

网上中国

云中漫笔

外卖 如何吃得更健康

本报记者 汪灵犀



陕西省咸阳县市场监督管理局的工作人员在给外卖工作车上张贴食品安全宣传标语。 勇摄(人民图片)

改革开放40年来，人们的就餐方式不断发生新变化。继回家吃饭、到饭店堂食之后，网络平台点外卖，已经成为近年来不少城市居民的就餐“新常态”。数据显示，2017年网络餐饮市场在线成交规模突破2046亿元，增长23.1%。

然而，各方监管不到位、食品经营许可证不全、食品安全隐患等问题存在，让人们无法吃得安心、吃得健康。日前发布的《中国电子商务诚信发展报告》显示，截至2018年上半年，网络订餐成为投诉量前5位的行业。如何才能保证百姓手中的外卖吃得更健康？这也成为了人们普遍关注的问题。

线上线下餐饮服务同标同质，严查“双重标准”。在配送环节，平台要确保送餐人员个人卫生，容器、餐具、包装等无毒、清洁，严控“配送污染”。

“今年1月1日起实施的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》（以下简称《办法》）是国家针对网络餐饮服务食品安全制定的专门性规章，对网络餐饮服务的监管、平台主体责任落实、入网餐饮商户和配送提出了更明确的要求。”中国烹饪协会副会长冯恩援认为，《办法》出台后，各地食品药品监管部门落实起来更有抓手，效果显著。

比如在北京，网络订餐平台成立自律共建联盟，推进“阳光餐饮”，已有几千家餐饮企业在订餐平台上启动“后厨直播”，确保“所食即所见”；在武汉，外卖商家在食品包装上贴出“食安封签”，给外卖系上“安全带”，顾客收领前不得破损；在南京，食品药品监管部门和外卖平台会安排“神秘买家”，随机抽查商家的品质，一旦发现不合格商家，立即停止合作。

住往又改头换面，偷偷上线。此次开展平台公示，有助于公众更好监督平台履责情况。”北京市食品药品监督管理局食品市场监管处处长李江说。目前，河北、宁夏等地也都加强了对外卖平台的监管力度，对违规店铺重罚不留情面。

标识营养“全面服务”

除了关注食品安全，如今人们也越来越关注营养均衡。据网络订餐平台的大数据分析，目前外卖消费中，排名第一的订餐时段是午餐，其次是夜宵、下午茶和晚餐，排名前三的餐食品类是中餐、甜点饮品和西餐，消费者最爱订的菜肴是简餐类、盖浇饭类、米粉米线面条类。这些食物大多重油、重盐或重糖，长期食用不利于身体健康。有商家瞄准其中商机，开始给外卖简餐标注营养成分，让消费者可以直观控制摄入量。

今年3月，饿了么、百度外卖启动了网络订餐食品营养标识试点，截至今年上半年，共有来自30家餐饮企业的1857家商户给食品进行了营养标识。

四川姑娘唐敏燕对这项服务很满意。“我在减肥，比较在意食物热量，选外卖时能一眼看到营养成分，可以帮助我控制摄入量。”她说，营养标识不仅受到女性认可，男性也喜欢。“公司里好几位年轻小伙子比较宅，前段时间体检查出轻度脂肪肝，有了这些提示，平时饮食就能多加注意。”

中国营养学会已经和饿了么、百度外卖签署《网络餐饮营养与健康社会共治合作备忘录》，评估网络订餐人群的膳食结构与营养摄入状况，推动更多餐饮企业参与营养标识试点。“希望更多商户能把菜品的基本成分提供给我们，我们按照相关计算可以给出准确营养成分，方便消费者进行饮食的健康管理。”中国营养学会副秘书长王竹说。

违规下线“不留情面”

严苛的监管是餐饮业的“良心”保证，“督促十次不如狠罚一次”，业内专家认为，必须有强有力的惩戒机制，让经营者产生敬畏之心，不敢违规、不能违规，才能最大限度杜绝各类违法违规行为。

北京市做了较好的探索。根据北京市食品药品监督管理局公布的数据显示，北京市每日外卖订单量已达180万单以上，每日交易金额近亿元。截至今年上半年，饿了么、美团外卖、百度外卖三大外卖平台分别在北京下线违规餐饮店铺7926家、7247家、4413家，并在网站设立“下线名单公示专栏”，其中不少网红餐厅上榜。

“以前对于违规店铺，是监管部门查处一家，平台下线一家。下线后店铺

莫让「智能」变「骚扰」

海外网 王法治

“买房吗？”“贷款有兴趣吗？”“理财产品了解一下吗？”……移动通信时代，被推销电话骚扰似乎已成为很多人的家常便饭。现如今，人工智能走进通信领域，在为人们提供便利的同时也为一些不良商家的恶意营销提供了新手段。

从人类科技发展历史看，任何一种技术的发明和革新都存在某种放大效应。一方面，它让人们认识世界、改造世界的能力增强；另一方面，它也会让违法犯罪的门槛和成本降低。技术本身并无善恶之分，关键在于使用者的目的。人工智能也是如此。在通信领域，一些商家使用智能客服，不但节省了人力还减少了工作的误差率，增加了客户的满意度，但一些商家使用人工智能进行无差别、全覆盖的广告推销，“智能语音”也变成了“骚扰电话”，这就给人们的日常生活造成极大困扰，还有可能涉及违法犯罪。

所谓“智能骚扰”，究其根源，是对公民信息的不当收集和对公民权利的直接侵犯。在物互联网和大数据越来越发达的今天，每个人的家庭背景、财务状况、社交关系都散落在互联网空间的角落中。

在用户看来，这些都是微不足道的细节，但在倒卖用户信息的不良商家看来，这却是有利可图。2018世界人工智能大会发布的《人工智能安全发展上海倡议》明确提出：人工智能发展需要保障用户的数据安全，人工智能发展不得以牺牲用户隐私为代价，需要加强数据、保护立法，丰富人工智能的技术路线，不断强化人工智能应用中的用户隐私保护。可喜的是，随着用户隐私保护的意识越来越强，民众对个人信息的保护观念也越来越强。

建立新的“游戏规则”，让新技术与人类文明形成良性互动，关键在于综合发挥监管者、经营者、消费者等市场主体的作用。对监管者来说，必须积极采取各种措施，坚决打击各类对用户个人信息和隐私的侵权行为，例如通过技术手段监测智能骚扰电话的来源，实现精准打击；对消费者来说，应当提高风险防范意识，并主动为构建风清气正的互联网空间贡献力量，比如可以通过标记“骚扰电话”的方式为其他人提供决策参考；而对经营者来说，必须清醒认识到“营销”与“骚扰”之间的界限，要知道狂轰滥炸式的营销非但不能达到预期的效果，反而会引起消费者的反感。

总之，为了科技的进步不再成为烦恼的源头，社会各方必须从技术、监管和营销理念上，与时俱进、重塑革新。

平台不当“甩手掌柜”

“整治外卖乱象，必须线上线下一起发力，特别是要激活网络订餐第三方平台的自律监管职责。”中国人民大学

商法研究所所长刘俊海认为，规范网络餐饮服务，必须抓住外卖平台这个“牛鼻子”，通过平台监管网商家。

比如在商家准入环节，外卖平台要落实审查责任，确保入网商家具有实体经营门店的资格，消灭“黑作坊”。在生产环节，平台要加强抽查检测，确保

互联网大咖秀



本·霍洛维茨：

年轻人的管理导师

海外网 吴正丹

安德森-霍洛维茨是硅谷最知名的风险投资公司。本·霍洛维茨是公司的联合创始人之一，他的著作《创业维艰》曾登上《纽约时报》的畅销书榜。作为该书的推荐人和霍洛维茨投资的受益者，马克·扎克伯格称霍洛维茨是“我们这些硅谷年轻企业家的管理导师”。

霍洛维茨出生在英国伦敦，在美国加州克利夫兰长大。父亲大卫·霍洛维茨在政治上比较激进，由于父亲声名在外，霍洛维茨的青少年时期曾花很长时间逃离父亲名人的光环。他在哥伦比亚大学和加州大学洛杉矶分校念书，选择的专业是父亲一无所知的计算机科学。

1990年，霍洛维茨参加了硅图公司的面试。这是一家硅谷的计算机绘图公司，霍洛维茨作为工程师在此崭露头角。1995年，霍洛维茨加入了研发浏览器的网景公司，结识了日后重要的合作伙伴马克·安德森。两人的个性截然不同，在工作中也常常会发生一些摩擦，但激烈的冲突并没有破坏这段友谊，相反，他们即使到了大打出手的边缘，也能很快地把他彼此之间的齟齬抛诸脑后。

在网景举步维艰的时刻，曾有40%的员工离开了公司，但霍洛维茨坚持无论发生什么事情，自己都会留下来，这让安德森开始对霍洛维茨刮目相看。其后，两人继续合作，在1999年创办了云服务公司Loudcloud（响云）。后来，互联网泡沫令公司陷入经营困境，但这对搭档携手撑了下去，直到惠普以16亿美元的高价将公司收购。

2009年，安德森-霍洛维茨公司诞生了，虽然最初仅有3亿美元的资金，但它在短短三年间融资27亿美元，并投资了脸书、推特、爱彼迎等知名互联网企业。事实证明，霍洛维茨与安德森是一对完美的搭档，霍洛维茨是人脉广阔的首席执行官，安德森则是眼光独到的董事长，他们合作创立的公司让多家企业都成功实现了首次公开募股。

看得见 听得懂 会思考

当智能机器人来敲门

本报记者 彭训文

最近，北京一家新开业的智能餐厅成了“网红”。在这家餐厅，不仅各类菜品由机器人掌勺，点餐、结账也都是机器人做主角。

随着人工智能技术的不断突破，智能机器人产业进入蓬勃发展阶段。作为全球第一大工业机器人消费市场及第一大潜在的服务机器人市场，中国智能机器人产业未来的路怎么走？专家表示，应抓住智能机器人产业重塑的机遇，集中优势资源，突破核心技术，在新一代机器人研发和应用上掌握先机。

机器人广泛应用

这是一间大约100多平方米的餐厅，“北京首家没有厨师的智能餐厅”的名号吸引了众多食客上门。

一进门，可以看到两台电子点餐机，顾客可以直接下单，省时省力。店面尽头靠墙摆放着7台类似冰箱的机器，所有菜品都是由这7位“大师傅”烹饪而成。工作人员介绍，这款智能炒菜机器人的菜谱来自著名烹饪大师和系统工程师组成的菜谱研发团队。通过编程操作，该智能机器人能够实现自动放料、自动炒菜、自动清洁等功能。对于一些食客的特殊需求，机器人也能进行个性化设定。

不仅是在餐饮行业，智能机器人已经在很多领域大显身手。比如，擦玻璃机器人可以轻松擦拭百层楼的室外玻璃；汽车点焊机器人完成一台汽车的焊接平均用时不足一分钟；乒乓球机器人能够自动判断你是高手还是初学者，动态调整自己的能力水平，帮助你快速提高球技。

“智能技术的应用带动机器人产品功能与性能的显著提升，驱动智能机器人产品被应用于更多新兴领域。”中国信息通信研究院信息化与工业化融合研究所工程师刘棣斐表示，除了被运用到传统的汽车、金属等加工行业，面向家居、教育、医疗等领域的智能服务和特种机器人也开始步入大众生活之中。

智能机器人的应用热潮也带动了产业规模的持续高速增长。据国际机器人联合会统计，中国工业机器人市场规模从2013年起一直稳居世界第一，预计2020年中国市场规模在全球范围内所占比重将超过40%。

新技术提升智能

要制造一个能跑会跳、能说会道、能与人沟通互动的智能服务机器人并不容易，背后需要强大的技术特别是人



首届中国国际进口博览会上，智能机器人正在演示自动点焊。 翁奇羽摄(人民图片)

工智能技术的积累和突破。

例如，智能机器人观察外部的“眼睛”通常是一台摄像机，科学家需要在人脸、人体的识别和图像分析方面进行大量研发创新，才能使机器人识别面孔、手势、障碍物等。而智能机器人进行思考的“大脑”，其实是一台超级计算机，这又需要云计算、云存储与互联网技术的结合。专家表示，机器人尤其是智能服务机器人需要具有人的动作、行为、想法以及各种能力，其中的技术研发牵涉众多科学与工程学科，包括机械和电气工程、材料科学、计算机科学、人工智能、脑科学、仿生学、控制学等。

“新一代信息技术为智能机器人的发展奠定了坚实基础。”刘棣斐表示，尤其是图像识别、语音识别、自然语言处理等人工智能技术的实用化突破，带动了机器人感知、交互、决策能力的显著提升。当前，基于高达99.55%的人脸识别准确率、超过97.35%的人眼识别率以及97%以

上的语音输入识别成功率，机器人已经具备了“看得见、听得懂”的技术条件；与此同时，伴随着深度学习和无监督学习的逐步应用，机器人还会具备更为关键的“思考”能力。

伴随着技术和市场变革，智能机器人产业新的格局正在逐步形成。

补短板巩固优势

随着智能机器人产业日益红火，美国、日本以及欧洲各国纷纷出台了智能机器人战略规划。中国同样高度重视机器人产业发展，从《机器人产业发展规划（2016—2020年）》，到《新一代人工智能发展规划》，再到《促进新一代人工智能产业发展三年行动计划（2018—2020年）》，一系列支持机器人产业发展的政策措施接连出台。此外，各地也纷纷提出了智能机器人产业园的相关规划，推动产业化应用迅速落地。

专家表示，国内对机器人市场的巨大需求、强大的人工智能关键技术和完整的机器人产业链条，是中国智能机器人产业发展的优势；短板则在于基础技术能力不足、研发设计经验欠缺、产业竞争力相对不足和智能机器人市场存在“虚火”等。

“我国智能机器人的发展需要扬长避短，在‘补短板’的同时，筑牢发展基础。”刘棣斐建议，加快人工智能技术和新应用领域布局，瞄准未来技术和产业发展方向，聚焦当前处于“并跑、领跑”的领域发力，构筑和巩固自身竞争优势。

“现在一定要集中资源，在下一代机器人上实现突破，否则旧的短板没补上，新的短板又出现。如果新一代机器人无法实现突破，或者发展方向出现偏差，我们未来可能会丧失更多机会。”新松机器人自动化股份公司总裁曲道奎说。