

来信与访谈·关注外卖食品安全(下)

# 推动社会共治 消费更加放心

本报记者 黄超 林丽颖

一些欠薪问题通过来信、留言等方式及时得到解决  
**确保农民工按时足额拿到工资**

人民网记者 肖鑫

岁末年初,农民工欠薪问题是社会比较关注的话题。为此,多地多部门深入开展根治欠薪冬季专项行动,畅通群众反映情况的渠道,确保农民工按时足额拿到工资。本报读者来信版、人民网“领导留言板”近日联合推出意见建议征集,一些问题通过来信、留言等方式得到及时解决。

2020年12月初,刘师傅和十几个工友的约20万元工资已经被拖欠了3个月。他说:“2020年3月到9月,我们在广东东莞市洪梅镇某项目工作半年,早该结算的工资被项目方、劳务公司、包工头三方以各种借口拖欠。”参与意见建议征集后,他很快就收到了留言办理单位洪梅镇政府的回复:我住住房和城乡建设局立即联系该施工单位经理,结清了欠款。“没有跑部门,也没有递材料,在接到相关部门电话沟通后,两天时间钱就到账了。真好!”刘师傅说。

2020年12月8日,幕先生来信反映:“我是来自四川的一名农民工,2020年9月到11月在陕西西安市长安区的沣西新城打工。老板说11月底结清工资,但是到现在还欠我7544元钱。”幕先生所反映的情况被有关部门转到沣西劳动保障监察大队。在监察大队与工程承建单位、劳务公司协调下,2020年12月13日,幕先生如愿拿到了工资。  
(郑会宇 周嘉颖参与采访)

近年来,随着监管发力和法治保障、标准建设、行业规范等方面工作推进,食品安全问题不断得到改善。不过,记者在调查中也发现,仍然存在各方责任落实不够到位、食品安全标准化管理有待提高、外卖新业态新模式缺乏有效监管手段等问题。

## 平台落实相关法律法规不到位,城市老旧小区不时出现没有实体店的外卖商家

“宝洲街对面的老小区里,冒出来很多小吃外卖店,卫生状况堪忧,市场监管部门应当引起重视。”福建省泉州市读者杨先生发现,有的第三方平台代理机构对小餐饮商家入驻资质、餐饮食品安全的管理不严格,让一些食品安全、卫生条件不符合要求的小餐饮有机可乘。个别业主甚至把车库改成厨房,专门经营小吃外卖,存在食品安全隐患。

记者在多个城市调查发现:由于网上订餐链条长、两头不见面,很多专营外卖的商家选择老旧小区作为经营场所,并且在加工过程、环境卫生、从业人员健康等方面管理不到位。其实,《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》对平台责任落实、商家入驻资质等各方食品安全责任有明确规定,比如要求入网商家必须具有实体经营门店并依法取得食品经营许可证,并按照许可证载明的主体业态、经营项目从事经营活动,但在实际中,这些规定并没有完全落实到位。

“我们在监督检查中发现,一些平台代理商没有严格执行审核制度要求,有的甚至为了发展业务,明知经营者没有取得食品经营许可证,还为其办理入网手续,提供线上订餐、线下配送业务。”国家市场监督管理总局食品经营司有关负责人表示,有的平台违规上线无证、不合规经营者,对分支机构、代理商等管理不严。

对此,市场监管总局印发《餐饮质量安全提升行动方案》,对外卖食品安全监管提出更严格的要求,一方面,指导各地将线下检查入网商家与无证餐饮综合治理有机结合,以小餐饮店、无牌匾标识餐饮店为重点,及时规范、查处无证餐饮服务提供者,消除线上无证经营源头;另一方面,推动开展“随机查餐厅”,可由消费者决定检查区域、检查店铺及检查项目,采取“视频+图文”直播形式公开监督检查过程,可邀请社会各界人士参与实地监督检查。

## 按照“最严谨的标准”要求,进一步完善相关标准体系

中国饭店协会与某大型第三方平台近日联合发布外卖产业发展报告,根据消费者调查显示:仅有32.4%的人认为外卖比较健康或非常健康。究竟是什么原因让消费者对外卖不够放心呢?  
前不久,云南省曲靖市读者安

女士在网上点了一份汤品,喝到一半竟然喝出了异物。她随即向平台投诉,结果商家以“主食材并非自家制作,是别人做好后送来的”为由,拒绝赔偿,最后甚至对安女士不予理会。这让她十分不满。

当下,外卖新业态新模式不断发展,一些商家把食材加工外包出去,由共享厨房等中间商专门负责加工生产。“现在很多外卖商家一到午饭晚饭高峰就遇到订单暴增,这对餐食供应带来挑战,制作、配送环节都可能影响食品安全的隐患。”中国饭店协会外卖专业委员会理事长史晓明建议,应逐步完善食材采购、加工、包装、配送等环节的标准和法规,做好衔接。他还举例说,配送装备常常是冷藏、冷冻食品以及保温的热加工食品混送,没有做温度分区,容易导致食品变质引发安全风险,标准化管理是行业亟待攻关的一个问题。

近年来,在国家标准化委员会、市场监管总局指导下,相关行业协会与大型第三方平台、餐饮企业积极探索外卖食品安全方面的标准

准化举措。2020年9月,中国饭店协会发布《共享厨房服务与操作规范》团体标准,将共享厨房经营链条中的行为要求都纳入规范之中,并对入驻共享厨房进行食品经营行为操作的商户、平台进行了责任界定。据中国烹饪协会有关负责人介绍,该协会去年发布了《餐饮外卖密封规范》,鼓励外卖商家通过封套、卡扣等方式对餐品进行密封,确保食品在配送过程中不被随意打开。“我们还牵头组织、制定了《基于互联网工具的餐饮运营师职业能力要求》等标准,希望有更多外卖企业参与团体标准的起草过程,共同打造‘一看就懂、照着会做、一把尺子量到底’的标准模式”。

“从食品安全风险监测情况看,外卖送餐存在一定安全隐患。”国家卫健委有关负责人表示,国家卫健委将按照“最严谨的标准”要求,进一步完善相关标准体系。在标准修订过程中,有关安全性的要求要进一步细化,紧跟外卖行业快速发展的实际变化。与此同时,加大对地方标准、行业标准制定支持力度,强化行业协会学会职能,提



上图:一款外卖智能取餐柜近日在多地写字楼投入使用,外卖员把餐食放入后,消费者可凭借手机收到的取餐码从中取餐,实现“无接触配送”。这款取餐柜还具有保温、消毒功能。  
黄金崑摄(影像中国)



左图:由安徽某市市场监督管理局监制、采用安全环保材质制成的食安封套。  
过仕宁摄(影像中国)

升行业自律水平,在执行过程中不断完善质量标准,形成完善的标准体系。

## 监管部门、行业组织、外卖平台、餐饮企业要各司其职,形成合力

近年来,很多便利店、生鲜店,甚至传统菜市场纷纷选择入网经营。记者在某大型外卖平台APP上发现,一家知名连锁便利店提供番茄炒蛋、糖醋鱼块等快餐,还有主食小吃、轻食沙拉等选择;另一家居民区附近的菜市场也提供面点速食、卤菜熟食等外卖餐品。甚至连一些打车APP也悄然上线了外卖配送服务。这类新型入网经营主体,不是传统意义上的餐厅,也非专业的食品配送机构,如何确保其食品质量和安全管理水平呢?

业内人士表示,按照相关规定,商家应当具备营业执照、食品经营许可证、相关员工健康证明等法律法规要求的证件,并且不超出规定的经营范围,才能提供外卖餐饮服务。

薛恩远是一家知名连锁便利店企业的执行董事,在他看来,便利店入网经营餐饮外卖最容易出现的问题还是食品安全,“主要集中在食品有效期、食品温度和设备污染等三方面”。他介绍,该便利店品牌的外卖餐品全部来自自有鲜食工厂,建立了鲜度管理系统。门店里的热餐、小食等现制现售外卖食品,都要在鲜度管理系统生成生产计划后才能开始制作,制作完成后系统开始计时,如有超过规定时间没有售卖出去的热餐,系统会预警并提示店员执行下一步操作。外卖员每日须使用酒精消毒配送箱,消毒后必须填写反馈表,并拍摄带有系统水印的照片存证。

北京一家成立不久的小餐饮公司则选择自建外卖平台,于2020年6月开始运营自家的外卖微信小程序。该公司负责人魏鑫说,为了确保配送环节餐食安全,与一家专业的配送公司达成合作,并采用贴上食品安全封套的专门食盒。

江苏省南京市读者刘远建议,各方应严格履行相关法律法规明确的责任。政府部门要做好外卖食品安全全过程链条监管,既保障消费者权益,又避免“一放就乱、一管就死”。行业组织可总结各地有益探索,适时出台团体标准。外卖和配送平台须落实资质审查、质量监督、配送环节、消费者维权和专人专职管理等责任,规范入网商家经营活动。餐饮企业则要遵纪守法、诚信经营。“只有形成社会共治合力,才能营造外卖食品安全监管良好环境。”

## 身边事

### 海滩防波护堤垃圾遍地

在海南省陵水黎族自治县英州镇土福湾附近的海滩侵蚀地防波护堤工程附近,存在大量塑料袋、塑料瓶、泡沫片、纸箱、破旧渔网等生产生活垃圾。这些垃圾每天都会被大风吹起,飘到海岸线,影响了周边生态环境。希望当地能建立海岸线垃圾清运常态化机制,加大对随意丢弃垃圾行为的查处力度,并督促相关责任方加强管护。  
海南陵水 陈恩光



## 百姓关注

“孩子要上网课,担心他成天盯着电脑伤眼睛,就在网上花1000多元买了台家用投影机。”家住江西南昌西湖区的读者叶女士为了给上小学三年级的儿子选一台合适的投影机真是操碎了心,对品牌、价格、性能、用户评价等要素进行认真比较后,她最终选购了一台“网红款”投影机。没想到,刚用不久,叶女士就有些不满意:“对比商家宣称的功能,还是有些落差,清晰度没有达到商家说的超高清,无线投屏功能有时也不灵。希望市场上能有更多高性价比产品,让我们消费者能方便、放心购买到。”

近年来,投影机正快速走入家庭。尤其是疫情防控期间,居家学习、健身的需求带动了家用投影机市场快速升温。如何才能选购到视听效果优良且使用方便、携带便捷的家庭投影机,成为越来越多消费者关心的事。前不久,中国消费者协会联合河北省、江苏省消费者权益保护委员会发布了《25款家用投影机比较试验报告》,为消费者选购家用投影机

产品提供了一些参考。此次试验共涉及18个品牌,购买价格从每台256.72元到3198.9元不等,有两款光源为超高压汞灯,其它23款样品光源为LED灯,所有样品

但比较试验中也发现了一些问题。比如,样品的图像显示性能差异明显,在23款LED光源样品中,光输出最高与最低相差达20余倍,其中10款光输出较低,画

一、性能标注混乱和夸大宣传产品功效等问题。”国家广播电视产品质量监督检验中心高级工程师吴蔚华说,个别产品连使用说明书都没有,有的产品没有按照国家

### 执行标准不同、性能标注混乱、产品功效夸大

## 家用投影机市场亟待规范

本报记者 齐志明

强制标准要求标注产品标准编号,有的产品仅标注电器安全方面的国家标准编号,无产品的标准编号。一些企业在主要性能表述上所用的概念不统一、不规范,性能指标的测试标准不一致,不能对标当前行业和国际常用的测试标准,既不利于消费者选购,也容易逃避质量监督。

“投影机的显示性能主要由光输出、清晰度、对比度、色域覆

盖率、照度均匀性、梯形校正能力等6项指标综合呈现。”中消协消费指导部新闻发言人赵宇提醒消费者,在选购家用投影机时,要认清3个关键概念:

一是宣称“高亮度5000流明”。投影机产品应该用“光输出”描述产品的明暗,而不能用亮度,产品介绍或说明书中用“亮度5000流明”是错误的,正确的说法应当是“光输出5000流明”。此外,LED光源的投影机光输出达不到5000流明这个级别,好的产品也就是几百流明的水平,只有激光光源或超高压汞灯光源的投影机光输出才可能达到几千流明。消费者应了解:投影机光源不同,产品光输出性能差异很大。

二是宣称“4K高清”。“4K高清”的说法也是错误的,按照目前的准确定义,“4K”是指超高清,而“高清”则是2K。超高清和高清的图像清晰度有显著差异。

三是无论宣称高清还是超高清,企业应说明“高清”或“超高清”是指投影机显示系统固有分辨率,还是支持的图像格式。消费者购买时应向商家了解清楚,避免产生误解,影响使用及观看效果。

## 建议

### 关爱留守儿童要更暖心贴心

本报记者 刘新吾

每年春节都能与父母团聚的留守儿童小王,最近心情有点失落。由于多种原因,远在广东打工的父母决定今年不回老家过年了。而同村的留守儿童小李,父母不在身边疏于管教,沾染了一些坏习惯,很让人操心。当地村干部说,虽然常常给留守儿童送玩具、送书本,物质上基本不缺,但他们最担心的是孩子们的心理问题。

近年来,党和政府高度重视留守儿童问题,出台了多项政策措施给予关爱。考虑到他们缺少父母陪伴,较早自我管理,建议相关工作在暖心贴心上多下功夫。比如,村干部教会家里老人使用视频通话功能或微信,让留守儿童时常与父母远程“见面谈心”。对于留守儿童较为集中的村,可建立儿童活动中心,让他们在集体活动中学会团结友爱。岁末年初,要及时组织开展对留守儿童等特殊困难群体的走访慰问和关心关爱活动。

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”栏目对治理农民工欠薪问题征集留言。如遇欠薪或有好的建议,扫描二维码反映情况。  
信箱: mmbdzk@126.com  
传真: (010)65368495

