

## 一些外卖店铺证照不齐、食材来源不明、操作环境差—— 无堂食更要有规范



无论是深夜加班后的慰藉,还是雨天宅家时的方便,如今,外卖已深度嵌入人们的日常生活。但许多人也会担心,自己点的外卖出自一些食材来源不明、卫生环境堪忧的无堂食小店。

何为无堂食外卖?主要是指专营外卖的食品经营场所,不设堂食区域,仅保留厨房及操作间,多分布于居民楼、厂房等场所,具有经营成本低、线上运营等特点。他们有的借虚假宣传包装成高评分店铺,隐身逼仄居民楼内无证经营,将隔夜食材重新加工上市……这些“小作坊”藏在隐秘角落,成了消费者看不见的“网下黑”。

为什么无堂食外卖成为社会关注的焦点?其背后的各类乱象为何屡禁不止?各方又该如何发力,推动无堂食外卖规范经营?记者对此进行了采访。

### 后厨失守,暗藏食品安全隐患

“上大学时我就爱吃这家的饺子,吃起来方便,又比较合口味。”初入职场的王女士告诉记者,“后来看到了这家店的负面新闻,但基于情怀和信任,我还是下了两单,没想到遭到了无情‘背刺’。”

第一次,王女士在外卖的饺子里发现了一只小虫子,还安慰自己这或许是意外。不信邪的她3天后再次下单,又吃出了不明异物。

“我之前去过这家的线下堂食店,印象还不错。”她解释道,“但哪能想到,他们既有做堂食的店,也有不做堂食的店。而我点的这家偏偏就是不做堂食的外卖店。”

这一案例只是无堂食外卖乱象的冰山一角。人们也许从新闻中看到过这样的场景:胡同深处、回收站旁,“看不见的厨房”藏身于此,十几平方米的操作空间昏暗逼仄,有的员工赤膊上阵、徒手抓取食材,店内苍蝇乱飞,灶台墙壁上凝结着发黑的油垢;背街小巷、写字楼内,十几家外卖档口“挤”在一处,他们共用证照、资质造假,为了通过平台“必须有堂食条件”的审核,伪造店内环境照片进行虚假宣传……

北京德和衡律师事务所高级合伙人、律师马丽红归纳指出,实践中最常见的违法行为集中表现为以下三类:一是无证照经营或伪造、冒用食品经营许可证,部分商家“一照多开”规避监管;二是使用过期、变质食材,违反原料采购索证索票制度;三是在不符合卫生标准的场所加工食材,存在交叉污染风险。

“法律上,这些行为可定义为违反食品安全管理义务的违法行为。”马丽红说,“情节严重的,还可能触犯《中华人民共和国刑法》,构成生产、销售不符合安全标准的食品罪。”

数据显示,截至今年6月,中国网上外卖用户规模达5.69亿人,占网民整体的50.7%。另据中国消费者协会发布的2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告显示,在服务类消费中,对网络订餐消费不满意的消费者占比已从2024年的10.6%增至2025年的15.7%。

对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,无堂食外卖若不纳入有效监管,不仅会消耗社会信任、影响消费信心,更将直接威胁消费者生命健康安全,带来严重后果。

### “黑心作坊”为何屡禁不绝

今年7月,江苏南京一家专营外卖的小龙虾店因违规使用草酸清洗小龙虾,被市场监管部门吊销食品经营许可证,处以高额罚款并清出外卖平台。

该店铺曾在外卖平台上月销量逾千,是评分4.9的“网红店铺”,看似生意红火、品质可靠。但到了现场才发现,其实际的食材加工地点位于狭窄的走廊通道,一筐筐小龙虾浸泡在散发着酸臭味的溶液中,备餐环境污秽不堪。

无堂食黑厨为何屡禁不止?

马丽红认为,无堂食外卖不设线下服务、仅通过网络接单,这种经营模式规模较小、隐蔽性强,客观上增加了监管难度,致使传统监管模式难以全面、高效覆盖。商家被发现的风险小,不易受到外界监督,加之受利益驱使,容易滋生不诚信经营甚至违法行为。

“现行处罚多以罚款为主,金额通常在数万元以内,部分案件还存在处罚周期长、执行难的问题。”马丽红指出,“对不法商家而言,罚款金额远低于其长期非法获利,只要更换经营主体、平台即可规避处罚。反观守法商家,需承担证照办理、场地

合规等多项成本。这就导致部分商家滋生了‘劣币驱逐良币’的侥幸心理。”

另一方面,平台失守也为“幽灵外卖”开了方便之门。

在王女士的经历中,除了吃出飞虫的愤怒,平台的处理方式也让她寒了心。“他们只会派一个人向你不停道歉,没有任何关于调查、整改的实际方案,最后消费者只能吃哑巴亏。”王女士无奈地说,“我当时的诉求根本不是退款。我生气的是,一家已经被曝光过的店,为什么还能继续营业?”

陈音江表示,受利益驱动,平台可能存在“睁一只眼闭一只眼”的情形,因为“店铺越多,平台抽成越多”。当消费者遇到问题时,平台客服系统存在难以接通或效率低下的问题,这变相提高了消费者的维权成本。

“我认为平台应更有力地扶持那些真正注重品质的商家,让他们获得应有的回报。”王女士坦言,“同时,也要避免那些不达标的商家用低质低价扰乱市场,让消费者一次次在信息迷雾中‘踩坑’。”

### 多方共治,守护“舌尖上的安全”

如何让消费者吃得放心、舒心?答案在于形成部门监管、行业自律、平台治理、社会监督的合力。

马丽红建议,监管部门应扮演好“规则制定者”和“终极裁判员”角色。一方面完善法律法规与标准体系;另一方面强化线上线下一体化、多部门联合监管机制,利用大数据、AI等技术手段提升监管效能,并严格执法。

“对于违法违规行为,监管部门应严厉查处、公开曝光。这既能对不法商家形成震慑,也能为消费者提供消费教育和警示。”陈音江说。

今年10月,国家市场监督管理总局发布了《网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者落实食品安全主体责任监督管理规定(征求意见稿)》,聚焦外卖食品安全问题,压实各方主体责任,提升消费透明度。

此外,各地也在积极探索无堂食外卖监管治理新模式。例如,今年7月1日起,重庆正式实施《无堂食外卖经营服务规范》,这是全国首个聚焦无堂食外卖全链条服务的团体标准;广西开展外卖餐饮点选活动,消费者通过外卖平台真实下单,随后由工作人员现场查验封样,突击检查店铺后厨;河北平山县创

新运用“互联网+智慧监管”模式,在后厨关键区域安装摄像头并联网监管平台,实现远程、实时、非接触式巡查……

作为食品安全的第一责任人,餐饮商家必须依法合规经营,加强自我约束,筑牢食品安全防线。陈音江指出,商家应亮证经营,并在资质经营范围内开展食品餐饮外卖服务,“要确保食材来源可追溯,并主动采取‘明厨亮灶’措施,不能私自在民房等不符合标准的环境中开展食品经营活动。”

平台也要把好“入口关”。业内人士表示,要严格履行对入驻商家的资质审核义务,日常通过技术手段加强管理监测。同时畅通维权渠道,推动和完善平台的客诉响应与赔付机制。一旦发现存在损害消费者合法权益的行为,及时采取相应措施,如约谈、限流、下架、向有关部门报告等。

消费者权益保护与社会监督是规范市场秩序的关键一环。陈音江建议,消费者点外卖时要尽量选择正规渠道,务必查看商家资质,优选有“明厨亮灶”的店铺。签收外卖时要注意查验“食安封签”是否完好,一旦发现问题可拒收,同时及时留存证据,为有效维权提供依据。

来源:人民日报海外版