全覆盖，这是对问题发现能力的有力补充，将有效延伸监管触角，让群众“舌尖上的安全”更有保证。

另外，我们还加大“互联网+明厨亮灶”工作的推进力度，在全市3700多家餐饮后厨加装智能摄像头，人工智能全时段监控后厨操作，及时发现后厨是否干净整洁、厨师操作是否规范等问题，消费者也可以在外卖App上实时查看厨房画面，让食品安全“可感可及”。

怎样开展外卖乱象的群防群治？

“郑骑先锋随手拍”上线后，最早一批反映问题线索的骑手，是抱着怎样的想法反映问题的，是否有人身安全的顾虑？有声音质疑，这种模式如果推广，可能导致骑手和不良商家结成利益共同体，骑手对此有何评价？

参与问题反映的外卖骑手闫冠军（化名）说，我主动反映问题，并不是为了奖励，是因为我的家人也吃外卖。我当外卖骑手已经两三年了，见过很多脏乱差的商家。因此，我会告诉身边的亲友如何点一份比较干净卫生的外卖。有时候取餐看到后厨脏得不像话，也会主动告诉顾客以后慎点这家外卖。但我的“声量”只能提醒到一小部分人，并不能从根本上解决问题。如今市场监

管部门推出“郑骑先锋随手拍”，且给予现金奖励，这是对骑手的充分肯定。所以我以后发现类似问题，依然会积极反映，我也呼吁同行加入。

我不担心我的人身安全，因为我的行为是正当的。即便我是一般消费者，我也有监督不良商家的权利。骑手不会和不良商家结成利益共同体。因为骑手很多，假如问题一直不整改，就可能被持续反映，商家不可能收买很多骑手。

当前，很多餐饮企业都开通了网络外卖功能，是外卖经济活动的重要参与者。餐饮行业如何助力外卖产品、服务供应品质的提升？

郑州市餐饮与饭店行业协会秘书长刘斌指出，我们十分支持整治“幽灵外卖”，因为“幽灵外卖”不仅对消费者身心健康构成威胁，更严重扰乱餐饮市场秩序。一些不良商家使用劣质食材，甚至低劣“边角料”制作餐食，缺乏最基本的食品安全管理，就主打一个“低价”揽客，这反倒让合规品牌餐饮失去订单。这是一种对消费者极不负责的行为，也会对行业产生“劣币驱逐良币”的影响。协会将进一步加强对餐饮企业的引导，不断增强行业自律，同时按照市场监管的要求，持续提升产品和服务供给质量，营造良好的市场环境，压缩不合规外卖的生存空间。

从“城市过客”到共治合伙人

城市越大、人口越多，外卖行业越繁荣，但潜藏的风险也越值得关注。食品安全事关民生福祉，应该作为社会高效能治理的重要内容，很多地方因地制宜开展过多种治理探索。郑州市推出的这项新举措，对超大型城市治理有何启发？

陈君璇称，骑手是一个庞大群体，他们每天走街串巷，熟悉城镇的每一个角落，是一支对社会治理十分重要的有生力量。我们正在完善平台功能，通过接单系统上传消防隐患、应急救援等信息，以便更加充分地发挥骑手群体的力量，我们希望小哥们能有更多的归属感、价值感，期盼小哥能够从城市过客变身城市共治合伙人。

郑州大学社会治理河南省协同创新中心副主任樊红敏认为，郑州“郑骑先锋”举措，以场景化创新激活多元治理力量，为超大型城市治理提供了鲜活范本。外卖骑手化身“移动监控”，凭借高频接触商户的职业优势，破解了传统外卖监管“人力有限、覆盖不足”的痛点，让隐蔽的后厨乱象无所遁形。“随手拍+闭环处置+奖励激励”的机制设计，既降低了监督门槛，又通过数字化平台实现了问题快速流转，构建起“发现—处置—反馈”的治理闭环。

这启示我们，超大城市治理需打破身份壁垒，将快递员、骑手等群体转化为治理“神经末梢”，要以数字化工具赋能基层监督，用精准激励凝聚共治合力，更要立足新业态特点，让治理触角跟着问题走、贴着民生办，最终实现治理效能与城市温度的双重提升。

（记者 孙清清 牛少杰）
据新华每日电讯

环境与健康息息相关 保护环境能促进健康

