



## 《网络餐饮消费维权舆情数据报告》发布——

# 外卖食品安全隐患多

□本报记者 博雅

### 食品卫生安全难保证

数据显示,由于网络餐饮具有非现场、不可视等特点,其食品卫生安全更加难以保证。平台上公示的明明是干净整洁的营业场所,实际上可能是不堪入目的家庭作坊,有的食材已经过期,有的操作间甚至设在厕所。而消费者对这些存在脏乱差、经营不规范的人网餐饮服务提供者,却根本无从核实考证。

### 不正当竞争购买排名

数据显示,经历高补贴和烧钱大战之后,网络餐饮平台逐渐从规模快速扩张阶段转向资源掌控阶段,与此同时,不规范竞争行为集中显现。部分外卖平台利用强行下架、提高佣金费率、缩小配送范围等手段要求商户“二选一”,与平台签订“独家协议”,导致不少中小餐饮企业外卖订单锐减,经营状况堪忧。

网络餐饮平台提供的“销售量排行榜”,是消费者选择商家的重要依据。但平台却以竞价的

方式将排名卖给商家,谁出钱多谁就排在前面,导致入网餐饮服务提供者的销售量与实际销售量严重不符。更有平台营销人员为了增加点击率,在明知入网餐饮服务提供者无任何资质的情况下,主动向该商家提供方便,帮助其伪造信息、购买排名。

### “多店一证”套证经营

数据显示,尽管监管和处罚力度不断加强,但网络餐饮平台上的套证或假证经营行为并未得到彻底遏制,入网餐饮服务提供者“阴阳地址”“多店一证”等问题时有发生。有的人网餐饮服务提供者自己没有任何证照资质,靠套用别人的餐饮证照违规经营;有的人网餐饮服务提供者以连锁经营总店或美食城为依托,一张总店餐饮服务许可证被多个分店共同使用;还有的人网餐饮服务提供者利用饮品店的证照办理入网登记,实际却从事网络餐饮经营活动。

### 订单配送问题难满意

数据显示,消费者对网络餐饮配送服务的总体满意度较低,不满意的原因主要有:一是配送人员素质参差不齐,二是配送速度慢,三是配送流程难以追踪。网络餐饮非常注重时效。当下有部分餐饮外卖市场不注重物流,导致其商品配送速度不稳定的问题,因为配送人员不足、配送速度慢,平台提供外卖配送服务少,大大影响了消费者消费体验,网络餐饮市场的扩张也受到了约束。

### 侵犯个人隐私信息常态化

数据显示,消费者在网络餐饮平台注册账号时,经常会遇到“登陆即同意”的默认勾选方式,被要求授权共享位置信息、读取手机短信等多项敏感信息。而平台推出有利于用户隐私保护的权限时,却又开始“征求用户意

见”,用户必须手动选择,其背后逻辑让人难以理解。有消费者表示,自己在平台下单时,为防止个人信息泄露故意使用了“化名”,但随后便收到各种卖房、销售理财产品等销售电话,更主要的是,对方在电话中直接称呼消费者所用的“化名”。

### 外卖员素质参差不齐

数据显示,近年来,“偷吃客户饭菜”“匿名辱骂客户”“送外卖超速出车祸”等外卖员问题时有发生。有的外卖员偷吃外卖,不注意外卖卫生,甚至辱骂、殴打消费者;有的外卖员看到订餐人家里的贵重物品或取餐人的美貌,甚至会产生图谋不轨的想法和行动,这让网络餐饮用户防不胜防。

### 消费者维权举证难

数据显示,部分网络餐饮服务平台把关不严,准入门槛较

低,一些餐饮服务许可证或食品经营许可证过期、单位名称与平台上商家名称不一致仍在营业,损害消费者合法权益的事件时有发生。网络餐饮行业缺乏有效的规范治理,再加上行业发展过快,也带来诸多问题,导致消费者投诉不断。由于维权很难举证且成本较高,大多消费者对外卖质量安全问题表现出“宽容”的态度:大部分人会换一家继续吃,还有一些人给予差评,只有很少一部分会通过不同方式进行维权,但由于证据准备不充分或者难以取证,维权结果往往不了了之。

### 建议

#### 从立法和监管层面加大处罚力度

数据说明,网络餐饮行业类似“黑餐馆”等事件时有发生,其中最主要的原因,就是网络餐饮平台没有尽到审查义务。但从目前处罚的部分网络餐饮案件来看,每次平均处罚的金额才10多万元。这与网络餐饮平台的交易量和交易金额相比,简直是九牛一毛,可能很难起到有效的震慑作用。

中国消法研究会副秘书长、北京阳光消费大数据研究院执行院长陈音江表示,对待网络餐饮这样的新兴业态,不仅需要监管部门保持严惩重处的高压态势,还需要凝聚各种社会力量,共同把网络餐饮推上健康发展的正轨。

同时提醒,消费者尽可能选择信誉好的大平台和供餐商家订餐等;收到外卖后,要注意检查餐食包装是否完好、干净,一旦发现餐食变质或受到污染,应立即拒收,并联系平台;警惕“满赠返券”“好评返现”“超低价折扣”等促销行为,不要落入商家低价低质陷阱。

## 丰台市场监管局

# “三步法” 深化防范非法集资宣传

为进一步压缩非法集资滋生空间,建立健全宣传教育长效机制,形成全社会联合监督的氛围,丰台区市场监督管理局六里桥工商所根据辖区实际情况,创新方式方法,通过“三步法”提高防范非法集资宣传教育的工作实效。

第一步:统一思想认识,凝聚工作共识。非法集资已经成为影响辖区经济稳定的重要因素,工商所通过各种形式的教育,引导广大干部充分认识到非法集资的严重性和危害性,对相关举报投诉时刻保持高度的警惕性和敏锐性。

第二步:拓展宣传渠道,增强人民群众抵御非法集资风

险的能力。在大型商超、商业综合体、楼宇社区等人流密集的区域,借助宣传栏、LED显示屏、横幅,多方位、多维度地向群众宣传非法集资的危害和陷阱,增强公众的法律意识、风险意识和鉴别能力,引导社会公众自觉远离非法集资。

第三步:排查风险,强化监测和预警工作。工商所执法人员依据举报线索和网情监测情况,加强监管力度,在辖区内进行拉网式排查,第一时间向区打非办、公安经侦部门移交线索证据,形成部门联动的强大合力。

(王春晖)

## 本周33种生活必需品价格走势

采集日期:2019年6月19日

单位:元/公斤

品名	物美超市 甘家口店	幸福超市 白纸坊店	永辉超市 马家堡店	家乐福超市 姚家园店	物美大卖场 新华百货店	超市发超市 天坛店	京客隆超市 京源店	永辉超市 金域国际店	日均价	周环比涨幅
鸡蛋/公斤	8.56	8.78	8.38	7.96	8.56	11.98	9.18	7.98	8.92	-2.7%
土豆/公斤	2.74	3.96	3.38	3.92	2.74	3.58	4.38	3.38	3.51	-1.6%
白萝卜/公斤	1.96	1.76	1.98	3.24	1.96	2.38	2.00	1.98	2.16	-9.4%
胡萝卜/公斤	1.96	2.96	1.98	5.40	1.96	3.38	5.96	1.98	3.20	-9.2%
大白菜/公斤		1.96							1.96	-7.3%
西红柿/公斤	3.96	3.36	3.38	3.36	3.96	4.38	3.36	3.38	3.64	-27.8%
黄瓜/公斤	3.16	1.98	3.18	3.76	3.16	3.38	2.58	3.18	3.05	-5.1%
葱/公斤	7.96	4.96	5.98	7.98	9.00	5.58	5.78	5.98	6.65	-2.2%
姜/公斤	9.96	11.96	11.98	13.96	9.96	11.98	7.58	11.98	11.17	17.6%
蒜/公斤	11.96	11.96	11.98	9.96	9.96	8.98	11.98	11.98	11.10	-2.2%
圆白菜/公斤	1.56	2.36	1.58	1.18	3.98	2.38	1.98	1.58	2.08	19.1%
芹菜/公斤	3.98	1.98	4.78	5.98	5.98	2.58	3.36	5.98	4.33	-3.9%
菠菜/公斤		3.36	7.98	9.98		5.98		7.98	7.06	1.1%
油菜/公斤	1.90	2.98	2.78	3.98	1.96	2.78	3.36	2.78	2.82	-13.2%
富强粉/公斤(古船)	3.96	3.38		3.20	3.96	3.98	3.20	4.36	3.72	-0.8%
大米/公斤	4.78	4.78	5.18	4.28	4.78	5.98	4.38	4.78	4.87	0.1%
玉米黄/公斤	3.18	3.74		11.60	5.56	3.80	4.78	5.38	5.43	9.1%
绿豆/公斤	9.96	11.40	9.98	9.98	9.96	11.20	9.38	9.18	10.13	-18.2%
花生油/升(鲁花一级)	29.18	27.98	29.18	29.18	29.18	29.18	29.18	29.18	29.03	0.0%
大豆油/升		6.98		9.12		8.78	8.58	10.78	8.85	-5.6%
香油/升	57.56	57.40	62.00	48.70	57.56	44.21	57.11	62.00	55.82	-0.5%
后厨油/公斤	21.75	27.80	23.95	27.60	19.95	29.80	21.20	23.95	24.51	0.4%
蒜薹/公斤		25.80	21.96	27.60	19.96	29.20	21.20	21.96	23.95	4.6%
五花肉/公斤	29.76	29.80	25.96	17.98	23.95	33.80	37.60	25.96	28.10	1.2%
牛腩/公斤	51.95	59.60	47.96	59.80	51.95	90.00	39.60	73.95	59.35	-12.2%
羊肉片/公斤	71.95	87.60	89.96	84.00	71.60	90.00	91.60	75.95	82.84	-0.5%
鲤鱼/公斤	21.96	21.80	15.98	27.80	17.60		31.20	15.98	21.76	0.0%
鳊鱼/公斤	13.98	13.98		25.60	13.98	29.60		19.96	19.52	-3.2%
鸡翅中/公斤	51.95	55.80	41.98	51.80	47.95	50.00	45.92	43.95	48.67	3.3%
鸡胸/公斤	21.96	25.80	19.98	23.80	21.96	31.60	17.80	21.98	23.11	7.3%
三元精品(餐)/243克	2.50	2.50		2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	2.50	0.0%
加纳盐(中盐)/350克	3.00	3.00	3.00	3.00	2.90	2.80	3.00	3.00	2.96	0.4%
白糖/公斤	13.98	7.38		17.20	13.98	13.60	13.60	12.90	13.23	-7.1%

说明:表中各商品价格为该市场最低价,★为会员价或特价

(以上信息由北京市职工物价监督总站提供)

**公告**

赵玉全110102196506193331您已连续旷工超过5天,且严重违反企业规章制度,依据《劳动合同法》及本企业相关制度,企业与您2019年6月30日解除劳动关系,请您自见报后10日之内到分公司办理相关手续,逾期未办后果自负。

特此公告

北京公共交通控股(集团)有限公司  
第四客运分公司  
2019年6月21日

**公告**

北京融汇兴业网络技术有限公司  
公司工会委员会遗失工会法人资格证书(京工法证字第011150168号)  
原件,颁发日期:2000年11月22日。特此申明作废。

2019年6月21日