



### 探访：“幽灵店”还在吗？

如今，通过手机点外卖已是市民生活常态。可当你被精美的菜品图片、亮眼的销量数据打动时，未必会想到，一份份外卖餐食，或许出自于隐蔽角落、无正规门店、证照不全的“幽灵厨房”。

123号令明确要求，入网餐饮服务提供者应当在其主页面显著位置持续展示经营资质、实体经营门面、实际经营地址等信息。我区市场监管部门也迅速开展入网餐饮服务食品安全专项整治行动，严查外卖餐饮服务安全隐患。

连日来，记者实地走访了随机选取的美团、淘宝闪购等平台上的数家餐饮店铺。

6月8日，记者打开美团App，随机挑选了一家制售热食类食品的餐饮店。根据页面公开信息，这家店铺公示地址为银川市兴庆区富宁街。当天中午，记者来到该店看到，墙上公示的营业执照和食品生产经营许可证与平台上公示的商家资质信息一致。

6月9日中午，记者又走访了几家位于银川市兴庆区永安巷的无堂食外卖店。

在银川市市场监管部门的突击检查中，这里的一家店铺曾被发现在“健康证未公示”“食材直接落地”等问题，被执法人员责令整改。

当天，正值外卖订单高峰期，记者来到这个无堂食外卖店较多的区域。几家餐饮店现场一片忙碌，外卖骑手进进出出取餐。记者找到了当时被检查的那家店铺。与一个多月

### 走访：后厨“亮”了吗？

如果说线上公示的证照是门面，那么后厨才是真正的里子。新规对加工过程、原料控制、人员管理等提出了细致要求，也倒逼实体店重新审视自己的厨房。

6月3日，记者跟随银川市市场监管局兴庆区分局执法人员来到盈盛餐饮店。这是一家制售热食肉制品的小店。面对突然到访，店主底气十足：“我们家的后厨，欢迎随时来看！”执法人员查看炸油，问是不是一天一换，店主回答得很干脆：“一天一换，不然炸出来的东西口感不行。”

在银川市兴庆区另一家小吃店，记者看到一个“整改后”的样板。今年4月的突击检查中，这家店因卫生状况不佳、食材存放不规范被责令整改。6月3日再去，判若两店：门口公示栏上证照齐全，后厨地面干燥洁净，所有食材“离地离墙”，调料和泡好的粉丝都贴上了

前相比，店内面貌有了显著改观。进门处，公示栏挂在墙上，营业执照、食品生产经营许可证、从业人员健康证一目了然。记者看到，所有健康证均在有效期内。

“那次检查给我们敲响了警钟。”店主一边备餐一边说，“之前，我们会把新鲜蔬菜装袋直接放在桌子下面，不装盒。整改后，我们把蔬菜都装入盒子里，还彻底打扫了卫生。”

“现在每天打烊前，我们都会用半个小时清理灶台和油烟机。”店主指了指墙上新贴的123号令宣传彩页说，“新规定都学了。整改后，现在生意反倒更好了。”

按照要求，入网餐饮服务提供者应当在线上经营活动主页面公示营业执照、食品经营许可证等信息。这项规定给了消费者一双“慧眼”。

记者在美团和淘宝闪购平台上进行了一次“模拟点餐”。随机选取了10家不同品类、不同销量的店铺，逐一查看其公示信息。结果显示，绝大多数店铺和餐馆的信息公示都完整、清晰。

自治区市场监管厅提醒广大消费者通过网络订餐时要注意查看商家资质信息，警惕“幽灵外卖”。下单前仔细查看商家主页公示的食品经营许可证、实体经营门面照片、实际经营地址等信息，核对营业执照名称与网店名称是否一致，优先选择证照齐全、信息透明、评价良好的商家。

了效期标签。

店主说起来有些不好意思：“之前觉得没堂食，差不多就行。执法人员一条一条给我们指出来，心服口服。”他指着墙上的新规宣传画，“每天开门第一件事，就是对照着查一遍。现在装了摄像头，顾客能看到后厨直播，销量反而比以前好。”

在金凤区新华联广场附近的一家米粉店，店主正在给外卖盒子贴食安封签。他告诉记者，新规对他触动最大的是封签：“以前觉得麻烦，偶尔忘了贴。现在规定明确了，不贴就是违规。”他的店铺在平台上除了公示证照，还上传了后厨和堂食的照片，消费者点餐时一目了然。

“新规对我们来说不是一种负担，而是一次升级的机会。”店主说，“餐饮行业的竞争，最终还是要回到食品安全和口味上。”

## 新规落地，如何让「幽灵外卖」无处遁形

本报记者 陶涛 文图

没有实体店、后厨脏乱差、地址全虚构……“幽灵外卖”屡禁不止，已成为网络餐饮领域突出的民生痛点。6月1日，《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》(国家市场监督管理总局令第123号，以下简称123号令)正式施行，明确要求网络餐饮商户必须具备真实实体门店、严格落实原料控制、设施维护、操作规范等要求。

新规施行后，平台及商家的落实情况如何？群众有何新体验、新建议？记者对此进行了走访调查。

### 直击：“幽灵店”这样治

近日，贺兰县市场监管局执法人员随机前往多家正常在线的外卖餐饮店进行突击检查，重点对照123号令的新要求，逐条“过筛子”。

执法人员走进一家正常在线的牛肉拌面店。调料台上，几个不锈钢罐子没有标签，分不清醋和酱油；一瓶已开封的蚝油搁在常温货架上。冰箱内部结了厚厚一层霜，一盆加工好的肉臊子没有覆膜，直接与未加工的蔬菜同处一层。后厨垃圾桶旁还堆着蛋托，执法人员当场指出，蛋托可能粘有致病菌，绝不能进入后厨。调料罐上要贴标签，蚝油开封后必须冷藏，冰箱要及时清理，食材一定要覆膜或用带盖的保鲜盒存放，生熟分开。

问题一条条列出来，店主频频点头。“逾期不改，我们将依据新规作出行政处罚。”执法人员当场出具了《责令改正通知书》，要求7个工作日内整改到位。

银川市市场监管局金凤区分局在检查中发现，宁夏食界探奇餐饮管理中心外卖经营者在“京东秒送”平台上公示食品经营许可证，但调查发现当事人并未取得食品经营许可证，公示的食品经营许可证为虚假信息。这是一起“线上公示信息与线下许可信息不一致”的外卖食品安全违法案件。执法人员依据《网络食品安全违法行为查处办法》规定，对当事人作出“责令改正、罚款1万元”的行政处罚。

西吉县市场监管局根据消费者投诉核查发现，西吉县福喜福餐厅制售的食品中混有异物。执法人员依据《中华人民共和国食

品安全法》规定，对该餐厅作出“责令改正、罚款500元”的行政处罚。“此案是一起网络餐饮服务提供者因加工环节管控疏漏引发的典型案例，原料合格不等于成品安全，加工过程的疏忽同样会侵害消费者权益。”办案人员介绍，此案依法从轻处罚，兼顾执法力度与个体经营实际，督促经营者强化全流程食品安全风险管控。

平罗县市场监管局检查发现，平罗县来碗家常拌面馆未按规定在平台经营活动主页面显著位置公示其食品生产经营许可证。执法人员依据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定，对当事人作出“警告”的行政处罚。“食品经营许可证信息线上公示是保障消费者知情权和选择权的重要途径。本案的查处将督促经营者落实信息公示主体责任。”办案人员表示。

中卫市海原县市场监管局在检查中发现，海原县新区小镇外卖店未按要求建立消费者投诉举报处理制度，经警告后拒不整改。执法人员依据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定，对当事人作出罚款5000元的行政处罚。投诉举报渠道不畅会导致消费者维权无门，损害消费者的合法权益。执法机关对拒不整改行为予以罚款，维护消费者权益，并督促各平台主动完善维权机制。

市场监管部门表示，将持续加大线上线下同步检查力度，对“套牌餐饮”零容忍。同时提醒消费者，点餐时注意核对商家公示资质，发现异常可通过12315平台或拨打12345进行举报。



银川市市场监管局兴庆区分局执法人员开展新规解读以案释法宣传。

### 群众心声：问题外卖要追责

一份外卖，从下单到送达，短则半个小时，长则一个小时。在这个“看不见”的加工过程中，食材是否新鲜？后厨是否干净？操作是否规范？这些疑问，曾长期萦绕在每一位消费者心头。

6月10日中午，在银川市金凤区某写字楼一楼，记者遇到了刚取到外卖的陈女士。她打开手机上的外卖App，指着店铺页面上的“明厨亮灶”图标说：“我现在点外卖，就优先选这种能看到后厨直播的。以前点外卖像开盲盒，吃出什么也只能认栽。现在看着厨师在后厨忙活，操作台干干净净，吃着才放心。”

食安封签虽小，却封住了“最后一公里”的担忧。在学校门口等孩子放学的张女士说：“因为单位远，中午经常给孩子点外卖。以前最怕外卖被人打开过，现在每次都要先检查封签是不是完好。”

越来越多的消费者学会了“点餐三部曲”：一看证照，二核地址，三找“明厨亮灶”。

不过，消费者的体验并非全是掌声。平罗县的一位消费者通过外卖平台在一家餐饮店点了一份杂粮面，吃着吃着发现了一根头发。找商家协商，对方只同意退款。消费者投诉到市场监管部门，执法人员调取监控发现，工作人员帽子没戴规范，可能导致头发掉到餐食里。执法人员现场要求该餐饮店工作人员规范着装，严格遵守操作规范，确保食品安全。经调解，商家同意退款，消费者领取食安险并获赔付100元。

银川市一位市民通过外卖平台在一家酿皮麻辣烫店下单购买了水饺，商品标注一份共18个，实际食用时发现并没有18个。经查，商家在平台上宣传的是18个，实际是16个，存在虚假宣传情况，商家已主动整改，且平台及时给消费者退款处理。

123号令明确要求，严禁不贴食安封签就送餐。必须使用符合食品安全标准的餐盒、餐具，每一份餐都要加贴一次性食安封签，保证封口开启后无法复原，杜绝配送过程二次污染。

我区鼓励外卖骑手积极担当食品安全“哨兵”，发现问题线索快速上报，延伸监管触角，筑牢食品安全防线。贺兰县一名外卖

骑手反映一家面馆的外卖未加食安封签，工作人员未佩戴口罩、店内卫生条件差，要求商家增加外卖食安封签，整改店内卫生条件。贺兰县市场监管局接诉后，经执法人员现场核查，商家已将后厨装修，店内卫生良好，现场要求商家加强管理，提高服务质量，外卖食品必须加装食安封签。

采访中，许多消费者表达了更深层的期待。银川市王先生建议，平台应该把“使用食安封签”设置为商家接单的前置条件，“现在大部分商家都用了食安封签，但还有个别店‘忘记’贴封签。给孩子吃的，哪怕一单没贴，我都担忧。”

银川市民王女士说：“我吃了外卖后第二天腹泻，想申请理赔时发现，需要提供订单送达后27小时内公立医院开具的食源性疾病诊断证明。隔了一夜，根本来不及开证明。”她希望设置更合理的理赔时间限制，让维权渠道更加畅通。

经常点外卖的李女士则提出，“现在查‘幽灵店’，主要是靠消费者举报和监管部门检查。查到了就罚，查不到就继续开。能不能用技术手段提前预警？”她建议，平台要强化入网审核义务，监管部门应该与平台的数据打通，对频繁变更地址、证照核验存疑的商户实施“实时预警”和“触发式”线下核查，“不能等出了问题再去查，要让它开不了店。”

自治区市场监管厅相关负责人介绍，在技术手段方面，市场监管部门正在积极与各外卖平台对接，建立平台数据前置库，实现对入网商户资质的自动核验，从源头上杜绝资质造假问题的发生。同时，推广“互联网+明厨亮灶”建设，鼓励更多餐饮商户主动接入视频监控，让消费者成为最直接的监督者。在投诉维权方面，畅通投诉举报渠道，通过12315平台和12345热线，消费者反映的问题会第一时间分流、核查、反馈。

该负责人表示：“网络餐饮食品安全治理不仅是监管部门严查严管，还需要平台、商家、消费者、外卖骑手等各方共同参与，只有形成共治合力，才能真正实现‘舌尖上的安全’。”



↑银川市市场监管局兴庆区分局执法人员在一家餐饮店开展检查。

↓银川市一家炒饭店工作人员给外卖袋口贴食安封签。

