

基于广西立法监管外卖网购视角下桂林市整体推行调查

甘家计 戚秀豪 梁新 梁凯迦 吴俊
桂林电子科技大学

[摘要]近年来, 外卖行业在我国发展迅猛, 对于人们的生活可以说是提供了很大的便利, 同时也让餐饮行业得到了更好的发展。根据2019年的数据显示, 仅仅是上半年外卖规模就已经达到了2500亿元以上, 可见外卖行业在我国已经对人们的生活产生了很大的影响。但是和所有发展迅速的行业一样, 外卖行业同样出现了不少的问题, 随着时间的推移, 这些问题逐渐爆发, 而其中最让人关注的便是卫生和安全问题。在此基础上, 广西出台了针对外卖行业食品安全的条例, 而本次课题就是基于桂林市的外卖行业调查结果, 推测政策对外卖行业的推行结果以及提出部分建议。

[关键词]立法监管; 外卖; 食品安全

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.1624

引言:

粮食的安全一直都是人们所关注对问题, 而外卖行业虽然让人们省去不少时间成本, 但是同时也让商家和消费者的实际距离拉远, 人们无法亲自考察商家的可靠性, 而在购买外卖时最大的问题是商家和顾客信息严重不对称, 顾客无法确定外卖的安全性。所以这个行业一直都是人们所关注对重点行业, 加上无数“外卖小哥”靠着这个行业谋生, 政策过于严厉又会造成大量失业, 政策需要拥有弹性, 而就在2019年广西的两会提案议案中就提出要立法监管外卖网购和农村聚餐, 保证食品安全, 让人们吃得放心, 这表明政府也在尝试加大对这个行业对监管, 在这样对基础下, 我们走访调查广西桂林各处, 得到更真实的外卖数据, 观察政策实行后外卖行业的反映, 从而总结问题, 提出建议, 为政策推行做出贡献。

一、外卖行业现状概况

目前我国的生活节奏越来越迅速, 外卖不知不觉已经让人们离不开它, 而且现在的外卖横向发展越来越快, 已经不仅仅局限于用餐, 还有其他生活需求都可以通过外卖解决。而近些年来, 线上外卖发展非常迅猛, 早在五年前就已经达到了2000亿的水平, 而且年均增长速度超过百分之十, 可以说是近些年的重要风口。而目前国内一二线城市外卖行业已经进入发展稳定期, 但是像桂林这样的城市依然具有较大发展潜力, 从订单数目和订单均价来看, 桂林外卖行业还有较大发展空间, 但是从发展速度来看, 已经进入了较为高速的发展期, 因此可能会出现监管不到位, 安全问题频发的危险。

我们团队通过收集资料和调查发现, 近两年来桂林市民订购外卖的比例越来越高, 桂林市美食快捷餐有限公司负责人关继伟介绍: 从他们公司近几年来增长的业务来看, 越来越多的桂林人会选择在中午订购外卖解决午餐, 而订购外卖的群体也开始不局限于80后和90后群体, 中年群体也开始青睐外卖, 甚至目前订购外卖的群体中中年群体已经达到了15%的占比, 可以说订购已经成了桂林人主要手段之一。

二、桂林外卖行业目前存在的安全隐患

我们都知道老百姓的第一需求就是吃饭, 对于吃进肚子里的东西来说, 安全是最为重要的, 如果安全性不足, 那么其他的一切都是免谈。而通过我们对桂林市外卖商家的深入调查, 发现目前主要存在几个问题。

(一) 后厨不够整洁

很多商家的后厨其实卫生标准并不是很高, 灶台布满灰尘和油状污渍, 不少商家属于个体户, 在完成一天的劳作后并不会把厨房仔细清理, 大都是随意清一下厨具, 这就可能让厨房微生物滋生。

(二) 网上店面图片与实际不符

部分外卖商家在网上挂的店家图片十分精美, 但是实际商家店面却是让人大跌眼镜, 不仅店面小, 卫生环境十分令人堪忧, 甚至少数商家并没有实体店面, 只有一个处在小巷的厨房, 这让人对于他们生产的餐品安全性是否达标有很大怀疑。部分商家甚至故意开在高校周边的偏僻地带, 利用学生贪图方便不想出门的心理, 让不少学生吃了很久他们的外卖却不知道他们店铺位置, 卫生情况如何, 达到了鱼目混珠的效果。

(三) 食材不新鲜

部分外卖商家的食材是否在保质期并不能得到保障, 为了贪图方便一次性采购大量的食材, 若食材未用完则留在第二天使用, 并且多数商家因为程序繁琐并不会采用正规手段保存食材, 在夏天这样的食材很容易变质, 并且产生大量的微生物, 最终导致生产出来的外卖食品不安全。除此之外甚至还有商家把当天没卖完的食品留到第二天继续售卖, 并且没有进行保鲜处理, 这种外卖食品极大可能会危害消费者的身体健康, 甚至增加患癌风险。

(四) 送餐过程没有安全保障

据访问调查发现, 不少消费者表示收到的餐品有出现食盒损坏甚至缺少了食物, 那么这就很可能是在送餐途中发生额污染, 对顾客的用餐安全造成很大困扰。除此之外, 由于不少商家的送餐服务都采用外包形式, 而送餐人员的准入门槛则相对来说较低, 素质方面参差不齐, 有消费者与送餐人员发生纷争情况时, 外卖在配送过程中有较大可能出现被污染的情况, 导致外卖食品安全无法保障。

三、政府对于外卖行业的监管政策

通过上述问题我们可以发现桂林市的外卖行业的确存在着不少的食用安全上的问题, 而广西壮族自治区政府也对此出台了监管政策, 从《广西壮族自治区食品安全条例》中我们可以发现, 政府部门对于外卖监管政策主要分为几个方面。

(一) 强化政府的监管职责, 完善目前的社会共治监管机制

这条政策我们可以发现, 政府是认为目前的外卖行业市

场较为混乱,各种商家鱼龙混杂,政府目前的监管力度不是很强,所以要加大政府的监管力度,完善目前的监管机制,也表示光靠政府监管还有不足,需要社会与政府一同监管,若发现不良商家则立刻进行处理,剔除市场上的不良商家,构建外卖商家与消费者的信任体系。同时也要实施预防为主的风险防范制度,把食品安全问题提前扼杀。

(二) 设立相关法律责任,震慑不良食品生产经营商家

这条政策的出现规范了外卖行业的经营,打击部分商家欺诈消费者的行为,防止出现脏乱差小作坊却依靠在网上挂着漂亮招牌招揽生意的现象,一定程度上保护了消费者。

(三) 加强对送餐过程及送餐人员的监管

外卖行业除了要监管食品商家以外,还必须注意配送过程中可能出现的问题。首先便是送餐人员,在送餐途中食品外卖全部交由送餐人员管理,若是送餐人员出现问题,则外卖食品安全难以得到保障,所以要构建一个能够监管送餐人员的体系,保障外卖食品安全健康。同时该条例还提到配送过程避免因食盒问题发生污染,这部分则需要商家注意食盒的质量保障。

(四) 商家在应披露合法证件

要求网络食品生产商家应当在其所在网络食品交易第三方平台主页面显眼位置长久公示真实、准确、完整、清晰的营业执照、食品生产经营许可证件等信息或者属于法律规定不需要办理营业执照情形的信息。

四、条例推行效果

从上述政策来看,政府部门也是注意到了目前外卖行业的各种问题,这些政策从出台目的来看是能够很好地监管外卖行业,让消费者吃得放心。但是政策的出台并不意味着推行就一定十分的顺利,达到想要的目的,具体推行效果我们也同样走访实际进行了调查。

从调查结果来看,条例推出有一定效果,不少商家的后厨卫生情况得到改善,出现卫生不合格的食品生产商家会被要求关门整改。商家也大都采用网络食品交易第三方平台注册的送餐人员,平台上消费者可以和商家以及送餐人员及时沟通,起到了互相监督的作用。同时商家基本也都将营业执照、食品生产经营许可证件等信息在平台上披露,剔除了部分不法食品生产经营人员。

五、条例推行后存在问题

1. 小部分商家食材还是有部分食材不新鲜,生产出的食品仍旧存在不健康,使得消费者食用后出现身体不适现象,这也是比较难以监管的一个点,多数商家在收到政府抽查“风声”后就会提高食材标准,但是抽查过后该问题依然存在,这是政府监管食品行业较为头疼的一个点。2. 部分商家在第三方平台依然没有展出营业执照、食品生产经营许可证件等信息,但消费者一般点外卖并不会注意到这个方面,影响消费者是否下单的更多的是平台的评分,而不少商家通过刷单或者提出返现要求顾客给五星好评等手段提高评分,使得消费者上当受骗,而一般消费者权益受到侵害后也大都选择息事宁人,导致有后续消费者不断上当,这让消费者苦不堪言。3. 部分商家的送餐人员选择依然是一个难以解决的

问题,部分商家为了节省配送支出,并没有选择第三方如美团、饿了么等平台下注册的送餐人员,而是选择将送餐服务外包,抽取部分配送费利润,这会导致送餐人员的监管难以实行,外卖食品的配送过程中的安全性难以得到保证。4. 有部分外卖平台商家依旧在开小巷深处,与在平台挂出图片并不一致,甚至并不开放线下店铺,由于地址偏僻,消费者一般难以找到店家位置,政府也是比较难以监管,无法保障此类商家的卫生能够达标。

六、对于政府的一些建议

1. 构建政府和社会共同监管体系,打造一个政府和社会监管的网络平台,当群众发现有生产不安全健康的食品商家可以直接在此平台举报投诉。向群众宣传使用不健康安全食品的危害,让群众发现违规商家应当乐于举报,而不是选择息事宁人,这样就可以利用群众的力量帮助政府加大监管力度,打击不良商家。2. 提高对送餐人员的准入门槛,要求送餐服务公司和网络平台对旗下注册的送餐人员定期进行培训,让他们对食品外卖的安全更有责任感,让外卖在配送过程中不受到污染。3. 定期在网络上抽查商家是否出示营业执照、食品生产经营许可证件等信息,鼓励群众发现商家出示营业执照、食品生产经营许可证件等信息则立刻举报,同时对此类违法经营商家加大惩罚力度,起到剔除不良商家的作用。

七、结束语

笔者认为外卖的安全性对于民众来说十分重要,政府的政策也是为了保护我们能够食用到安全健康的外卖,但是总是存在小部分不良商家为了谋取利益不顾法理和消费者健康,以次充好,严重影响外卖行业的良好发展与运行,破坏消费者与外卖商家的信任,对于此类现象应大力打击,让外卖行业得到良好发展,让消费者能够放心食用外卖餐品。

参考文献:

- [1] 马语童. 大学校园外卖现状与对策分析: 以安徽财经大学为例[J]. 现代商贸工业, 2019, 40(7): 50-51.
- [2] 万龙江. 网络订餐食品安全风险形成及监管研究[D]. 郑州: 郑州大学, 2017.
- [3] 雷艳. 网络餐饮食品安全监管问题分析[J]. 大众标准化, 2021(7): 143-145.
- [4] 陈灿平, 韩薇薇. 网络订餐第三方平台食品安全责任的法律经济学分析[J]. 当代法学, 2021, 35(4): 151-160.
- [5] 沈锦浩. 嵌套激励与闭环监控: 互联网平台用工中的劳动控制: 以外卖行业为例[J]. 中国劳动关系学院学报, 2020, 34(6): 63-71.

项目基金: 2019年广西壮族自治区大学生创新创业训练计划立项项目

作者简介:

甘家计(1999.03-),男,汉族,广西贵港人,桂林电子科技大学商学院,学生,金融工程专业。