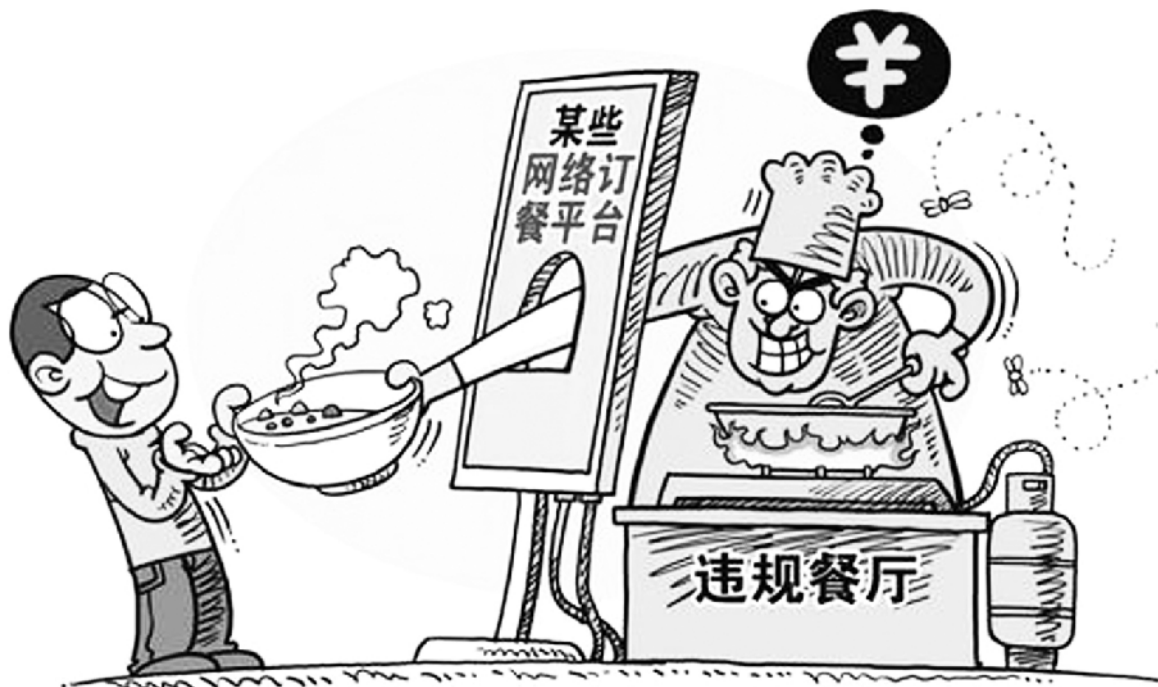


眼下，天气越来越冷了，网上叫外卖更是让不少人青睐。到了饭点想吃什么，在平台上下个单，就会有快递小哥将热气腾腾的饭菜送上门，方便又实惠。可是，这种用餐模式在给人们带来方便的同时，也让不少人有所担忧：网络平台叫来的外卖，真得能吃得放心吗？

上周，中消协通报了“网络外卖订餐存在的七大问题”，其中餐食卫生安全等问题相对突出。一时间，如何保证让外卖吃得放心、吃得安全，杜绝“问题食品”，再次成了人们关注的热点话题。



网络外卖订餐如何能吃得安全？

【专家提醒】

建议：商家自律、政府职能部门监管、消费者不迁就

□本报记者 博雅

【现象】

消费者：卫生问题让人防不胜防

支招儿：服务环节要透明

“叫外卖，你遇到过卫生不合格的问题吗？一般都怎么处理？”面对记者的问题，多数被访者都表示，“最后都是不了了之。”原因是，问题都看似“不大”，比如感觉菜有异味、或有个头发之类的。“遇到这事能怎么着？如果店里就餐可以马上让商家给换一个，外卖点餐要换那可折腾不起，只能自认倒霉。”市民赵女士说。

而说起外卖卫生问题，黄小姐显得一脸无奈。她告诉记者，有一次在平台上下单要了一份疙瘩汤，正在单位等餐的时候，一位同事从外面进来后聊天说，“遇上个外卖小哥的汤洒了，正在楼下往饭盒里折腾呢，今天谁吃这餐谁倒霉。”正说着，快

递小哥将疙瘩汤送了进来，大家都觉得很尴尬，在黄小姐的追问下，小哥承认这份疙瘩汤就是洒过又重新装的那份，见已经被识破，主动将订单退掉了。

黄小姐表示，如果同事没有看到快递小哥洒了食物那一幕，她肯定是不知情地吃了。所以，在她看来，食品中偶尔碰到有个小异物，人们就不会吃了，这也算是幸运的。可网络外卖订餐涉及线上预订、餐食制作、线下配送、支付开票、售后服务等多个服务环节，任意一个环节出现问题，都会影响消费者的实际体验，如果遇到不知情的卫生问题，消费者又能怎样呢？所以，她觉得怎样让这些环节透明地展示在服务平台上非常重要。

记者了解到，黄小姐的想法也是不少消费者的期待。在一家文化机构工作的张女士也钟情于订外卖。她说，由于工作关系，她和她的团队一天至少要叫两次外卖，可是在外卖中有些细节的缺失总会让她感到不舒心。比如，有很多次不知道是因为商家包装把关不严，还是在运送中出了状况，总之菜饭送到时出现的包装破损、食物撒漏、串味等，非常影响食用的心情。可是，又没法过多的计较，也没有时间去折腾，顶多对快递小哥表示一下不满，最终还是不了了之。所以，张女士认为，外卖卫生问题真是让消费者防不胜防，外卖订餐平台的透明问题亟需规范。

网络外卖订餐尽量避免生鲜食品

支招儿：选择品牌餐厅和就近订餐

以网络外卖订餐服务为代表的互联网+服务，是我国分享经济的重要组成部分。现在，越来越多的消费者愿意尝试网络外卖订餐服务，但是网络外卖订餐涉及多个服务环节，那么在当前情况下，消费者如何能够避免餐食卫生安全隐患的问题呢？对此，中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江提示，由于网络外卖不能让消费者直观了解卫生状况和制作情况，加上外卖行业内良莠不齐，给消费者带来了不少安全隐患。为此，消费者通过网络订餐时要注意以下四点。

一是订餐前要在外卖平台上认真查看供餐单位的《营业执照》和《餐饮服务许可证》，多查看商家上传的相关资料和订餐用户的评价，尽量选择证照齐全、信誉良好的餐饮服务单位订餐，不要向无证无照、证照信息不全或证照信息虚假等非法供餐者订餐。

二是尽量选择距离相对较近且可在短时间内送达的供餐单位订餐。收到外卖送餐后，要先检查餐食包装是否完好、清洁，所配送餐食是否与订购餐品一致。当面查验餐食是否受到污染或出现变质，一旦发现餐食变质或受到污染，应当拒收。确认无误后要及时就餐，避免长时间存放。

三是应尽量避免通过网络订购生鱼片、拌黄瓜等生冷食品，奶油糕点、提拉米苏、芝士蛋糕等冷加工糕点，拌色拉、四季豆、河豚鱼等高风险食品。不要一次性从网上订购大量餐饮食品作为单位集体用餐，以免超出外卖商家的加工能力，发生食品安全事故。

四是如果发现餐食安全问题或网络供餐单位存在违法行为时，应及时向食品药品和卫生监管部门投诉举报。发生疑似食物中毒时，要及时到医院就诊，同时保存好相关证据，以便调查取证。

【律师建议】

“根子”就是诚信度失衡的问题

支招儿：加大监管和处罚力度

食品安全不是小事，除了消费者在订餐中要多注意外，如果还是不幸遇到了问题，该怎么办呢？对此，北京市中视律师事务所主任、律师李玉祥在接受记者采访时表示，“网络外卖订餐问题再多，但是‘根子’只有一个，就是商家与消费者之间的诚信度失衡问题。”

李玉祥表示，消费者在交易过程中给予商家的诚信度是百分之百，否则消费者就不会通过网络下单订餐，然后付款。但是商家回馈给消费者的诚信度恐怕就要大打折扣了，否则就不会出现这次中消协调查中发现的这些问题。食品卫生问题也好，质量服务问题也好，总之当消费者拿到、吃到外卖餐发生问题时，都是商家没有兑现宣传推销时的承诺。

那么，如何让商家讲求诚信，改善提升诚信度呢？李玉祥认为，首先，要靠商家自律讲求

商业道德，有良知，守法纪，做到卖出的每一份外卖，都如同是给自己做的午餐一样，卫生安全。第二，要靠政府职能部门严格有效地管理，不断加大食品安全、卫生法律法规的宣传力度，加大执法力度，加大处罚力度，无论事大事小，坚决在食品安全问题上，做到执法必严，违法必究。第三，靠消费者监督。作为消费者我们首先应当对自己要入口的食品安全和卫生负责，对自己的身心健康负责，要尽可能选择讲诚信、守法纪的商家订餐。同时，在用餐消费过程中如发现食品安全问题等，绝不能迁就，一定要投诉、追责，让不诚信、不重视食品安全、卫生的商家付出代价或者失去市场。

李玉祥认为，只有消费者坚持不懈地在食品安全问题等方面同商家“较真”，商家的诚信度、遵纪守法的自觉性才会提高。

餐馆老板：市场不能仅仅拼价格

支招儿：企业要拿质量说话

说起如何解决外卖食品卫生安全的问题，在一平台经营餐馆的老板赵先生表示，现在不少消费者网上点餐，首先看的就是价格。如果一个商家同样的一道菜价格高于别家哪怕是一点点，可能就会被剔除。其实，商家真不能完全来拼价格。

赵先生告诉记者，同样分量的同样一道菜，不同的服务也会产生不同的价格。比如说，不少消费者说起外卖卫生一般都会想到食品干不干净，很少有人会考虑送餐的餐箱是不是卫生，送餐员的个人卫生怎样等等，因为这些问题同样关乎餐食的安全和消费者的感受。当然，也同样关乎着外卖的价格问题。

“我们公司在这些方面和细节要求一直比较严格，比如，我们对送餐工具都会定期去集中清洗，对送餐员的个人卫生也有明

确规定，因为这些都代表着我们的公司服务品牌和形象。相信，哪个消费者遇到一个脏乎乎的送餐员，在用餐的时候都会感到不舒服的。”赵先生介绍说，“可是这些都需要成本的付出呀，所以相关平台或者管理部门，在这些方面也应该要监管和重视，比服务、比价格，更要比品质，这些对营造一个健康、安全的外卖叫餐平台非常重要。”

针对赵先生反映的问题，记者在走访中发现，确实很少有商家会定期对送餐箱子清洗消毒。在南四环一家餐馆门前，记者趁着等人的间隙和几个同样在等待送餐的小哥聊天时，当记者问及“餐箱脏了怎么办？”一位小哥半开玩笑地回答：“每天在外跑，谁还顾得上它呀！实在脏了拿抹布擦擦得了。”说起会不会消毒，另一位小哥接话说，他已经送了

一年多了，反正目前公司从来没有这样要求过。

而对于送餐员的个人卫生问题，是否会影响外卖食品卫生及影响用餐者心情？采访中，不少消费者表示认同。市民孙小姐说：“今年夏天，我在一家餐厅用餐时，因为顾客比较多，就坐在了几个等着送餐的小哥旁边，没想到他们身上的味道很难闻，估计是送餐的衣服长期不清洗，才会有味道，让我很难受，所以如果我在订餐时闻到这股味道，肯定会对饭菜的卫生质量产生疑问的，当然也会影响用餐的心情了。”另外，孙小姐建议，在网上送餐过程中产生的食品安全问题也不容忽视。因为不规范的运送和储存方式都可能产生食品的变质或污染，尤其是在夏季高温影响下，此类问题更易发生。