

# 网络订餐食品安全监管问题及对策研究

林小晖, 刘 雪, 宋菁景

济南市食品药品检验检测中心, 山东济南 250000

**【摘要】**当前,“互联网+”模式已经渗透到了生活的方方面面,衣食住行到处都有互联网的身影。民以食为天,作为首要的民生问题,餐饮与互联网的结合催生了当下火热的网络订餐模式,给人民带来了巨大的便利。然而随着网络订餐模式的发展,新的问题也逐渐暴露,其中最重要的食品安全问题已经使得消费者的合法权益遭受到了不同程度的侵犯,因此如何对网络订餐模式中的食品安全问题进行监管是当下亟待解决的一个重要课题,因此本文针对以上的社会痛点问题展开讨论,力求提出解决食品安全监管问题的有效对策。

**【关键词】**网络订餐; 食品安全监管; 对策措施

**【中图分类号】**F203 **【文献标识码】**A **【DOI】**10.12325/j.issn.1672-5336.2022.14.007

## 引言

网络订餐模式是涉及到网络订餐平台、商家、骑手和用户的多环模式,为了更好地对网络订餐中存在的食品安全问题进行剖析,应当从网络订餐的各个环节着手,厘清各环节的关联,把好网络订餐的安全门。只有对网络订餐模式的各个环节都进行有效的对口的监管,保障订餐食品安全,消费者的合法权益才能够得到有效地保障,消费者才能够获得更加安全和放心的网络订餐体验,网络订餐才能获得更加长远的发展。

## 1 网络订餐与食品安全监管相关概念及理论基础

### 1.1 网络订餐的内涵

网络订餐发展始于2008年,现在已经是一种成熟的订餐模式,其运行模式是实体经营的餐饮业在一些网络订餐的第三方平台发布订餐信息,给消费者提供自助点餐并通过自行配送或平台配送的模式进行送餐上门的服务,消费者能够享受足不出户的便捷服务。与当代的快节奏特点相匹配,网络订餐十分符合当代人对于节约时间、多样选择以及方便快捷的生活要求,成为现代餐饮行业的一个重要分支。

### 1.2 网络订餐食品安全监管问题的内涵

网络订餐食品安全监管着手于网络订餐的关键环节,对餐饮经营方以及网络订餐第三方的活动运用法律和行政措施进行约束和规范,以求实现对食品安全的监督,并有权让其进行整顿。由于食品安全问题关系重大并且网络订餐存在安全隐患的环节众多,相应的安全监管问题具有以下几个特点:一是网络订餐食品监管对象比较特殊,网络订餐食品监管有两个重要环节,但其监

管对象却涉及了餐饮经营者、餐食制作者、餐食打包配送员等等。另外网络订餐平台众多,设计的餐饮经营单位更加不可计数,要想实现对食品安全监管对象全面监督难度极大。二是食品安全监管涉及内容极其复杂,网络订餐的食品安全问题不仅仅包含了常规餐饮模式下的从原材料购入到食物制作等环节的问题,还增加了食物打包以及食物配送等环节涉及到的一些安全问题,其中餐食打包盒是否安全合格以及配送过程是否存在卫生问题、配送人员的身体健康情况等等也是网络订餐食品安全监管的重点内容。三是网络订餐食品安全监管的高技术要求,由于网络订餐模式是“互联网+”模式催生的产物,相应地互联网的开放性、虚拟性以及时效性特点也为网络订餐食品安全监管带来了更大的技术要求,大量的数据处理要求监管部门能够有充分的信息记录、处理与分析能力,要求监管人员能够对订餐平台的工作运营模式有着十足的了解与把握。

## 2 网络订餐食品安全监管问题的现状

### 2.1 网络订餐食品安全监管的现状分析

随着互联网的推广以及人均收入水平的提高,网络订餐取得了蓬勃的发展,成为当下餐饮行业中的占据重要地位的新兴业态,然而随着网络订餐模式的发展,随之而来的除了网络订餐越来越便利、用户规模越来越大、成交额越来越大等成果,还有与之相关的食品安全问题,食品安全问题严重危害了消费者的合法权益,使得消费者对网络订餐产生了质疑,严重影响了网络订餐模式的发展,具体表现在以下几个方面:

首先是餐饮经营者的资质证明不全面的问题,餐饮

经营者作为网络订餐环节的第一个重要监管环节，其经营资质是保证网络订餐食品安全的第一道防线，现阶段存在的主要问题包括餐饮经营者的从业证明不合法、使用了伪造的从业证明以及经营范围超出许可范围等等问题，同时也存在线上信息与实际信息不匹配的问题，网络上的店铺无法在线下进行定位，使得一些无行业准入资质的管家在第三方平台上非法经营。

其次是餐饮制作以及配送环节卫生问题严峻，影响食品安全质量的一个重要因素就是食品在制作加工过程以及配送环节的卫生情况、食品加工的环境以及食品配送时的环境是否达到卫生标准直接关系到制作的食品是否安全。一些比较常见的问题包括餐饮经营方后厨卫生环境差、后厨人员加工食物时不注意卫生以及配送不注意卫生等。餐饮后厨环境包括厨灶卫生情况、角落卫生情况，应当重点关注洗菜、洗碗以及垃圾处理的情况，因为这些地方的卫生不达标很有可能会导致制作的外卖食物细菌含量超标，影响消费者身体健康。其次，后厨人员在加工制作食物时，很常见的一类会导致食品卫生不达标的情况是制作人员个人卫生不达标，按照我国法律的规定，食品加工人员应当定期体检并具有健康证才能够上岗，但是在现实生活中，由于这类人员流动性强，存在许多兼职人员，另外一些商家为了节省体检费用，许多工作人员并没有经历过专业的体检，因此该项规定并没有得到有效地落实。另外有一些商家的食品加工人员在加工食物时不注意个人卫生，不佩戴口罩，直接与食物进行接触，通常会给食品安全带来隐患。最后，配送环节的卫生情况是影响网络订餐食品安全的最后一个环节，一旦在配送环节出现卫生问题，那么消费者收到的食物安全也会存在问题。需要重点关注配送箱打包盒的卫生质量问题，外卖员应当对这些工具进行经常定期及时的消毒处理；另外配送时间会直接影响到食物送到消费者手里的状况，当配送距离过长时，一些需要低温冷藏的食物很有可能会发生变质问题，不利于食品安全；最后应当关注外卖配送员的素质问题，包括身体健康水平以及道德品质，严格杜绝品质不佳的配送员对消费者的食物进行故意破坏行为。

最后是网络订餐平台中普遍存在的虚假宣传问题，由于网络订餐的特殊性，消费者在下单时无法直接看到食物实际的样子，因此在点单时一般是通过商家提供的图片和文字描述进行选择，然而由于商家漏标信息或者商家故意虚假宣传，消费者得到的食物极有可能与描述地不符，造成消费者期待落空。更严重的是，由于消费

者在下单时并不能够看到商家的食物制作流程以及食物的制作环境，因此无法判断食物的卫生情况，很容易点到卫生情况不达标食物，对身体健康产生威胁。当前普遍存在的虚假宣传方式表现为以下几种：首先是商家信息的虚假宣传，前文提到的一些商家可能不具备营业资质，而在网络订餐平台中使用了虚假的营业资质，提高了其卫生宣传标准，对消费者进行误导，另外有的商家为了诱导消费者下单，可能会使用虚假的精美的照片来描述食物以及用餐环境，而实际的环境可能完全无法与之匹配。其次是在用户评价上，许多商家为了对店铺进行宣传，提高营业额，可能会雇佣水军对其在网上进行评价，增加店铺的好评以及榜单排名，诱导消费者下单消费。最后是在食物的信息上，一些商家为了提高食品的销量，可能会对食品进行虚假宣传，包括宣称食物为有机绿色的食品，以便提高销售价格，但是实际上可能连最起码的食材新鲜、卫生的标准都满足不了，因此这些虚假宣传问题都有可能使得消费者高估食品的卫生健康情况，使得其合法权益遭到侵害。

## 2.2 网络订餐食品安全监管问题的痛点

造成网络订餐食品安全问题众多的原因归根到底是在进行网络订餐食品安全监管时存在各种各样的困境，为了提高网络订餐食品的安全，必须能够对其监管问题的痛点进行深刻地剖析，从而对症下药。

痛点一，网络订餐食品安全监管的主体职能规划不清，许多职能存在重叠。我国的食品安全监管的主体责任由政府负责，市场监督管理局负责对其进行一体化的监管，然而由于许多部门开展的工作尚未形成统一的监管机制，因此存在许多具有重叠智能的安全监管的科室，以及在网络订餐食品安全监管一些方面的职能规定也存在空白，因此导致政府管理部门工作效率不高，造成网络订餐食品问题得不到及时地解决。

痛点二，网络订餐食品安全监管缺乏有效的协同机制，由于网络订餐区别于传统的订餐方式，互联网的虚拟性、时效性以及信息不对等的特点给网络订餐带来了新的风险，因此在对网络订餐食品安全进行监管时，不仅需要食品制作进行监管，还应当对餐饮经营者以及第三方平台和政府管理部门的委托代理关系进行监管，积极调动第三方平台、社会舆论监督以及群众监督的力量，对网络订餐存在的问题进行举报和有效的全面的监管。然而由于当前对于网络订餐食品的整体监管水平不高，包括风险评估方法不健全、监管执法力度不高以及监管范围不全面等，另外在社会舆论监督方面，由于没

有可执行标准的界定,一些新闻媒体可能会为了宣传流量进行虚假宣传,引发人们对于食品质量的恐慌,这些来自社会各方的监管力量不对等以及协调不一致的问题严重影响了网络订餐平台的健康发展,降低了网络订餐食品的安全监管水平。

痛点三,网络订餐安全监管信息流通存在严重问题,网络订餐安全监管信息包括餐饮经营者的经营资质信息、原材料质量与来源信息、食品加工制作信息、食品流通环节、食品安全的风险评估、食品加工人员以及外卖配送人员身体健康状况等环节的信息,然而由于这些信息通常是由不同的部门进行收集和整理,因此这些信息之间通常会存在壁垒,各个部门之间没有可以实现信息共享的平台,因此在进行网络订餐食品安全监管时,可能会造成效率不高的问题。另外,当前缺乏一个公共的第三方平台以及餐饮经营者各类信息公示的平台,包括一些投诉举报信息、营业资质信息、违规行为公示信息和行政许可信息在内的各种应当为消费者知晓的信息并没有进行有效地公开,消费者无法获得这类信息就无法规避存在问题的销售商家,这就使得一些餐饮经营方不及时处理存在的问题,因此网络订餐安全监管就得不到有效地落实,发挥不出其应具备的作用。

### 3 网络订餐食品安全监管的有效对策

为了解决网络订餐平台存在的广泛地制约其发展的食品安全问题,促使我国网络订餐行业健康良性发展,社会各方应当共同努力,加强对网络订餐食品安全方面的监管,具体的对策有以下几个方面:

#### 3.1 完善网络订餐食品安全监管的法律法规

由于网络订餐发展日新月异,各类平台的机制也存在不同,因此相关部门应当及时建立统一的法律法规和行业标准来对各个网络订餐进行监管,对各个监管部门的职责进行明确,严格杜绝监管空白问题,形成具有统一约束力的法律法规,并对相应的职能执行情况进行有效地跟进,保障法律法规的执行力度,提高网络订餐食品安全问题的监管有效性。

#### 3.2 明确第三方平台应当承担的责任

第三方平台应当有统一严格的准入门槛,在接受任何商家的申请时,对商家的营业资质进行有效地核实和审查,在第一个环节避免虚假宣传的问题,另外在经营过程中,第三方平台应当能够建立有效的机制对商家的卫生环境和食品质量进行定期审查,从而保障消费者的权益得到有效保护,提高网络订餐食品的安全。为了提

高第三方平台的监管效力,平台应当建立专门的投诉通道以及惩罚机制,使得各个商家能够公平正向地竞争,提高食品质量与安全,利用市场对商家进行选择与淘汰。

#### 3.3 建立网络订餐安全监管信息共享机制

为了提高网络订餐安全监管的效率和有效性,应当加强各个监管主体之间的信息沟通,建立有效的信息共享平台,保障信息能够在不同的监管部门之间进行流通,从而有效地减少各种重复性的工作,提高网络订餐安全监管的效率。另外相关部门应当尽快建立信息公开制度,使得消费者能够知悉有关商家提供的食品质量的真实情况,帮助消费者在订餐时进行更好地选择,保障消费者的合法权益。

#### 3.4 动员社会各方力量对网络订餐食品安全进行监管

政府部分是对网络订餐食品安全问题负有监管责任的主体,但并不是唯一的环节,政府应当积极地动员来自消费者、新闻媒体以及社会各界的监督力量,对网络订餐各个环节存在的问题进行主动地曝光,严格打击各类危害网络订餐食品安全的行为,对相关的商家以及平台进行曝光,利用社会舆论的力量推动网络订餐食品安全持续向好发展。

结语:网络订餐食品安全问题是一个具有复杂环节的社会问题,直接关系到消费者的合法权益与身体健康,是一个具有广泛影响力的话题。我国网络订餐发展日新月异,为了使我国网络订餐的发展持续向好,应当重点关注网络订餐的食品安全问题,保障从餐饮经营者到第三方平台各个环节均得到长足有效的监管,从外部推动网络订餐食品安全保障水平。另外,社会各方应当建立正向的舆论氛围,积极宣传优秀的餐饮商户,提高商户发展安全餐饮的内在动力,促使网络订餐水平安全水平不断提高。

#### 参考文献:

- [1] 杨超,辛明霞,杨艳,刘晓红,李涵.浅析互联网订餐食品安全问题与对策[J].食品安全导刊,2021(09):35+37.
- [2] 张亭.网络餐饮的食品安全监管缺失原因及完善对策[J].现代食品,2020(07):138-142.
- [3] 赵宁,苏玉洁.网络订餐食品安全监管多元共治法律机制研究[J].行政科学论坛,2019(06):40-43.
- [4] 张九玲.浅谈网络订餐食品安全监管[J].现代食品,2018(09):64-66.
- [5] 何嘉懿.我国网络订餐食品安全监管法律制度之完善[J].法制与社会,2018(07):27-28.