

网上中国

优化促销机制

强化监管指导

压实平台责任，外卖食品莫浪费

本报记者 林丽鹏

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了一碗米饭“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、馒头等单价比较低的商品，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，看到高达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

随着中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。

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‘小份’选择。”

针对消费者反映较多的“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，主食类菜品替换为可长期保存的鸭蛋、咸菜等预包装食品，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，进一步加强了对消费者的引导。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，对消费者下单购买“小份菜”“小份饭”等绿色消费行为给予鼓励性补贴。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督引导力度，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，



外卖员在小区里送货。

新华社记者 程敏 摄

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。



山东省乐陵市推进全民健身场地设施建设，改善公共体育设施条件，打造“15分钟健身圈”。目前，已建成泰山智慧体育公园、奥林匹克公园等2处智慧体育公园、41处口袋体育公园和一批全民健身设施，免费向公众开放，并通过开设体育培训课程等方式，持续激发全民健身热情。图为孩子们在泰山智慧体育公园赛道进行滑板练习。 贾鹏摄(人民图片)

文化资源上“线”入“云”，旅游项目破“屏”出“圈”

数字科技带来游玩新体验

本报记者 康朴

不用刷卡，不掏手机，在北京地铁大兴机场线可以实现扫掌纹进出站；浙江杭州地铁上的智慧窗户，实时展示地铁线路和当地美食……眼下正是出游旺季，不少游客发现数字技术加速渗透旅游业，让出行体验大不一样。专家认为，人工智能、大数据、云计算等技术广泛应用，旅游业数字化转型加快，在交通、住宿、景点等方面充分体现。

智慧游览功能实用

如今，数字化正加速融入人们旅行的每一个环节。就拿各地博物馆来说，数字科技帮助这些热门打卡地带给游客更丰富的体验。近日，中国国家博物馆馆藏代表性文物西汉错金银云纹铜犀尊，在“数说犀尊”展亮相。数字化手段让游客从视、听、触、互动思考等多维度深入感受犀尊所承载的文化价值。

多地景区积极运用数字化手段优化服务。在河南洛阳龙门石窟，文化遗产数字孪生平台为游客带来虚实结合的互动式体验，石刻艺术通过技术手段多元化呈现；在浙江湖州古镇，游客可以通过手机微信公众号、小程序、APP等多种途径打开智慧游览系统，在手绘电子地图上能找到景点、美食、购物点、停车场、厕所等位置，获取线路推荐、景点语音讲解等服务。

文化和旅游部近日发布的《2022年全国旅游市场服务质量提升报告》显示，各地以数字化驱动旅游服务质量提升变革，上海推广“数字酒店扫码入住”模式，江西出台推动数字文旅产业高质量发展的实施方案，推进旅游业“上云用数赋智”；内蒙古建成“游内蒙古”平台，多家景区和文化场馆实现预约服务功能。专家认为，各地不断增加文旅“数字含量”，文化资源上“线”入“云”，旅游项目破“屏”出“圈”，掀起文旅数字化发展浪潮。

丰富文旅业态

张家界的奇峰怪石、桂林的秀丽山水、阿坝黄龙景区的五彩池……这些绝美风光在某国产游戏中都能找到踪迹。据悉，创作团队在开发过程中就从张家界、桂林、黄龙等地取景，还联合景区推出“从驻足到远行”活动，在景区内设置打卡点，实现跨界联动，吸引玩家前往旅游观赏美景。

“将文化和旅游相结合，既能丰富旅游内涵，又能对外传播特色文化，两者相辅相成、相互促进。”中国软件与技术服务股份有限公司事业部项目总监方方表示，5G、人工智能、大数据、云计算等数字技术为文旅业的发展提供强劲动力。

专家认为，数字技术赋能文旅，在资源活化、艺术创作、产业整合、创意传播、沉浸消费等方面发挥重要作用，为游客提供高效能、智慧型、人性化的体验和服

脚踏实地谋创新

旅游业数字化发展势头强劲，数字技

术全面赋能文旅产业创意、生产、传播、消费、服务、管理全链条。同时，年轻消费群体对升级传统文旅业态、创新产品和服务方式提出了更高要求。如何抓住数字化浪潮，实现旅游业的跨越式发展，是业界关注的重点。

中国旅游协会休闲度假分会会长魏小安认为，大力加强数字化赋能文旅是大势所趋，但对于旅游企业尤其是中小旅游企业来说，应采用成熟技术，从容面对眼前的市场，别急着赶时髦、乱花钱，做好该做的事情，谋求真正的创新。

腾讯文旅产业研究院秘书长孙晖表示，目前涉足文旅产业的企业及机构都在积极应用数字技术，但文旅从业者仍需对数字技术有更深入的学习和了解，既要积极拥抱，也要进行理性思考和选择，应以解决自身问题、提升竞争力为根本，立足自身的定位、需求和目标，脚踏实地应用数字科技。

中国财政科学研究院助理研究员刘帅说，业界应改善文旅产业数字化硬件和软件设施，着力探索数字文旅融合发展新路径、新模式、新业态，引导数字文旅健康规范发展，促进数字文旅消费提质扩容。“具体可以从优化数字文旅规划布局、提高数字文旅平台服务水平、加强数字文旅内容创新等方面促进文旅产业高质量发展。”



游客在洛阳博物馆内参观龙门石窟流失文物数据聚合成果专题展。

张怡熙摄(人民图片)

海外仓综合服务平台在沪亮相

本报上海电(记者田泓)物流成本更低、配送时效更快，海外仓成为目前发展速度最快、潜力最大、带动作用最强的外贸新业态。为推动上海跨境电商海外仓高质量发展，该市商务委员会会同税务、海关、外管等部门，指导上海跨境电商公共服务有限公司运用大数据、区块链等技术搭建了海外仓综合服务平台。日前，海外仓综合服务平台正式亮相，8家企业代表现场签约入驻平台。

近年来，上海跨境电商综试区建设取得显著成效，2021、2022连续两年在商务部跨境电商综试区建设评估中获“成效明显”称号，综合排名位列第一档。2022年全市跨境电商进出口1841.2亿元，增长38.6%。今年上半年，全市跨境电商进出口1419.6亿元，增长84.0%。

出口海外仓由于提前备货、批量运输和本地退换的灵活经营优势，成为跨境电商企业出口的重要通道和增长动能。此次上海搭建海外仓综合服务平台，将集成海外仓货物出口通关、境外销售、国际物流等信息，构建海外仓境内外全流程数字化贸易闭环，为跨境电商海外

仓出口收结汇、退税、退货提供贸易过程溯源、真实性验证等服务，为数字化智能监管提供信息支撑，促进海外仓贸易便利化。

企业入驻海外仓综合服务平台后，进行相关资质备案并完成电商平台销售数据和通关数据的授权后，就能体验一站式服务。通关申报时，企业在上海跨境公服完成订单申报，在单一窗口进行9810报关单申报；货物运送至海外仓，在电商平台销售，产生销售记录后，平台归集企业出口通关、境外销售、国际物流等信息，并通过风险数据模型进行验证，形成企业电子信息台账。

在出口退税环节，企业向税务部门提出退税申请后，税务部门可通过平台辅助监管系统，了解掌握企业商品境外段物流、销售记录，以验证贸易的真实性和完整性，从而缩短业务办理周期，提升企业退税便利度。

在资金结算环节，企业在平台发起结汇提款申请后，平台将收集的境外销售订单信息与提款申请进行匹配，并将结果数据推送至合作银行，助力企业安全、合规地回笼资金。