

网上中国

破解食品监管难题 呼吁公众参与治理

云中漫笔

# “互联网+明厨亮灶”守护舌尖安全

本报记者 康朴

民以食为天，食品安全关乎每个人的健康。近年来，多地市场监管部门以防控食品安全风险为重点，以推进智慧监管为抓手，稳妥有序推进“互联网+明厨亮灶”，守护舌尖上的安全。不过，技术落地并不能自动解决问题，食品安全需要政府常抓不懈，更需要社会公众积极参与。

## “阳光厨房”实时云观看

清洗、切配、烹饪、备餐……从上午10点多开始，广东省佛山市顺德区乐从小学食堂工作人员就为午餐忙碌着。借助分布在各个区域的摄像头，记者通过手机屏幕，该校食堂后厨情况一览无遗。在这款名为“佛山阳光餐饮”的手机APP上，点击屏幕下方餐厅列表，就可以选择想要查看的餐厅厨房情况，进行实时远程监督。

“我通过手机就能看到孩子学校食堂后厨，这样对校园食品安全更有信心，自己也更安心了。”该校一名学生家长告诉记者，“为这样的‘明厨亮灶’点赞！”

据悉，实现“明厨亮灶”原本有两种方式，一是透明厨房，采取透明玻璃窗等方式，使消费者能够直接观看餐饮食品加工制作过程的厨房展现形式；另一种是视频厨房，借助视频传输技术和显示屏，消费者可以在就餐场所观看餐饮食品加工制作过程。

随着技术进步，“互联网+”为明厨亮灶赋能，“网络厨房”应运而生，食品安全接受社会公众监督有了更便捷的方式，一些“阳光餐饮”平台通过安装在食品加工制作场所的高清摄像头，运用“视频云+物联网”技术，将后厨视频数据推送到“公共云”，监管部门和消费者可实时查看后厨情况。

数据显示，截至今年6月底，佛山市共有15053家餐饮单位上线佛山“阳光餐饮”平台。其中，1779家学校食堂（含托幼机构食堂）和74家养老机构食堂实现全覆盖。

## 网络化监管成重点

据了解，广东省将学校食堂“互联网+明厨亮灶”全覆盖纳入2020年全省民生实事，目前覆盖率已超过90%。

近年来，全国各地市场监管部门通过“互联网+”为明厨亮灶赋能，助力食品安



浙江省湖州市长兴县雒城街道一家餐饮店内，市场监管局执法人员利用“厨房革命”APP进行现场检查指导。

全监管。记者注意到，各地推进“互联网+明厨亮灶”并非一刀切，而是充分考虑到餐饮业的不平衡性，有重点、分层次地稳步推进。北京、上海、浙江等地把学校食堂和大型以上餐饮单位的网络化监管作为重点工作。

例如北京市在学校食堂和校外供餐企业全部实现了“明厨亮灶”，利用互联网和手机APP等，引导家长代表参与监督。浙江省提出，到2022年，学校食堂、校外供餐单位“互联网+阳光厨房”基本全覆盖，中小学和二级（含）以上幼儿园食堂智能“阳光厨房”基本全覆盖。河南省也计划2022年底实现学校食堂“互联网+明厨亮灶”全覆盖。

近日印发的《云南省餐饮质量安全提升行动实施方案（2020—2023）》也提出，到2023年，实现大型餐饮企业、中央厨房、集体用餐配送单位和机场、车站、码头、学校、养老院、医疗机构、旅游景点、高速公路服务区等重点区域的“网络明厨亮灶”覆盖率达到100%。

记者采访中发现，各地在稳步推进“互联网+明厨亮灶”，但并不意味传统明厨亮灶监管方式的退化。在浙江部分高校，透明厨房和视频厨房均是实现食品安全社会监督的重要方式。“除了在醒目位置进行视频直播，学校还设立了‘食堂开放日’，师生可以到后厨参观食物制作流程。”浙江大学一名辅导员告诉记者。

## 莫让“视频厨房”变摆设

不过，“互联网+明厨亮灶”在推进过程中还有诸多问题亟待破解。记者下载并试用了各地多款阳光餐饮APP，发现注册账号难、界面设计粗糙、闪退等问题大大影响了使用效率。即便顺利打开，后厨忙碌时也存在不少“暂无直播”的情形，记者点击“直通负责人”字样也并未得到回应。更有甚者以提前录制好的视频循环播放应付了事。

北京某中学教师向记者坦言，学校食堂原本用来直播后厨的大屏幕如今已改作菜谱展示。在一些单位，“视频厨房”“网络厨房”成了摆设，装点门面、应付检查的现象屡见不鲜。

各地市场监管部门动作频频。2020年3月，全国各地市场监管部门共监督检查学校食堂、校外供餐单位及学校周边食品经营者64.8万户，发现食品安全隐患2.8万个，约谈6585人次，立案784件，罚款190.6万元。9月，国家市场监督管理总局等四部委联合部署开展秋季学校食品安全工作，赴北京、黑龙江等地开展专题调研，督促学校落实食品安全校长负责制。

那么，问题出在哪里？除政府部门监管力度有待进一步加强外，公众参与不足也是重要因素。记者在采访中向部分师生询问相关问题时，不少受访者表示，并不知道网络厨房的存在。被问及学校食堂是否有视频厨房时，一些每天都在食堂用餐的师生表示“没注意过，下次去吃饭的时候看看”。

专家认为，网络厨房的出现并不能一劳永逸地解决食品安全问题，更重要的在于技术进步不能唤醒公众的食品安全意识，促使相关单位对此类问题提高重视程度。保障食品安全需要持之以恒努力，“互联网+网络厨房”不是终点，技术落地需要政府部门常抓不懈，更需要社会公众对自身食品安全的持续关注。

# 带货不是「一锤子买卖」

赵壹晨

电商主播实名认证、封禁未成年用户直播打赏，不为违法失德艺人提供公开出发发声机会……最近，国家广电总局发布《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》（下文简称《通知》），一记重拳出击，旨在精准打击网络直播乱象。

电商直播带货屡屡“翻车”，直播监管问题甚嚣尘上。“辛巴所售燕窝被检测为糖水”“汪涵、李佳琦、李雪琴被中消协点名”成为各大社交平台热议话题。新冠肺炎疫情发生以来，中国直播电商行业呈指数式增长，商家、主播、消费者快速涌入这个巨大流量池中。一方面，直播电商拓宽销售渠道，成为激活消费、助推经济复苏的重要抓手，对扶贫工作也有裨益。但另一方面，一些不法商家看准直播风口，妄图借助巨大流量发一笔不义之财。他们利用带货主播的名人效应，夸大宣传，做了不少“一锤子买卖”，也就是说，只要钱到手，对商品质量、售后服务概不负责。

针对此类问题，及时出手整改、“一对一”精准施策，才能切实维护消费者权益，营造行业健康生态。《通知》要求，直播平台开办主体信息和业务开展情况需在11月30日前完成登记备案，从而落实主体责任，出了问题能够“有迹可循”；平台要对开设直播带货的商家和个人进行相关资质审查和实名认证，提高甄别和打击数据造假的能力，谨防不法商家和主播“趁虚而入”……直播活动早报备，问题主播早发现，有利于及时匡正电商直播行业发展态势，营造清朗网络视听空间。

蓬勃发展的电商直播从侧面反映出互联网经济发展活力四射。监管部门着力解决活力背后出现的问题，有利于督促直播平台加强责任与担当，促进直播带货行业良性发展，引导新兴商业模式助力经济发展和民生改善。备案、封禁、实名……一系列“稳准狠”政策发布后，行业健康生态未来可期。

## 互联网大咖秀

# 谢家华：“三双鞋”打造电商平台

薛凝



11月18日，一场突发大火让刚刚退休的谢家华（Tony Hsieh），永远定格在了47岁。提起谢家华这个名字，许多国人对他并不熟悉。但在美国，以传递快乐为企业文化、创立线上鞋店美捷步（Zappos）的华裔鞋王谢家华颇为知名。

1973年，谢家华出生于美国伊利诺伊州，他的父母均为华人。谢家华自小并不那么循规蹈矩，他热爱创新，喜欢做自己感兴趣的事情，在哈佛大学工程系毕业之后，他选择了创业。

1996年，谢家华创立了友情链接（link exchange）广告网站，之后又与哈佛同学一起创立创业青蛙公司（Venture Frogs）。1999年开始，他正式与朋友创立线上鞋店美捷步。公司最初很难筹集资金，他不得不将房产抵押给银行，由于没有自己的仓库和雇员，他必须亲自帮客户去买鞋、寄快递等。在一次次困难中逐渐摸索出线上销售的门道。

谢家华曾撰写过一本自传《三双鞋》，里面讲述了他的经历和创业理念。书中提到的“三双鞋”服务理念被业界称为教科书级的销售技巧。电商与实体商店的主要差距在于缺少试穿的过程，于是美捷步允许客户一次性

订购三双鞋试穿，承诺4天内送到客户手中，客户可在一年内根据自己的喜好留下最合适的，还能免费退回另外两双，并且可以延期90天付款。谢家华要求员工对客户提出的各种问题给予耐心解答，以朋友般的服务精神为客户找到最合适、最满意的鞋。

美捷步倡导快乐文化，谢家华曾说：“如果员工快乐，客户就会更快乐，这样的企业文化是推动企业经营成果超越同行的动力。”在他的带领下，2019年美捷步在美国电商排名中位列第29，净销售额超过4亿美元。

谢家华除了眼光独到外，他的“抠门”也被人津津乐道。不爱豪宅、睡房车的他，平时和他养的羊驼住在拉斯维加斯的一个停车场。在这种接地气的生活中，谢家华看到了拉斯维加斯城市需要改进的一面，他曾给拉斯维加斯捐了3.5亿美元用于市中心的改造。

谢家华的善良和创新让很多美国人对这位华裔留下深刻印象。美捷步在新近的声明中写道：“世界失去了一位远见卓识和令人难以置信的人。”传奇鞋王谢家华的故事就此谢幕，而他对互联网行业发展作出的贡献，将成为一代人的记忆流传下去。

图片来源于网络

77.7%的网民遭遇过信息安全事件

# 防信息泄露，拒做“透明人”

叶子 马欣欣

“圆通内鬼租借账号导致40万条个人信息泄露”相关话题日前引发热议。数字时代，信息化、大数据极大便利了人们的生活，但稍有不慎，信息泄露让用户变成互联网上的“透明人”。信息被泄露怎么办？该怎么防？

## 信息倒卖让人防不胜防

“您好！您的信用卡已经透支，请及时还款。”近日，从事个体职业的马先生接到这样一通“催款”诈骗电话，骗子对他的姓名、电话号码、银行卡号甚至身份证号均了如指掌。“这太可怕了！说‘信息裸奔’绝非危言耸听。”奇怪的是，马先生本人并没有透支信用卡的情况。他猜测，出于工作要求，自己曾在多家银行登记过个人信息，这可能是信息被泄露的重要原因。

马先生遭遇的情况并不鲜见。当下，信息倒卖种类繁多，银行卡客户数据泄露现象尤为严重。据了解，不法分子仅需5毛钱便能买到包括姓名、电话、地址、工作单位、开户行等个人信息数据。

网购信息泄露导致的电信诈骗时常发生。骗子以电商客服的名义给消费者打电话，能准确说出消费者的姓名、消费者购买商品的具体信息。随后，骗子以消费者下单的商品存在质量问题、需要办理理赔为由，套取受害人账户信息和密码，骗取钱财。网购记录、外卖配送地址、门店会员信息……大数据时代，个人信息充分暴露，让人防不胜防。不计其数的推销电话、垃圾短信，层出不穷的网络诈骗……中国消费者协会研究表明，85.2%的公民遇到过个人信息泄露情况。

信息泄露不仅侵犯公民隐私权，往往还会导致名誉受损、经济损失。中国互联网络信息中心发布的《2019年中国网民信息安全状况研究报告》显示，77.7%的被调查网民遭遇过信息安全事件，并且遭受不同程度的损失，总额大约为194亿元。

## 面对信息采集“零信任”

信息被泄露令人惊心，但许多人缺乏必要的信息安全知识。数据显示，在遭遇过信息泄露的网民中，高达47.5%的网民选择置之不理，提高公民信息保护意识刻不容缓。

武汉大学网络治理研究院副院长袁康认为，公民应当树立自我保护意识，高度重视个人信息的安全和保护，充分认识到信息泄露可能造成的严重危害，面对信息采集“零信任”，尽可能少向商家、网络服务提供者提供个人信息。

中国消费者协会发布的《APP个人信息泄露情况调查报告》显示，信息泄露途径繁多，主要有两种：一是平台对个人信息的过度采集；二是不法分子故意泄露、出售或者非法向他人提供个人信息。信息采集方式也层出不穷：旅馆住宿、邮寄快递、银行办证、购房时身份证信息的采集；各种“调查问卷”、“趣味”游戏对信息的“无意”采集；手机应用程序、网络购物的“绑定”采集等。

当遭遇个人信息泄露时，公民应采取维权方式保护个人权益。“可以及时向公安机关报案，将涉嫌窃取、出售、公开个人信息等线索向公安机关提交。”袁康认为，公民应及时向泄露和公布个人信息的商家或平台投诉，要求其删除个人信息，防止个人信息进一步泄露；同时搜集相关证据，通过诉讼要求有关责任主体承担相应法律责任，包括停止侵害、排除妨碍、消除影响、赔偿损失等。

## 筑牢信息安全“防火墙”

此次圆通“内鬼”贩卖客户信息，导致40万条个人信息泄露，反映快递行业对个人信息保护的忽视，也暴露了企业数据安全短板。个人信息关系着每个人的生命财产安全，对倒卖个人信息的“黑色产业链”必须严厉打击。

上海市网信办责令要求圆通公司认真处理员工违法违规事件，做到对等对称、及时公开、正面应



河北省邯郸市丛台区网信办工作人员走进丛台小学宣传网络安全知识，呼吁保护个人信息安全。

杨扬摄（人民图片）

对，加快建立快递运单数据的管理制度。圆通公司表示，公司将持续通过“制度+技术”手段，完善信息安全防控系统，对内部账号实时监控，构建内部“防火墙”。

中国政法大学网络法学研究院研究员郭旨龙说：“企业应遵循合法、正当、必要的原则，谨慎采集、使用、存储个人信息，提高身份认证、信息保护等信息安全技术水平，加强内部管控，在数据泄露后及时采取补救措施并通知监管机构与数据主体。”

现阶段，中国已基本构建起以《网络安全法》、《数据安全法（草案）》、《个人信息保护法（草案）》为核心，以《民法典》为依托的个人信息保护体系。专家举例指出，随着人工智能技术的发展普及，人脸识别技术被广泛用于身份识别、信息解锁。如今，仅需一张人脸高清图便可构建仿真人脸模型，从而“欺骗”人脸识别系统，这就给“网络黑产”倒卖人脸信息以可乘之机。有关法律、制度等应对人脸等生物特征信息的保护做出界定，明确人脸识别技术的红线等。