

民生视线

压实平台责任 优化促销机制 强化监管指导

# 多方共治防止外卖食品浪费

本报记者 林丽鹂

随着我国网络餐饮市场规模不断扩大，外卖用户规模快速增长。网络餐饮平台一头连接千千万万的商家，一头连接亿万消费者。据统计，截至2022年底，国内外卖用户已达5.2亿，网络餐饮平台成为制止餐饮浪费的重要环节。

国家市场监督管理总局、商务部近日联合印发《关于发挥网络餐饮平台引领作用有效防范外卖食品浪费的指导意见》(以下简称《指导意见》)，旨在充分发挥平台企业引领作用，防范外卖食品浪费，促进网络餐饮行业规范健康发展。记者采访发现，外卖食品浪费现象已经引起多方重视，一些新的做法正在显现效果。

## 满减凑单、菜量不明、口味不佳等原因造成外卖食品浪费

7月14日中午，烈日高照，北京市朝阳区光华路的写字楼前，外卖骑手进进出出。“工作午餐高峰集中在11点至13点，这条街写字楼集中，订单量挺大，有时候可以一次接到一栋楼里的三四单。”外卖骑手周东林说。

“满30减8，满50减15，满100减25，膨胀券最高至20元，新用户立减1元，折扣商品0.35折起……”11点左右，在光华路一栋写字楼工作的于涵开始在外卖平台上选择午餐，随意点开一家餐馆便能看见诸多优惠促销信息。

“小炒菜花、麻辣鸭血和一碗米饭一共29.76元，凑不上‘30元减8元’，感觉亏了。再加一碗米饭，只需支付23.76元，反而便宜6元。”尽管知道自己吃不下两碗米饭，但于涵还是选择多买一碗米饭“凑单”。“现在天气太热，多买的米饭其实没办法带回家晚上吃，只能扔掉。”

今年3月，国家市场监督管理总局在全国范围内部署开展了为期3个月的制止餐饮浪费专项行动。国家市场监督管理总局食品安全总监王铁汉介绍，市场监管部门在调研外卖食品浪费问题时发现，很多消费者在点餐时会多选几份米饭、馒头等单价较低的商品，以参加满减凑单活动，或者凑单达到送餐门槛减免配送费，往往因此造成餐饮浪费。

外卖菜量标识不明也是造成超量点餐的原因之一。“豆花牛肉、芝士年糕和米饭，约1500克。”正在挑选外卖的辽宁省沈阳市大东区居民温容宁说，“我一个女生，看到重达3斤的单人套餐肯定不会下单，否则一定浪费。但是很多外卖菜品并没有菜量提示，就容易点多。”记者采访时，不少消费者反映，线下点餐时，服务员往往会根据人数给出菜量提示，消费者也可以向服务员详细询问分量、口味等细节，有助于适量点餐。但点外卖时，消费者看不到实物，仅通过菜品照片难以估计菜量。

记者浏览多家外卖平台，发现大多数餐厅在菜品说明中没有标识原料、分量或标识不全，大部分“一人份”“双人套餐”也没有标注菜品具体分量，消费者很难根据个人需要进行评估选择。“虽然不想浪费食物，但有时为了防止不够吃，特别是有朋友一起点餐吃饭的时候，还是会倾向于宁多不少，最后就剩下了。”温容宁说。

此外，因口味不佳、包装破损等原因导致的外卖食品浪费现象也比较常见。天津市红桥区居民沈俊杰告诉记者，自己经常在下班回家的路上点外卖作为晚餐。“就拿今天来



图为江苏省连云港市，外卖骑手在张贴“制止餐饮浪费 共建食安连云”宣传贴。

王春摄(影像中国)

说，路上堵车，回家的时候外卖已经放在门口有一段时间了，炸土豆口感很差，确实没怎么吃就扔了。”沈俊杰坦言，“有一次送来的奶茶只剩大半杯，应该是路上洒了，而且密封口已经被动过，我就不想喝了。”

中国社会科学院评价研究院院长荆林波表示，餐饮业主动拥抱互联网、加速数字化，提供更加便捷的外卖服务，有利于促进行业发展，更好满足消费者需求，但同时网络餐饮浪费现象也应该引起足够重视，避免浪费。

## 提醒适量点餐、推荐“小份菜”、优化促销机制等，平台发力事半功倍

“我经常点的面筋最近推出了小份菜，一个人吃刚刚好。以前一个人不敢点的鱼头泡饼、北京烤鸭，最近也有‘点小份饭，一起光盘’的活动，‘一人食’套餐菜品搭配得很不错。”北京市海淀区双榆树街道居民陈佳说，“过去只有适量点餐的提醒，现在给适量点餐提供了更多的‘小份’选择。”

针对消费者反映比较多的“满减凑单”机制，市场监管部门也在积极推动外卖平台企业优化促销机制。比如在点餐订单“满减凑单”页面，主食类餐品替换为可长期保存的鸭蛋、咸菜等预包装小食品，有效避免食物浪费。

这些外卖平台的点滴变化，已经取得一定成效，有助于推动消费者形成文明消费、按需点餐、珍惜粮食的意识，推动餐饮企业选择节约适度、绿色低碳、环保健康的生产经营模式。

抓住平台这个“牛鼻子”，防范外卖食品浪费事半功倍。“监管中，我们发现要充分发挥平台的示范引领作用。”国家市场监督管理总局网监司司长庞锦介绍，市场监管总局指导网络餐饮平台在点餐、提交订单、完成订单

等环节全流程设置适量点餐提醒，进一步加强消费者的引导。积极优化餐品供给结构，设置“小份菜”专区大力推广小份饭菜。建立健全正向激励机制，为参与“小份菜”“小份饭”供应的商户提供流量支持，对消费者给予鼓励性补贴。截至目前，美团、饿了么共销售“小份菜”11.99亿份。

记者调研发现，外卖平台一个小小的机制可以发挥巨大的引导作用。比如，某外卖平台2017年上线让消费者自主选择“需要餐具”或“无需餐具”的功能，截至今年4月，已有超过3.27亿用户使用过“无需餐具”功能，累计减碳超过15万吨。

但如果机制引导不当，负面效果也会通过平台成倍放大。比如“满减凑单”机制，虽然正在不断优化，但仍有消费者因此超量点餐，造成浪费。

专家建议，防范外卖食品浪费必须压实平台责任。监管部门应对外卖平台加强监管引导力度，让其更好地发挥正面引导作用。反食品浪费法明确了网络餐饮平台反食品浪费的法定义务。此次印发的《指导意见》，从优化餐品供给结构、优化餐品信息展示、强化全流程消费提醒、优化平台规则协议等方面提出10项举措，督促头部平台发挥示范引领作用，加强对餐饮服务经营者的引导，推动建立防范外卖食品浪费的长效机制。“我们将进一步发挥平台示范引领作用，努力推动形成厉行节约、反对浪费的良好风尚，促进网络餐饮行业规范健康发展。”庞锦表示。

## 餐饮企业、社会组织、消费者多方共同努力，形成网络餐饮新风尚

“过去点烤鸭，都是要一套或者半套。但

我们发现外卖用户单人点餐的很多，因此增设了‘一人食’烤鸭。”全聚德集团公司餐饮运营中心总经理王晓珊告诉记者，烤鸭是企业的核心产品，为此专门开发了“一人食”烤鸭套餐，配料的分量也经过精心设计，让点餐客人既能享用烤鸭美食，又避免了浪费。

王晓珊介绍，企业在外卖平台上还增设了价格较低、容易保存的凑单小食。“这样根据平台规则，顾客既能够享受满减优惠又不必多点菜品，以免造成浪费。”

餐饮企业做外卖还要多花心思，避免将线下模式直接照搬到线上。王晓珊说：“近期我们对线上外卖产品进行梳理调整，下架了部分性价比不高、配送影响口感的菜品，上架多款精品菜肴。通过提升菜品品质，给消费者更好用餐体验，也能减少食品浪费。”

防范外卖食品浪费，餐饮企业责任重大。王铁汉介绍，监管部门围绕落实商户主体责任，紧盯突出问题，严格管理要求。督促餐饮服务经营者全面落实反浪费制度措施，自觉将厉行节约、反对浪费纳入生产经营全过程。倡导合理调整菜品分量、规格，推出“小份菜”“半份菜”；优化反浪费提醒提示；向消费者主动提供打包服务，倡导使用可降解打包、外卖餐盒餐具，并推动制定《餐饮业反食品浪费管理通则》等国家标准。

防范外卖食品浪费，还需要社会组织、消费者等多方共同努力。今年初，国家市场监督管理总局指导中国烹饪协会、中国饭店协会、中国连锁经营协会、中国个体劳动者协会发出联合倡议，倡导要从落实主体责任、增强自律意识、引导合理点餐、优化供餐方式、践行光盘行动等多方面入手，制止餐饮浪费行为，培养节约习惯。

集腋成裘，聚沙成塔，制止餐饮浪费，不可能毕其功于一役。监管部门、订餐平台、餐饮企业、社会组织、广大消费者应共同努力，从身边小事做起，从节约一碗饭做起，从“小切口”做出大文章，共同防范外卖食品浪费，打好厉行节约“持久战”，形成网络餐饮新风尚。

多棱镜

“强制扫码”并非小事，亟待相关部门、机构以及社会组织的协同配合、联合发力，实现从治标到治本的有效治理

# 协同治理「强制扫码」

齐志明

停车场缴费时要先关注公众号才能接着付款、饭店点餐时要先关注公众号才能继续下单……如今，扫码支付代替人工服务成为一种常见做法，但这种本该“提高效率”“便捷快速”的消费方式，却因部分场所设置的通过关注公众号缴费、被迫授权个人信息、日常频繁推送广告等情况的出现，给不少消费者带来困扰。前不久，中国消费者协会宣布在全国范围内开展“反对强制关注公众号”消费监督工作，受到消费者的广泛好评。

强制关注公众号、强制要求使用某些小程序，这些“霸王式”扫码乱象本质上侵犯了消费者的自主选择权、公平交易权等合法权益。更严重的是，“强制扫码”将给消费者带来各种风险。从小的烦恼来说，消费者会因此收到商家公众号发送的广告推文、优惠促销等营销信息，导致信息冗余；从大的潜在伤害来说，消费者的性别、手机号、生日甚至身份证等个人信息被商家索取后，有可能流落到第三方平台，埋下个人信息被“多次倒卖”的隐患。因此，“强制扫码”并非小事，亟待相关部门、机构以及社会组织的协同配合、联合发力，实现从治标到治本的有效治理。

事实上，对于此类侵权行为，我国相关法律法规早已明令禁止。如《互联网用户公众账号信息服务管理规定》第十二条规定：“公众账号信息服务平台应当规范公众账号推荐订阅关注机制……未经互联网用户同意，不得以任何方式强制或者变相强制订阅关注其他用户公众账号。”消费者权益保护法、个人信息保护法等法律也都有明确规定。一些部门也对互联网营销做出了更为具体的规范，比如近期国家市场监督管理总局要求经营主体设置“一键关闭”，以保护用户免遭弹窗骚扰。相关部门应以更强有力的监管举措，将这些法律法规落实落细，有力防范个人信息泄露，更好维护消费者合法权益。

从专项治理存量违法行为来说，主管部门应加强协作，健全体制机制，提升执法效能，打出约谈、罚款、整改等组合拳，切实提高不法商家的违法成本。比如，网信、工信等部门可以探索建立健全微信公众号及二维码的使用标准和规范制度，同时联合市场监管、交通等部门建立联合执法机制，严格落实二维码使用识别标准，禁止公众号平台强制收集用户信息，以长效机制护航消费者个人信息安全。

我们看到，一些社会监督力量已行动起来。此前，北京、上海、江苏、深圳等地消协组织已经就“扫码强制关注使用”发声，通过发布倡议、组织经营者进行自律承诺、开展专项消费监督等维权工作，呼吁商场、餐厅、停车场等商家在扫码缴费过程中不强制关注公众号、不过度索取个人信息。此次中消协在全国范围内开展监督工作，力度更大、分量更重，让人们对治理结果有了更多期待。

互联网时代，经营者开展数字化服务是大势所趋，但绝不能以牺牲消费者权利为前提。统筹发展与安全的新形势下，任何企业的任何商业行为，更要守牢法律底线，坚持科技向善，尊重消费者意愿，维护消费者合法权益，才能实现健康持久发展。期望社会各界齐心协力协同共治，早日杜绝“霸王式”扫码乱象，为消费者创造安心、清朗的消费环境。

民生服务港

## 新能源汽车夏季使用常识

本报记者 刘温馨

盛夏到来，持续高温，雨水变多。夏季天气会给新能源汽车带来什么影响？使用新能源汽车又有哪些注意事项？“最重要的是充电安全问题。”中国电子信息产业发展研究院电池与新能源储能产业研究室主任王曦表示，应尽量避免在高温状态下给车充电，这会导致电池过热，容易减少电池寿命并发生意外。当雷雨天气时，也不建议露天对车辆进行充电。

由于新能源汽车构造的特殊性，夏季应尽量选择遮阳或通风良好的位置停放汽车，避免在烈日下长期暴晒，这样做更有利于电池等设备的散热和降温。也要尽量避免车辆在低电量(剩余电量小于20%)状态下长时间停放，电池组长期在高温条件下搁置更容易触发自放电现象。专家建议，如果夏季长时间不用车，应在30%—50%荷电状态下存放为宜。

夏季雨水多发，雨水当中的复杂成分可能对电机、电池壳体、车身等金属部件造成一定的腐蚀性，涉水行驶时容易出现绝缘故障，应尽量避免涉水行驶，若行车经过积水路段，要提前确认水深，以防车辆进水造成漏电危险。此外，新能源汽车也要注意预防所有汽车都会出现的夏季“高温病”。如夏季环境温度高，容易造成胎压升高，长途或高速行驶后容易引起爆胎，车主可以适当降低车辆的胎压。为预防车辆自燃，还要避免在车内放置打火机、充电宝、碳酸饮料、车载香水等物品。

本版责编：葛孟超

新视点

# 河南省有序开展城市无障碍“微改造”

本报记者 朱佩娟

“现在出门，感觉比以前方便多了。今年我和老伴儿去照相馆补拍了结婚照，圆了多年心愿。”家住河南省郑州市金水区黄河路2号院的市民王先生60多岁，因为腿脚不方便，出门需要坐轮椅。随着郑州市城市无障碍环境建设的推进，王先生可以独立下楼、外出办事，越来越喜欢出门了。

在濮阳市，大街小巷的盲道有专人养护；城区大型公园广场添了加宽坡道，轮椅穿行不愁；热闹的高超也用坡道代替台阶，还加了“爱心铃”“帮扶链”……无障碍“微改造”为特殊群体带来许多便利。

近年来，河南省通过试点引领带动，无障碍环境明显改善。2021年6月，河南省住建

厅联合省民政厅、卫健委、通信管理局、残联等五部门下发《河南省无障碍环境建设实施方案》，在全省启动了试点先行、分批推进、全域启动的无障碍环境建设三年行动计划，大力提升无障碍环境建设管理水平。

聚焦“怎么建”，河南省坚持突出重点，形成工作合力，不断升级完善无障碍设施环境。以郑州市中牟县为例，以城市更新为契机，当地重点提升城乡道路、公共场所无障碍设施覆盖率，加快公共交通无障碍设施建设速度。目前，中牟县城区连接各乡镇的主干道基本实现了道路无障碍设施全覆盖，城市公厕、公园游园及银行等无障碍改造率达到100%。同时依托老旧小区改造，推动无障碍

设施改造逐步向社区和住户延伸。

“软处”服务彰显城市温度。走进濮阳市图书馆新馆，残障人士、老年人专属通道标识醒目，还有免费租借的爱心轮椅，通过缓坡和直梯，轮椅可以在馆里自由通行。“残疾人阅览室里的工具也不少。不方便看的，咱用机器放大给他们看、读给他们听；不能看的，还有不同系列的盲文书籍供他们读。”濮阳市图书馆副馆长刘若瑾告诉记者，图书馆引进一键式智能阅读机、盲人电脑等设备，尽力为所有读者创造一个适宜的阅读环境。类似的服务，在濮阳市大小文化馆、纪念馆也屡见不鲜。

“量身订制”进门入户。在驻马店市驿城