

市食药监局和市消保委公布网络订餐平台暗访结果

“大众点评”外卖店亮证率0% 餐厅卫生堪忧 仅1成提供发票

网上订餐质量可靠吗？不一定。近期，上海市消保委进行的网络外卖餐厅消费调查和市食药监局对网络订餐第三方平台进行的监督管理均显示：即使是饿了么、外卖超人、百度外卖等知名网络外卖平台的亮照（证）率，也不容乐观，“大众点评网（外卖）”和“零号线”的亮照（证）率更是为零。昨日，市消保委已给相关网站发出了《督促改进函》，市食药监局在责令相关网站改正的同时表示，如果不改正，将新据10月1日实施的新《食品安全法》，处以5万至20万元的罚款。

青年报记者 罗水元

100家入网餐厅中 19家证照信息线上线下一致

为了检验网络外卖订餐平台的真实运营情况，上海市消保委选取了市场上消费者使用度较高的9家平台，包括“百度外卖”、“大众点评（外卖）”、“到家美食会”、“点我吧”、“饿了么”、“口碑外卖”、“零号线”、“美团外卖”以及“外卖超人”，并在上述平台上随机选取了100家入网餐饮单位进行实际的消费体察，体察内容涉及证照公示、配送速度、客服服务、餐品质量以及餐厅卫生。

调查结果显示，在100家入网餐厅中，仅39家在平台上同时公示了可辨识的营业执照和经营许可证等资质证明图片。而在上述39家餐厅中，仅19家餐厅所公示的证照信息与其实际经营主体相符。

其中，“零号线”和“大众点评网（外卖）”的亮照（证）率均为零；饿了么“的亮照（证）率虽然有13%，但证照符合率却是零；“美团外卖”的亮照（证）率虽然达到了64%，但其中的证照符合率只有33%，即使是证照符合率（100%）和亮照（证）率最高的“到家美食会”，其亮照（证）率也只有50%。

上海市消保委秘书长陶爱莲认为，这些网络外卖订餐平台上，入网餐厅所公示的资质证明与其实际经营场所陈列的证照不相符情况反映出，相关餐厅可能存在借用许可证（标示的地址与公示许可证的地址不一致），或者伪造许可证（平台公示许可证的单位名称、地址涉嫌伪造）的行为。

无证、借证、伪造…… 市食药监部门抽查发现问题多

无独有偶的是，新的《食品安全法》于今年10月1日实施后，上海市食药监局先后组织对饿了么、美团外卖、外卖超人、大众点评（外卖）、百度外卖、到家美食汇、口碑外卖、点我吧等8家主要网络订餐第三方平台进行执法检查时也发现了类似无证经营情况，情况比较严重的几家与市消保委调查也基本一致。

如对“大众点评（外卖）”入网餐饮店执法检查时，抽查的五家餐馆：马当路245号新天地时尚广场B2层内的Bazaar超市内的“Salad Box 主食沙拉店”、复兴东路572号的“真味麻辣香锅”、中华路1096号的“慕寿司”、吴淞路371号的“黄开”、安仁街141号的“佳美黄焖鸡米饭”，都没有《餐饮服务许可证》。

而对“饿了么”网上的“阿姨奶茶”、“彭德楷黄焖鸡米饭”、“盖伦便当”、“Salad Box 主食沙拉”等13家餐饮店进行抽查时，10家没有《餐饮服务许可证》——其中2家，虽然在网公示了《餐饮服务许可证》，但查下来，这两个店的《餐饮服务许可证》系借用；而另外3家，则找不到与网上公示地址的店面。

而对“外卖超人”、“百度外卖”、“到家美食会”抽查时，还发现了伪造资质的情况：“外卖超人”上，公示地址为凯旋北路1600号上并没有“星座比萨”，网上公示的《卫生许可证》系伪造；“百度外卖”上，公示地址为云南南路39弄41号的“MINI咖喱”，没有《餐饮服务许可证》，网上公示的许可证也系伪造；“到家美食会”上，公示地址为徐虹北路11号的“飞常牛”，同样没有《餐饮服务许可证》，平台公示的许可证同样系伪造。

卫生状况差 网订外卖发票很难开

除了平台信息公示不全不实甚至伪造外，上海市消保委调查还发现，网络订餐平台上展示的外卖餐厅还存在卫生状况堪忧、随意取消订单、不提供发票等问题。

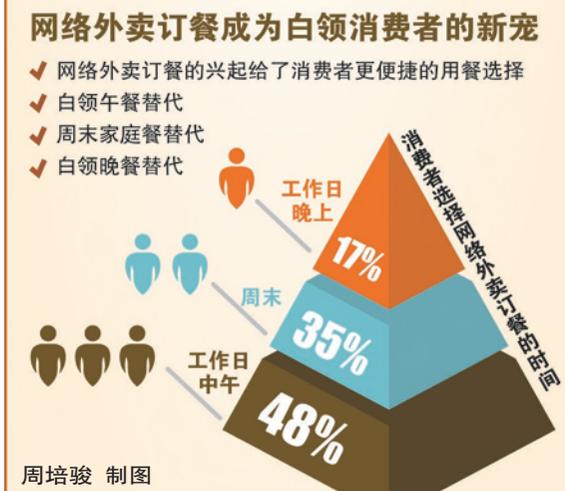
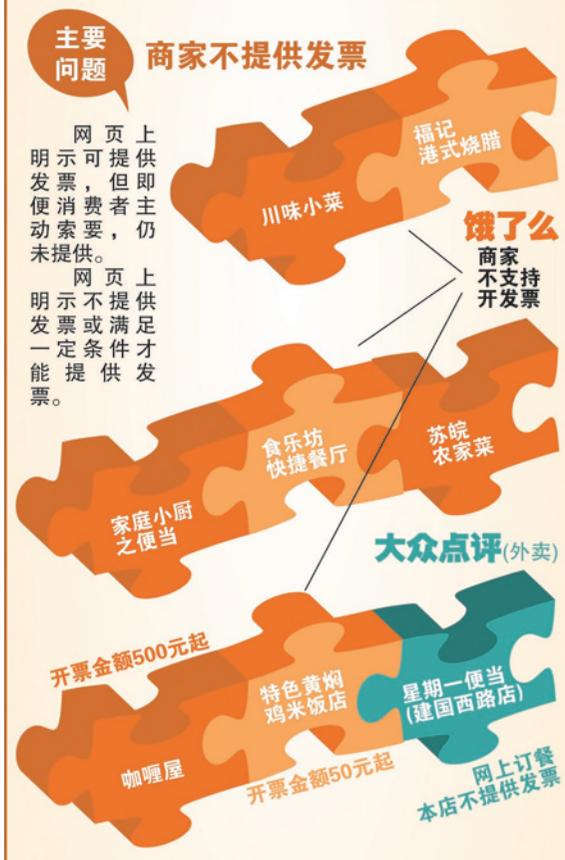
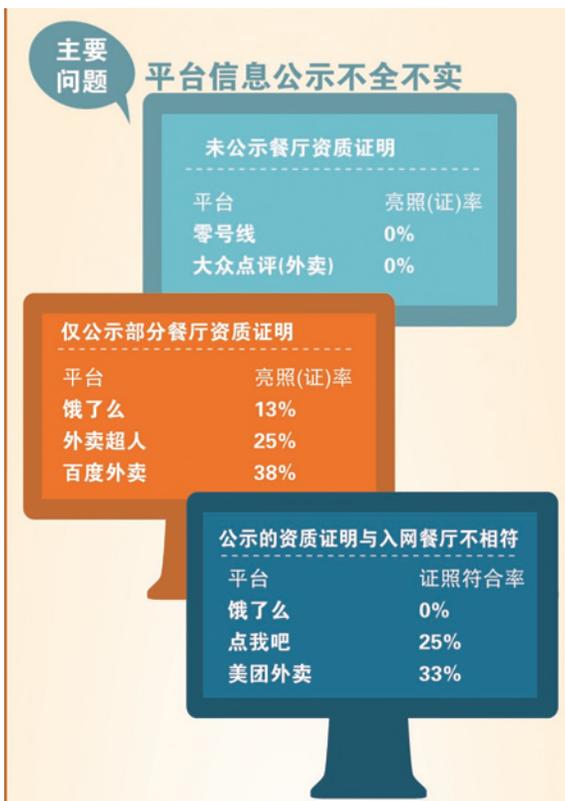
如“美团外卖”网上，一家标称“红烧牛肉面”的餐厅，店堂还在装修，厨房就已经开始制作外卖了；另一家标称“白领小厨”的餐厅，其实际制作环境简陋，卫生状况不佳。除了这些外，还有一些入网餐厅实际只是无堂吃、仅制作外卖的作坊，餐品加工卫生条件也较差。

调查中，上海市消保委也发现了随意取消订单情况。如通过“口碑外卖”订“韩韩烧腊”、通过“外卖超人”订“星美便当”时，前者不接单，订单被“超时关闭”，后者下单后的结果则是：“餐厅暂时无法配送。”

调查还发现，订餐后，一些网络外卖平台，即使网页上明示可提供发票，但即便消费者主动索要，相应餐饮店仍不会提供；有的平台则明示不提供发票或需满足一定条件才能提供发票。

如“饿了么”网上，随机订餐的7家入网餐饮店中，有5家都在网页上明示不支持开发票，另2家，一家明言订单要满50元后才开发票，另一家则要求订单满500元才开发票。

上海市消保委秘书长陶爱莲介绍，在100家餐厅订餐服务中，只有11家餐厅提供发票，其中还有一家餐厅提供的发票与其门店名称不一致。



〔外卖平台〕

工作人员鉴别证照 真伪能力存在不足

“饿了么”公关人士一方面称公司要求入网餐饮企业两证（《餐饮服务许可证》、《卫生许可证》）齐全，另一方面则又解释：企业没有鉴别真假证件的能力，工作人员也可能存在专业性不足情况，“接下来，将加强线下业务员培训，将入网餐饮企业资质情况加入绩效考核”。

〔执法部门〕

已立案调查平台 若查实最高罚20万

市食药监局副局长许瑾指出，作为为餐馆提供外卖的网络服务平台，有义务在其入网时对其资质进行核实，否则，将扩大无证无照餐饮经营者的生存空间，扩大食品安全的隐患；同时，餐饮企业通过网络平台从事外卖，其在同样空间内从事更大量的餐饮加工，超负荷加工中，也容易引起食物中毒。

对于此次调查和抽查中发现的一些问题，上海市食药监局认为，相关网络订餐第三方平台未切实落实《食品安全法》的相关要求，在入网餐饮单位许可证信息审查等方面存在较大漏洞。根据《食品安全法》的相关要求，食品药品监管部门已对第三方平台的涉嫌违法行为立案调查，“一旦查实将依法实施行政处罚（5万-20万元罚款）”。

同时，市食药监局已在全市范围内全面启动网络订餐第三方平台专项检查。检查中发现存在违法行为的第三方平台和相关餐饮单位，将坚决依法予以查处。

青年报记者查询得知，《食品安全法》第一百三十一条规定，网络食品交易第三方平台提供者未对入网食品经营者进行实名登记、审查许可证，或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务的，由县级以上人民政府食品药品监督管理部门责令改正，没收违法所得，并处五万元以上二十万元以下罚款；造成严重后果的，责令停业，直至由原发证部门吊销许可证；使消费者的合法权益受到损害的，应当与食品经营者承担连带责任。

〔提醒〕

市民可拨打 12331热线举报

市食品药品监督管理局提醒广大消费者，网络订餐应查看平台公示的入网单位许可证，选择持有有效许可证的餐饮单位，切勿选择无证、借用、伪造许可证或超范围经营的商户。发现可能存在上述违法行为的，消费者可拨打12331热线举报。