

无堂食外卖:距放心“进口”还有多远?

株洲日报全媒体记者/侯德怀 通讯员/彭珍楠 黄向荣

如今,外卖成了不少生活中不可或缺的选择。

但是,很多消费者并没有意识到,自己吃得津津有味的外卖,有可能竟出自一些卫生环境很难达标的无堂食小店,其中甚至包含过期食品或是加入过多调料、添加剂的菜类等。

作为一股蓬勃兴起的餐饮新模式,无堂食外卖距离让消费者放心“进口”还有多远?后续该如何采取更有效的监管措施,规范无堂食外卖的食品卫生安全,提升无堂食外卖的品质与透明度,“护航”这一业态健康发展?记者对此展开调查。

“最大优势是成本低、出餐快”

“无堂食外卖,是指不具备提供现场就餐服务条件,仅通过网络平台方式接受订单,将食品配送至消费者指定地点的餐饮经营模式。”株洲市餐饮行业协会会长朱军认为,这一业态的兴起,一方面是市场细分的结果,随着生活节奏加快,餐饮消费越来越追求便捷,近几年外卖市场每年增幅达到20%,远超餐饮行业的整体增幅;另一方面则应归结于3年疫情对餐饮业发展格局的重塑。

“当时外出就餐的食客锐减,一些中小餐饮店迫于生计,只好将主要精力转向外卖。”朱军分析说,经过一段时间的经营,不少店主发现,专营外卖比起堂食,更加省事省心、节约成本。因此将原有经营面积压缩或是另外租赁相对偏僻、面积更小的经营场所,转型为无堂食外卖,“也有一些经营者是看到这一行投资不大,风险较小,有市场空间,后续逐步加入进来。”

“无堂食外卖的最大优势是成本低、出餐快。”朱军坦言,相比于传统餐饮店,无堂食小店不要选择闹市区的黄金码头,不要装修大堂和包厢,不要设置收银台,不要聘请收银员和跑堂的服务员,核心就只有一个厨房。因此门面租金、装修等硬件投入和人力成本要节约很多,在价格上比有堂食外卖更具优势。此外,在用餐高峰期,无堂食小店

不需要同时兼顾店里顾客,可以最大程度保证备餐的准确性和出餐的速度,减少外卖到达消费者手中的时间;加上诸多的香辣调料征服消费者的味蕾,不断收获回头客,市场自然逐步被打开。

“目前,全市包括企事业单位食堂在内,共有餐饮单位近2.1万家,其中市场监管主体1.38万余家。”朱军告诉记者,无堂食外卖在整个株洲餐饮业的比重可能不到3%,但其发展速度比较迅猛,目前已经占到外卖市场三成左右的市场份额,“由于消费者无法到店进行堂食,根本没机会了解店内卫生状况和食材的新鲜程度,而且很多店铺位置较为隐蔽、地址和人员变动频繁,给监管带来很大的挑战,可以说是困扰当前株洲食品安全的最大隐患之一。”

美团炎帝广场站副站长刘星宇透露,市区无堂食档口主要集中在天元区圆方路、铁路生活区、楠湖山庄、山水文园(湖南工大)和荷塘区新屋街、石峰区职教城周边的一些城乡接合部和城中村;依托其相对较低廉的价格和出餐快的优势,用户主要是一些低收入居民、宅家族和正处于青春发育期的大中专院校学生。

4次突击检查 整体状况堪忧

“虽然有很多无堂食小店都给我们骑手提供非常优惠的单品或是套餐,但是很少有骑手选购,主要是看到里面脏兮兮的环境,太影响胃口。”刘星宇告诉记者,前不久,一位骑手看到楠湖山庄附近一家店里面的食用油黑黝黝的,感觉半年没换过;煮一大锅粥放在冰箱里,来了订单就切一块用微波炉加热,几分钟就可以发给用户,忍不住向市场监管部门进行举报。

“进一步规范无堂食外卖主体的食品经营行为是我们当前和下一步餐饮监管的重点。”天元区市场监管局餐饮服务食品安全监管股股长肖冠华介绍,今年该局通过加大与网络平台经营者的协调与沟通,开展对网络平台食品经营许可、经营行为的清理整治,推广网络配送“食安封签”等为主要内容的平台外卖食品安全专项整治工作,进一步强化网络平台对线上食品经营者的监督与管理,打击违法违规经营行为,规范网络食品配送行为。

3月12日至8月7日期间,该局组织对外卖供应市场进行4次突击检查,重点检查圆方路、工大西街等经营外卖、夜宵店铺比较集中的区域,发现六成以上的店铺分别存在健康证过期、卫生状况与“三防”条件不达标、生熟食混放、食品存储不规范、进货台账不健全等问题。对发现的问题,已督促经营者现场整改

或限期整改。

肖冠华透露,在检查过程中,无堂食小店存在的问题较多,不仅生产加工制作条件相对简陋,清洗、切割、烹饪、配餐等功能分区不明显,生、熟食加工和成品打包基本在同一区域操作,存在较大的交叉感染风险;而且还有一些制作卤菜、烧烤、粥类、茶饮等的无堂食小店,有的甚至就是夫妻店,藏在民房或是居民楼内,隐蔽性极强,日常监管难度较大。

“目前,天元区入驻美团外卖平台的主体有近1200多家,入驻饿了么外卖平台的主体有近800家。”肖冠华坦言,对于外卖平台管理的相关法律法规尚不完善。虽然依据平台规定的人驻条件,会要求经营者提供相关资料和证照,但在实际管理中,平台并不会对入驻商家的经营模式提出要求,也不会对商家的实际经营场所与注册地址是否保持一致进行核实,更不会进行相关属性标注和大数据共享;消费者图方便图好吃,很难到现场进行核实。

“互联网+明厨亮灶”是大势所趋

如何加强对无堂食外卖的监管,消除食品安全领域存在的这一隐患?朱军会长认为,今年7月1日,重庆市市场监管局推出被国内外媒体誉为全国首个无堂食外卖团体标准——《无堂食外卖经营服务规范》并正式实施,对株洲很有启迪和借鉴意义。

“今年3月,中共中央办公厅、国务院办公厅发布《关于进一步强化食品安全全链条监管的意见》,明确提出推动平台和商户实行‘互联网+明厨亮灶’,加强网络订餐线上线下一体化监管。”朱军介绍,重庆市发布的无堂食外卖新规,致力从准入门槛、加工流程到配送环节,构建全链条监管体系,明确要求无堂食外卖经营者应具备明厨亮灶等基本条件,并将食品加工制作过程的信息,通过网络餐饮服务平台和监管平台展示给消费者。

“株洲是全省餐饮业推行明厨亮灶、后厨前置的倡导者。”朱军告诉记者,株洲“院子餐饮”成为全国的网红打卡品牌,“后厨前置,透明可视”就是其中的四大特色之一;目前,全市所有学校食堂,全都实行“明厨亮灶”;一些大中型的餐饮企业,也通过玻璃隔断或是视频监控方式,将厨房场景清晰呈现在食客面前,让消费者来店吃饭感到放心。

“增加一套视频监控设备,只要3000元左右就够了。但是,要把目前这种洗菜、切配、炒菜和打包混在一起的状况,改造为分区明晰、规范整洁的状况呈现在消费者面前,投入至少要增加一两万元。如果因为分区需要增加经营面积,投入会更多,压力还是有点大。”一位不愿意透露姓名的无堂食外卖店主如是说。

朱军坦言,无堂食外卖在解决部分中低收入居民生计和就业方面,发挥了积极作用。株洲可以在充分调研、听取多方意见的基

础上,探讨是否在最近一两年出台类似重庆的政策,在落实监管的基础上扶持无堂食外卖健康发展,“毕竟从国家的政策导向来看,‘互联网+明厨亮灶’是未来餐饮业发展的大势所趋。”

“先有行业规范,才有消费放心”

“先有行业规范,才有消费放心。”市市场监管局餐饮服务监管科科长谭毓豪介绍,株洲是全省两个由国家市场监督管理总局选取的网约配送员担任食品安全监督员试点城市之一,一直在探索网络餐饮协同治理的新路径。去年9月,成立了市网约配送员行业党委,积极构建党建引领、骑手监督、数智赋能“三位一体”治理机制。

今年7月,市场监管部门在平台推荐、行业党委审核的基础上,聘请了100名政治立场坚定、熟悉食品安全知识、无违法违纪记录的骑手,担任食品安全监督的流动“哨兵”,协助市场监管部门及时发现、收集食品安全违法线索。他们上岗不久,就举报5起违法线索,立案1起,实现食品安全风险隐患“早发现、早处置、早化解”。此外,各地市场监管部门还加强监督检查,对于证照不符的餐饮店铺,发现一起查处一起,坚决予以注销证照。

谭毓豪透露,市市场监管局还充分运用大数据、“互联网+”及人工智能等新技术,建成市场监管应急处置和风险预警调度中心,目前正处于调试阶段。该中心整合投诉举报、日常监管、执法办案、抽检监测、社会评价等多维度数据,引入DeepSeek等工具,对网络餐饮服务主体进行大数据分析,凡是投诉较多,或是检查发现问题较多、整改不能及时到位的,列入相对较高的风险等级,实施差异化从严监管。

下一步,市场监管部门将与市餐饮协会联手,推广“食安封签”,守护外卖安全“最后一公里”。在推广过程中,市场监管人员和餐饮协会工作人员,将对申请“食安封签”的外卖店铺,逐一进行上门核查,将那些食品安全、卫生不达标店铺直接淘汰。消费者对于没有粘贴“食安封签”的外卖,可以选择拒收,逐步形成“无签不售、无签不送、无签不收”的消费共识与闭环,打造更安全、更放心的外卖消费格局。

市场监管部门聘请骑手担任食品安全监督的流动“哨兵”。
通讯员/黄向荣 摄



天元区市场监管执法人员对平台外卖食品安全进行专项整治。
通讯员/彭珍楠 摄



易帅正在小区给孩子们上课。
受访者供图

「体育外卖」悄然兴起

株洲日报全媒体记者/刘芳

晚上7时,天元区津桥华府小区内,体育教练易帅正带着4个孩子做热身运动。摆好敏捷梯、放置迷你障碍桶,拉起跳绳……不过十几分钟,一片公共空地就成了孩子们的“临时运动场”。

这群7到10岁的孩子已经在这里连续训练了一个多月,他们的家长站在不远处交流着孩子的变化。

“体育外卖”——一种提供上门体育培训的新模式正在株洲悄然兴起。记者走访发现,越来越多的年轻体育专业毕业生加入这一行列,他们穿梭于各个小区,为学生提供一对一的个性化体育指导。

团队创业,教练上门的新模式

25岁易帅是“小易体育”的负责人,湖南工业大学体育专业毕业后,又在海南师范大学体育教育训练学攻读研究生。

今年5月,易帅回到株洲开始了“体育外卖”创业之路。

“时间地点你来定,器械计划我来备。”易帅告诉记者,“体育外卖”的上门培训服务主要面向青少年,提供体能培训、中考体育提分等辅导。教练按学员需求定制课程内容,凭借时间灵活、送课到家的优势,受到众多家长的青睐。

和易帅一样,郭启鸿也是一名“体育外卖”教练。尽管他还是武汉体育学院一名研三学生,但已考取教师资格证、教练员等相关证件,且有多年从教经验。

“我喜欢和小朋友接触,一直在带青少年训练。”郭启鸿表示,回到株洲创业,既是看中了这种新模式的发展潜力,也是觉得株洲创业环境越来越好。

目前,他的团队有4名教练,团队运营三个多月已有20多名稳定学生,暑假期间早晚7点左右课程排得最满,周末更是几乎全天无休。

按需定制 体育培训的 个性化服务

“体育外卖最大的特点,就是按需定制。”郭启鸿介绍,第一节课一定会安排学生的体能测试,包括力量、速度、耐力、协调性、柔韧性等多项指标。

根据测试结果和家长的诉求,教练会制定个性化的训练计划。“大多数家长的诉求集中在减肥、增强体能、提升中考体育成绩,通过体育测试这几个方面。”

“体育外卖”目前采取一对一教学和小组团课两种形式。有些小区的家长会根据需求,自行组成团队。

“我们的优势是节省家长时间。”易帅说,“不需要家长接送孩子,我们直接上门服务,在小区里就能完成训练。每个阶段课程结束后,还会形成一个阶段总结,及时与家长沟通,对课程设置进行调整、完善。”

李女士暑假为孩子选择了“体育外卖”,主要是希望让孩子“动一动”“出出汗”。经过一个多月的训练,孩子的跑步成绩迎来意外惊喜。

“对于大部分家长而言,暑假找一个上门体育老师,主要是为了不让孩子在家里待着、天天玩手机。”易帅说,不同于语数英、艺术类课程,“体育外卖”可以调整孩子的情绪状态,也能让孩子在固定的时间内远离电子产品,对身心都有好处。

轻量灵活 体育外卖的发展空间

随着中考体育分值提高和国家对青少年体质健康的重视,体育培训市场正在迅速扩大。传统的体育培训机构需要固定场地和大量设备,而“体育外卖”模式更

加轻量、灵活、性更强。

教练只需携带敏捷圈、小篮架、绳梯等各种便携小道具,能够在小区空地、公园等场所开展教学。这种模式降低了运营成本,也使服务更加贴近社区居民。

然而,这种新模式也面临着标准化、监管和市场竞争等多重挑战。目前市场上教练水平参差不齐,收费差异也很大,一些家长仍然持观望态度。

郭启鸿坦言,最大的挑战来自于家长的信任问题。“有些家长觉得价格偏高,认为不值这个价。他们会拿我们和健身房教练比较。”

但他强调专业性的价值:“只有付出相应的价格,才能让教练有动力去深入研究教学方法,提供越来越好的服务。”

“我们正在努力打造品牌形象,通过专业化服务赢得家长信任。”易帅表示,团队计划进一步完善训练体系,建立更科学的评估标准,并开发更多针对不同年龄阶段的课程产品。

