

“幽灵外卖”竟成高分店铺

消费者如何才能放心点外卖

■中国城市报记者 郑新钰文图

外卖平台热销榜上的高分店铺竟是一家“幽灵”店？

近日，央视新闻曝光了一批租借执照开店，用假地址、假照片成为热销高分店铺的“幽灵外卖”。这些店铺在外卖平台上，以高分和热销的姿态吸引消费者，但实际上存在严重的食品安全隐患和监管漏洞。

事件曝光后迅速冲上热搜，引发了众多网友的愤怒和担忧：网络订餐食品安全隐患屡除屡现，消费者如何才能放心点外卖？

曝光店铺均已下线整改

外卖平台上，餐饮店铺证照齐全，门店照片干净整洁，其中一些评分还很高，甚至跻身平台热销榜之列。然而，央视新闻调查发现，那些宽敞明亮的堂食照片竟然是“照骗”。

新闻画面中，一家外卖店铺操作间的纱窗上、灶台上沾满了油污，地面满是污水，门帘上沾满了黑色的污垢，库房里的食材、货物和生活用品随

意摆放，卫生状况极其令人堪忧。而且，30多家外卖店铺竟“藏身”于同一地点，使用的营业执照和食品经营许可证一模一样。

消息一经曝出，网友直呼：一翻订单记录感觉“天都塌了”。“‘打工人’最喜欢的外卖类型，竟都是卫生脏乱差的重灾区。”北京白领小张住在中国传媒大学附近，是几家“幽灵外卖”的点单常客。他告诉中国城市报记者：“有些饭菜吃完后会肠胃不适，现在看来也清楚其中缘由了。”

8月24日上午，针对上述问题，北京市朝阳区市场监管局第一时间开展执法检查工作。据北京市朝阳区市场监管局官方微信公众号消息，经检查现场发现，上述企业均以美食城档口店铺形式进行线上外卖经营，具备相关证照资质；针对检查发现的上述企业存在的卫生环境脏乱等违法违规问题，朝阳区市场监管局已立案调查。

8月27日20时，中国城市报记者来到了报道里提到

的“实况厨房”所在地。与报道画面中外卖小哥繁忙进出、餐馆内外人声鼎沸的热闹景象不同，记者抵达时虽是用餐高峰期，但院门口非常冷清，并无外卖车辆停靠。

走进院内，只见“实况厨房”大门紧闭，门上赫然贴着“停业整顿”四个大字。门外地面上，散落着清理出来的桌椅和部分厨余垃圾，一旁的几个编织袋里，装满了已打包但尚未销售的汤食。

中国城市报记者在现场看到，“实况厨房”门外的废品堆已被清理干净，报道中提到的呛人气味也已消散。旁边废品回收站相关人员告诉记者，其废品回收业务也已因“幽灵外卖”事件被暂停。当被问及对面“实况厨房”开了多久，该人员回复称“开很久了”。

随后，中国城市报记者又来到另一处“幽灵外卖”聚集地——“京门楼”，看到现场已经人去屋空，只剩一个个被划分成10平方米左右的档口；档口上方的招牌依旧醒目，印着的都是外卖平台上曾经耳熟能详的品牌名字。档口内部原本脏乱差的环境已被清扫干净，记者查阅两家外卖平台后发现，“京门楼”的档口品牌均已下线。

租用证照属违规行为

既然地址虚假、图片虚假，又一证多用，为何还能成为高分店铺？外卖平台是否要对入驻商家资质的真实性负责？

《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》第八条规定，网络餐饮服务第三方平台提供者应当对入网餐饮服务提供者的食品经营许可证进行审查，登记入网餐饮服务提供者的名称、地址、法定代表人或者负责人及联系方式等信息，保证入网餐饮服务提供者食品经营许可证载明的经营场所等许可信息真实。网络餐饮服务第三方平台提供者应当与入网餐饮服务提供者签订食品安全协议，明确食品安全责任。

由此可见，外卖平台应对入网店铺的资质和信息真实性负责。

可令人吃惊的是，报道中，原本对店铺上传信息进行审核的外卖平台区域负责人竟“支招儿”店铺经营人，让其去租借执照。

那么，证照又是否可以租借使用？中国城市报记者查阅《中华人民共和国市场主体登记管理条例》发现，第三十七条规定，任何单位和个人不得伪造、涂改、出租、出借、转让营业执照。《食品经营许可证管理办法》第二十六条规定，食品经营者应当妥善保管食品经营许可证，不得伪造、涂改、倒卖、出租、出借、转让。食品经营者应当在经营场所的显著位置悬挂或者摆放食品经营许可证正本。

也就是说，擅自将营业执照出租、出借、转让属于违法行为，不仅出借方要受到处罚，借用方也要承担连带责任。

中国城市报记者尝试联系两家外卖平台，但截至发稿，仍未收到相关回复。

福州公孙策公关合伙人詹军豪在接受中国城市报记者采访时表示，地址、图片虚假及一证多用的“幽灵外卖”能成为高分店铺，背后可能涉及外卖平台间的激烈竞争与流量争夺，但更关键的是平台审核机制的缺失或执行不严。

“从品牌长期战略视角看，外卖平台应承担起对入驻商家资质真实性的审核责任，因为这是建立品牌信任、维护用户忠诚度的基石。放任违规行为无异于饮鸩止渴，终将损害平台声誉、影响长远发展。”詹军豪说。

网络订餐食品安全警钟再鸣

前不久，有一个“100元干净饭”挑战，火爆网络。

起因是，有一位博主找到一位外卖小哥，给其100元，让其带领博主去他眼中最干净的外卖门店。外卖小哥二话不说，骑上电动车载着博主去了一家小面馆。小面馆的后厨宽敞明亮，被收拾得干干净净；面都是现做手擀面，大骨汤也是自己熬的。当老板一听自己的店被这位外卖小哥评价为“最干净的店”，立刻露出笑容。

这个视频火了之后，一时间，“100元干净饭”挑战成了一种新型网络“流量密码”。

“幽灵外卖”的曝光和“100元干净饭”挑战的火爆，都把人们的视角拉回到食品安全问题，尤其是网络订餐食品安全。

现如今，外卖已然成为现代人尤其是年轻人生活拼图

中不可或缺的一块。据不完全统计，截至2023年6月，我国网上外卖用户规模达5.35亿人，外卖市场正在逐渐扩大中。

与不断扩大的外卖消费群体相对应的是与日俱增的消费投诉。中国城市报记者查阅黑猫投诉平台，输入“外卖”一词后，发现投诉条数超60万条。

受访专家表示，吃一餐放心的外卖是消费者最朴素的诉求。只有监管部门、平台、商家和消费者等多方共同努力，守牢食品安全底线，构建一个安全、透明、有序的外卖消费环境，才能守护好“舌尖上的安全”。

中国企业资本联盟副理事长柏文喜向中国城市报记者表示，为了让消费者放心点外卖，各方需要采取以下措施：外卖平台应进一步加强对入驻商家的审核和管理，确保商家提供安全、合规、高质量的食品和服务；商家应遵守相关法律法规和行业标准，诚信经营，提供真实、准确的食品信息和服务质量；政府部门应加大监管力度，建立更加严格的食品质量和安全标准，加大对违规商家的处罚力度，维护市场秩序和消费者权益。

此外，有业内人士建议，可建立相关机制，鼓励外卖员在取送过程中进行监督。

中国城市报记者注意到，连日来，各地市场监管部门积极采取行动，通过开展网络订餐食品安全专项检查、创新监督方式等形式，督促行业自律健康发展。比如近日浙江温州施行了《网络餐饮“阳光厨房”建设运行规范》地方标准，强调“网络餐饮服务提供者应建设阳光厨房”，并在“浙江外卖在线”平台上以视频形式实时公开食品加工制作现场。同时，对监控设备的安装、运行以及数量和位置的设置等均提出具体要求，并给出安装示意图。按照该标准要求，网络餐饮“阳光厨房”监控设备必须覆盖食品加工操作等重点区域，并且张贴专用标识方便监管，若设备出现故障，应在24小时内进行修复并截图留存。

专家提醒，消费者自身也应提高警惕性，在选择外卖时仔细查看店铺信息、评价记录等关键信息；尽量选择有实体店、口碑良好的正规店铺就餐；同时，注意保留好订单记录和发票等凭证以便维权。



近日，记者实地探访发现，被曝光的“京门楼”已人去屋空，只剩一个个被划分成10平方米左右的档口。



近日，记者实地探访看到，被曝光的“实况厨房”大门紧闭，门上贴着“停业整顿”四个大字。