

“黑餐馆”“幽灵外卖”频现 网络餐饮平台如何治理？

生活观察

网络餐饮行业类似“黑餐馆”“幽灵外卖”等事件时有发生,其中最主要的原因,就是网络餐饮平台没有尽到审查义务,导致部分脏乱差的“黑餐馆”混入平台经营,也是平台上“黑餐馆”“幽灵外卖”屡禁不止的主要原因。近日,阳光消费大数据研究院发布《网络餐饮消费维权舆情数据报告》,通过汇总2018年至今年6月网络餐饮舆情信息,分析探讨网络餐饮消费的治理情况,存在问题及原因。

七大问题困扰网络餐饮消费

网络餐饮又称外卖O2O。在给消费者带来便利的同时,也带来了一些新问题。这些问题不仅损害消费者的合法权益,而且制约了网络餐饮行业的健康发展。

通过对监测到的52836条敏感(负面)网络餐饮舆情信息进行汇总分析发现,网络餐饮消费问题主要集中在食品卫生安全、不正当竞争、套证或假证经营、订单配送问题、侵犯个人隐私、外卖员素质参差不齐、消费者维权举证难七个方面。其中,前三个问题关注度较高。

——食品卫生安全。由于网络餐饮具有非现场、不可视等特点,其食品卫生安全相对更加难以保证。平台上公示的明明是干净整洁的营业场所,实际上可能是不堪入目的家庭作坊,有的食材已经过期,有的操作间甚至

设在厕所。而消费者对这些存在脏乱差、经营不规范的人网餐饮服务提供者,却根本无从核实考证。

——不正当竞争。经历高补贴和烧钱大战之后,网络餐饮平台逐渐从规模快速扩张阶段转向资源掌控阶段,与此同时,不规范竞争行为集中显现。如网络餐饮平台提供的“销售量排行榜”,是消费者选择商家的重要依据,但平台却以竞价的方式将排名卖给商家,谁出钱多谁就排在前面,导致入网餐饮服务提供者的销售量与实际销售量严重不符。

——套证或假证经营。尽管监管和处罚力度不断加强,但网络餐饮平台上的套证或假证经营行为并未得到彻底遏制,入网餐饮服务提供者“阴阳地址”“多店一证”“僵尸复活”等问题时有发生。有的人网餐饮服务提供者自己没有任何证照资质,靠套用别人的餐饮证照违规经营;有的以连锁经营总店或美食城为依托,一张总店餐饮服务许可证被多个分店共同使用;还有的人网餐饮服务提供者利用饮品店的证照办理入网登记,实际却从事网络餐饮经营活动。

——订单配送问题。消费者对网络餐饮配送服务的总体满意度较低,不满意的原因主要有:一是配送人员素质参差不齐,二是配送速度慢,三是配送流程难以追踪。网络餐饮非常注重时效,但因为配送人员不足、配送速度慢,平台提供外卖配送服务少等原因,大大影响了消费者消费体验,网络餐饮市场的扩张也受到制约。

——侵犯个人隐私信息。消费者在网络

餐饮平台注册账号时,经常会遇到“登录即同意”的默认勾选方式,被要求授权共享位置信息、读取手机短信、拨打电话等多项敏感信息。而平台推出有利于用户隐私保护的权限时,却又开始“征求用户意见”,用户必须手动选择,其背后逻辑让人难以理解。

——外卖员素质参差不齐。近年来,“偷吃客户饭菜”“匿名辱骂客户”“送外卖超速出车祸”等外卖员问题时有发生。有的外卖员看到订餐人家里的贵重物品或取餐人的美貌,甚至会产生图谋不轨的想法和行动,这让网络餐饮用户防不胜防。曾有过多次女性消费者遭遇外卖人员猥亵或强奸的报道。

——消费者维权举证难。网络餐饮行业缺乏有效的规范治理,导致消费者投诉不断。由于维权举证很难且成本较高,大多消费者对外卖质量安全问题表现出“宽容”的态度;大部分消费者会换一家继续吃,还有一些消费者给予差评,只有很少一部分会通过不同方式进行维权,但由于证据准备不充分或者难以取证,维权结果往往不了了之。

全程控制全程监管难以落实

阳光消费大数据研究院分析认为,网络餐饮行业类似“黑餐馆”“幽灵外卖”等事件时有发生的最主要原因,是网络餐饮平台没有尽到审查义务,导致部分脏乱差的“黑餐馆”混入平台经营,且屡禁不止。

分析指出,尽管法律法规层面对网络餐饮问题已作出相应回应,但在标准体系、监管、认证、追溯、信用体系以及检验检测体系等层面

相对滞后。监管体系、政策和制度设置在面对日新月异的网络经营业态时,如果不能与时俱进,将很难跟得上且几乎不可能跑赢变化。

针对网络餐饮监管,目前还缺乏一套行之有效的内外协助机制。网络餐饮安全监管是一个复杂的系统工程,需要市场监管、公安、通信管理等部门齐抓共管,但目前协调联动不够深入,同时监管部门与平台之间的对立状态未完全消除。

还有执法技术难度大。在网络经营背景下,面对来源广泛、真伪难辨的海量信息群,使得监管者一直处于一个较为被动的状态。特别是随着监管范围加大,网络餐饮第三方平台的建立,从事餐饮的经营主体数量在近几年内急剧上升,而一些小型网络餐饮的经营主体素质不高,对此,监管根本跟不上。

对急剧增长的餐饮数量,原有的监管方式、监管要求和监管目标已经远远超出一线执法人员的工作负荷,传统的监管方式已经不能适应网络餐饮监管的要求。在有限的人力物力条件下,“全程控制”“全程监管”的要求,无法完全落实生效。

完善立法强化经营者主体责任

结合网络餐饮实际情况,北京阳光消费大数据研究院执行院长、中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议,应完善有关法律法规,强化网络餐饮经营者主体责任。

陈音江认为,目前现有的法律条款都是单方面在食品安全和互联网管理两方面的

规定,且只是原则性规定,专门针对网络餐饮安全的立法未出台,实践中出现质量问题,引用现有法律条文难免会有适用不当甚至是条文之间矛盾冲突的现象,损害消费者生命健康权等合法权益。

他建议,要对第三方平台的审查、商家的食品安全性等确立全国统一标准,起草专门规制网络餐饮外卖方面的法律法规,才会更有针对性,才能保证执行更有效。我国现有的食品安全方面法律法规涉及内容较多,且在不断完善阶段,如果专门对网络餐饮行业制定法律,可能内容会有重复,浪费司法资源。考虑到立法成本,可以将现有的食品安全相应法律法规与电子商务环境现状相结合,形成网络餐饮专门性法律。

要加大对监管处罚力度,遏制网络餐饮违法违规行为。最好能统一投资,建成全国一张网的网络监测系统,严格监控违法经营行为,督导查处违法行为。各地市场监管部门要切实履行监管职责,线上线下联动,双管齐下,严厉打击专项检查中发现的网络订餐违法行为,深挖线索,保持严惩重处的高压态势。建立长效机制,研究建立经营者动态评价指标体系,增强信用惩戒权威性。

陈音江坦陈,面对网络餐饮经营具有虚拟性、隐蔽性和跨地域性等特点,网络餐饮目前仍然存在食品安全隐患发现难、调查取证难、有效查处难等问题。这不仅需要监管部门保持严惩重罚的高压态势,还需要凝聚各种社会力量,共同把网络餐饮推上健康发展的正轨。(蔡若红)

新闻直通车

波音787“梦想客机”在我国西北地区首次投运

新华社西安7月13日电(记者刘彤)随着从广州飞来的航班代码为CZ3203的一架波音787飞机13日10时10分平稳降落在西安咸阳国际机场并滑入指定停机位,我国西北地区首次迎来了被称为“梦想客机”的波音787飞机。

记者从西安咸阳国际机场和中国南方航空股份有限公司西安分公司了解到,波音787“梦想客机”从7月13日至8月30日暑运旺季期间,将执行广州-西安-广州CZ3203/4往返航

班,以满足暑期西安、广州两地旅客出行需求,助力“陕广快线”。

中国南方航空股份有限公司西安分公司总经理陈茂俊说,南航目前共拥有波音787“梦想客机”22架,这种宽体客机可提供265个座位,其中包括18个公务舱以及247个经济舱。“波音787机型采用了包括复合材料、更多电气系统、先进气动性能、推进系统等多项最新技术,比目前同类飞机节省20%燃油消耗,故被称作‘梦想客机’。

一季度全省社会物流总额11578.24亿元

本报讯(实习记者 赵院刚)记者7月12日从省统计局获悉,一季度,全省社会物流总额、货物运输总量均稳步增长。

一季度,全省社会物流总额11578.24亿元,同比增长9.2%。其中,工业品物流总额5062.4亿元,增长2.1%;外部流入(含进口)货物物流总额6150.24亿元,增长12.9%;农业品物流总额175.01亿元,增长9.8%;单位与居民物品物流总额180.72亿元,增长27.0%;再生资源物流总额

9.87亿元,增长5.8%。工业品物流总额、外部流入(含进口)货物物流总额合计占全省社会物流总额96.8%。

一季度,全省各类运输实现的货运总量为4.12亿吨,同比增长3.2%。其中,铁路货运量0.99亿吨,下降3.6%;道路货运量3.10亿吨,增长5.5%;水路货运量60万吨,增长15.4%;管道货运量147.6万吨,增长9.9%。铁路和道路货运量合计占全省各类货运量的99.5%。

我省10家企业和1个工业园区受国家表彰

本报讯(独萍)在近日召开的全国构建和谐劳动关系先进表彰会上,西北工业集团有限公司、陕西法士特汽车传动集团有限公司、西北有色金属研究院、陕西烽火通信集团有限公司、西安陕鼓动力股份有限公司、西安市公共交通总公司、宝鸡育才玻璃(集团)有限公司、陕西照金村红色旅游发展(集团)有限公司、陕西红星美

羚乳业股份有限公司、陕煤集团神南产业发展有限公司等10家企业和咸阳高新技术产业开发区1个工业园区受到表彰。

据悉,自2006年我省开展构建和谐劳动关系创建活动以来,共有240家企业和工业园区被评为陕西省劳动关系和谐企业(园区),其中33家企业和工业园区被评为全国模范劳动关系企业(园区)。



7月12日,渭南市潼关县秦东镇港口(黄河、渭河、洛河三河交汇处),消防指战员驾驶冲锋舟进行水上队列行进演练。当日,陕西省消防救援总队抗洪抢险救援实战演练在当地举行,分为舟艇驾驶、编队行进、水域救援三个部分。黄河流域水流湍急,河床情况复杂,水下杂草丛生,演练以接近实战的方式进行,旨在进一步提升消防救援队伍防汛抗洪、抢险救灾的实战能力。崔正博 摄

我国建筑垃圾治理试点总体推进顺利

新华社北京7月14日电(记者 王优玲)住房和城乡建设部在35个城市(区)开展的建筑垃圾治理试点总体推进顺利。下一步将进一步总结试点工作中好的做法和经验,向全国推广。

这是记者从此间在北京举行的2019建筑垃圾与城市发展大会上了解到的信息。据住房和城乡建设部城市建设司有关负责人介绍,一年多来,各试点城市共颁布实施相关政策文件68部。大部分建筑垃圾治理试点城市依托原有数字城管、智慧城市等系统接入建筑垃圾相关数据,深圳等城市还建立了建筑垃圾大数据全过程监管平台。

该负责人说,北京、邯郸、苏州、杭州、蚌埠、福州、济南、青岛、临沂、泰安、许昌、广州、深圳、重庆、成都、西安等城市不断完善建筑垃圾管理体制机制,加强部门联动、协作推进,提高全过程监管水平。

随着城镇化快速发展,建筑垃圾大量产生。据北京大学副校长张大玉介绍,全国建筑垃圾年产生量约35亿吨。部分城市存在缺乏消纳处置设施,综合利用不足,全过程管理系统不健全等问题。

住房和城乡建设部于2018年3月起在北京、上海、西安等35个城市(区)开展建筑垃圾治理试点,以全面提升建筑垃圾全过程管理水平。建筑垃圾治理试点工作截止时间为2019年12月底。

住房和城乡建设部要求,各试点城市要突出问题导向,鼓励因地制宜进行探索创新。健全建筑垃圾管理体制机制,加强全过程管理,实现建筑垃圾减量排放、规范清运,有效利用和安全处置。

此外,要进一步强化组织领导。试点城市要完善相关政策,明确部门职责,相关部门各负其责、密切配合,形成工作合力。

为了贫困乡亲的生活好起来

——镇安县茅坪回族镇五星村脱贫记

五星村位于商洛市镇安县茅坪回族镇,是镇安县的高寒边远贫困村。境内山大沟深,信息闭塞,交通不便,饮水奇缺,在2015年底核准建档立卡贫困户188户588人。2016年1月,张辉被茅坪镇党委选派到五星村担任帮扶工作队队长,经过三年多时间的努力,大山里的五星村发生了新变化,贫困乡亲摆脱贫困走上了致富路。

刚到五星村的一次走访中,张辉到一户村民家讨水喝,一位老大娘给他倒了一杯水,茶杯里不知道漂浮着什么黑黑的东西,他强吞下这口水后,才知道五星村是有名的缺水村。这些水才是平时雨天积攒在水窖里的水,如果遇到天干,连这样的水都喝不到。

回来后,张辉及时组织召开全体帮扶工作队员和村两委工作会议,确定水就是

扶贫工作的重点和突破口,并确立了一个朴实而有针对性的目标,那就是“让村民喝上干净的水,走上通畅的路,有稳定的产业,不出去也能赚钱,而且病困有人帮”。

制约五星村发展的问题梳理出来了,关键是怎么落实解决,张辉带着他的帮扶工作队说干就干。针对400多群众吃水难的突出问题,与村“两委”会成员和下派帮扶五星村的县畜牧中心干部通力合作,联系了县水务局的专家和技术员,走遍了附近的村落山沟,四处找水源,反复比较,抽样送检,最终确定从本村二组十家凹、三组海拔1200多米灯盏窑的山腰中间、四组天坑等处分别引水入户的方案。水源确定后,他又和县水务局专家多次实地勘测规划引水线路。随后,又得到帮扶五星村的县畜牧中心领导的帮助和支持,新建蓄水池13座,加固蓄水池3个,铺设长达4.2万米的输配水管道,新建水窖29眼,加固190眼,埋设水罐2个,配发

水泵20个,使自来水普及率提升到了92.6%,让全村476户群众吃上了干净卫生的山泉水,彻底解决了五星村人畜饮水和生产用水问题。

针对五星村三组和五、六组道路狭窄的现状,积极争取资金拓宽10.25公里。四组水泉梁至北洋凹过去是一条羊肠小道,生产靠肩挑背驮,群众出行十分困难。他和村上多方联系帮扶资金28万元,为该组修通了2.6公里砂石路、0.32公里硬化路,不但解决了200多人的出行难,而且农用车也能到户上拉运农产品,解决了群众生产生活问题。同时,三年来完成易地搬迁79户,危房改造26户、民居改造134户、环境综合整治136户。

五星村贫困户发展产业缺资金,张辉和村“两委”会成员、县畜牧中心驻村工作队干部,先后争取县上相关部门扶持资金和协调发展产业专项贷款资金292万元,建成了力鹏农副 products 专业合作社,依托该合作社改建扶贫工厂一处,带

动全村34户贫困户进扶贫工厂务工,同时为全村456户农户购买了“农业综合保险”,解除了群众发展产业的后顾之忧。

目前,全村“六个一产业增收工程”(即:1个畜牧养殖小区、1个农副产品加工企业、1千亩核桃园、1千亩脱毒洋芋、1千亩香椿产业园、1千亩五味子种植)建设已取得了成效,发展养猪1360头,养牛120头,养羊877只,养鸡9700多只;香椿建园1150亩,核桃建园1216亩,五味子科管建园1241亩,实施新一轮退耕还林连翘栽植1214亩;流转土地180亩;年输出劳务670多人,实现多渠道增加群众收入,2018年全村经济总收入4500万元,村集体经济收入58.5万元,人均收入达到12300元。

三年多来,张辉在扶贫工作的一线上,既当指挥员,又当战斗员,从刚开始的彷徨到坚定不移带领工作队员完成历史赋予的光荣使命,到2018年底,五星村稳定脱贫183户564人,整村实现了脱贫。(辛恒卫)

企业快讯

陕建八建集团

50余名党员收到政治生日贺卡

本报讯(解尧谋 陈奎龙)“毛海龙同志,今天是你的政治生日。2006年6月27日你光荣加入中国共产党。在你加入中国共产党13周年这一重要日子,向你表示祝贺和问候……”

近日,陕建八建集团岩土基础工程公司党员毛海龙收到了党支部送给他的政治生日贺卡,他激动不已地说:“这个政治生日贺卡我一定要珍藏起来,为八建集团的发展贡献自己的力量。”

在陕建八建集团,像毛海龙一样收到党员政治生日贺卡的有50余名同志。与此同时,陕建八建集团党委所属32个党支部还通过上党课、送祝福、立承诺、谈心谈话、重温入党誓词、观看张富清等同志先进事迹教育视频、组织党章党规党纪知识答题等形式,教育党员守初心、感党恩,担使命、尽责任,找差距、补不足,抓落实、践承诺。

绥德工电段党委

多措并举庆祝建党98周年

本报讯(谭永良)连日来,中国铁路西安局集团有限公司绥德工电段党委紧密围绕当前重点工作,扎实开展“不忘初心 牢记使命,我为党旗增光添彩”主题活动。

“七一”前夕,该段党委对工作中发挥战斗堡垒作用的党支部和发挥先锋模范作用党员进行了表彰,积极号召各党支部和广大党员向先进党支部、优秀共产党员和优秀党务工作者学习。

该段党委还举办“七一”党史知识竞赛活动,组织党员参观杨家沟革命旧址、刘胡兰纪念馆等红色教育基地,让广大党员感怀红色历史,接受精神洗礼,不忘初心、牢记使命,切实肩负起“交通强国、铁路先行”的历史使命。

与此同时,该段党委结合当前防汛、调图、暑运等重点工作,组织广大党员加强高温巡视检查、设备维修整治,开展应急演练,并组织党员骨干攻关,解决当前工务、电务、供电三大专业设备整治中存在的顽疾,全力确保设备安全。

留坝公路段

开展公路日常养护劳动竞赛

本报讯(徐立生 李茹苹)7月12日上午,汉中公路局留坝公路段组织各道班分成六个劳动竞赛小组在244国道姜眉路组织开展了以“补植燕尾兰,提升新成效”为主题、对指定路段绿化断档缺株情况进行燕尾兰补植为内容的公路日常养护劳动竞赛活动。

活动采取抽签的方式划分竞赛路段,经过两个半小时的激烈角逐,各小组责任人与竞赛成员依据评分细则全面检查打分,按照评分高低确定名次,依据劳动竞赛奖励办法,对排名第一的城关道班、第二的庙台子道班以及先进个人予以表彰奖励。



7月9日,安康市石泉县2019年暑期教师继续教育培训如期拉开帷幕,除了师德师风、专业技能、班级管理常规内容外,还专门针对校园心理健康教育增设了为期5天的“心理健康专场”培训。图为参训教师互动交流。张磊 摄

脱贫攻坚 奋力争先