

破解外卖线上线下一“两张皮”

中国餐饮业年度报告数据显示,我国外卖市场规模预计突破1.4万亿元,同比增速超10%,占餐饮行业总收入24%左右,成为行业重要的增长极。

现在点一份外卖很简单,但要点到“放心外卖”“品质外卖”,有时并不那么容易。一些外卖商户门店照片窗明几净,后厨整洁有序,线下却是狭小空间内杂物堆积、油污遍地;看似证照齐全的外卖商家,实则是伪造资质、共用证照的“黑作坊”……这些藏在网络背后的“幽灵外卖”,不仅让消费者踩坑,更埋下食品安全隐患。

记者走访多地发现,从资质造假、环境蒙骗,到流量诱导、食安漏洞,“幽灵外卖”乱象折射出平台审核、行业治理与日常监管的多重短板。如何拆穿虚假伪装,守住舌尖安全,推动外卖行业真正规范有序,成为亟待解决的课题。

线上“美颜”线下翻车

在上海一家美食城,蛋炒饭外卖店的后厨食物残渣遍地,灶台油污水渍结块发黑,整个空间弥漫着刺鼻异味;相邻的韩式炸鸡店,六七平方米的狭小厨房里,工作人员一边抽烟一边翻炒鸡肉,炸锅内的食用油长期未更换,卫生条件堪忧。

这样的乱象并非孤例。福建省福州市鼓楼区屏东城一家粥铺,店门口堆放着陈旧冰柜与杂乱食材纸箱,冰柜上摆放着打包好的餐品,骑手穿梭其间;店内桌面堆满待出餐品,地面纸箱随意堆放,环境混乱不堪。但在外卖平台上,这家店展示的却是明亮整洁的店面、规范有序的后厨,全套“精修照”彻底美化了真实经营环境。

线上一张图,线下全靠骗,成为“幽灵外卖”的通用套路。记者调查发现,部分不良商家早已掌握了一套成熟的“画皮”手法:伪造食品经营许可证,虚构实际经营地址、刷单刷评制造虚假热度、用人工智能(AI)技术或网图合成“高大上”门店形象……他们用虚假的图片包装自己,隐藏在平台中,让消费者难以分辨。

中国国际电子商务中心首席专家李鸣涛表示,出现“幽灵外卖”乱象,外卖平台的规则导向与审核机制漏洞难辞其咎。这些无正规资质、隐匿于非商用场所的低质商家,凭借低价竞争却能在流量分配中获得优势,违法成本远低于收益,形成了不良影响。加之其存续周期短、经营信息变动快,日常抽查与监测难以全面覆盖,动态监管成本高,即便被查处也能换个“马甲”重新入驻,让监管陷入“屡打不绝”的困境。

“守门员”拦住伪装术

面对愈演愈烈的“幽灵外卖”乱象,传统的人工核查、线下抽查难以跟上节奏。近日,市场监督管理总局出台推荐性国家标准《外卖平台服务管理基本要求》《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》等一系列新规,直指外卖行业痛点,用明确规则堵住“幽灵外卖”的入口。

“外卖平台不能只收佣金、不承担责任,不能只管流量、不顾品质,必须要实实在在担起外卖食品安全‘守门员’的主体责任。同



市场监督管理总局出台新规,用明确规则堵住“幽灵外卖”的入口

《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》重点从三个方面来提升外卖“放心指数”

紧扣平台主体责任这一“牛鼻子”

细化了外卖平台对商户资质审核、信息公示、过程管控、问题处置等全链条的管理责任

聚焦商户规范经营这一“关键点”

明确商户必须具备真实的实体经营门店,经营项目、地址与资质证书必须保持一致;对于不提供堂食服务的商户必须要设置专门标识

筑牢违法违规惩戒的“防护网”

将外卖平台纳入电子商务平台经营者的统一监管框架,同时大幅提升平台、商户的违法违规处罚力度,罚款最高可达二十万元

推送至监管部门,让监管触手可及。

除了严格落实标准要求,还需建立品质消费导向的平台规则,从根本上消除低质低质甚至有食品安全隐患外卖的生存空间。”李鸣涛建议,在此基础上,还要进一步加强商户主体的信用管理,建立商户数字信用档案,整合证照合规、食安抽检、客诉处理等数据,实施分级分类管理,高风险商户重点监管并降低流量,推行“黑名单”制度并向政府监管部门同步相关信息。

当前,福建省已通过信用赋能引导主要平台将经营者食安评级与流量分配、营销资源实质性挂钩,总结形成信用赋能正向引导机制的可推广模式。健全在闽平台联合熔断机制,涉及食品安全舆情经查属实的或涉及食品安全案件的外卖经营者,在闽运营的外卖平台均不得允许其上线经营,直至整改到位。

福建聘请198名网约配送员担任社会监督员,建立标准化的培训、报告和奖励兑现流程,让每天穿梭在大街小巷的骑手,成为发现“幽灵外卖”的第一双眼睛。同时,福州市市场监管局创新网络餐饮“e治理”模式,建立面向骑手和平台工作人员的“吹哨人”有奖举报制度,实现加密举报、线上兑奖,同时开通市民“随手拍”功能,消费者发现问题可随时拍照举报,线索精准

街头巷尾织密监督网络

当“幽灵外卖”问题藏在居民楼、小巷深处,最有效的办法就是让更多双眼睛参与进来,把乱象暴露在阳光之下。

穿梭在城市各个角落的外卖骑手,最先看到后厨真实模样,也成为离食品安全隐患最近的人。市场监管总局法规司副司长王丹介绍,新规倡导外卖配送人员参与

做好“躲、护、清”三步

花粉季防护重在科学应对,提前做好预防、精准区分症状,才能有效减少不适,平稳度过花粉高发期。

预防核心是减少过敏原接触,做好“躲、护、清”三步。一是“躲”,避开花粉浓度高峰,春季中午至下午花粉浓度较高,尽量减少外出,避免前往公园、广场等区域;二是“护”,外出时佩戴口罩、防护眼镜,穿长袖衣裤,居家和开车时关闭门窗,可使用空气净化器降低室内花粉浓度;三是“清”,外出回家后及时脱掉外衣、清洗鼻腔,减少花粉残留。

此外,有明确过敏史者,可在花粉季前2周至4周使用预防性药物,切勿硬扛过敏症状,症状加重时需及时就医。(文/本报记者 吴佳佳)



更多报道 请扫二维码

聚焦年终奖、压岁钱展开布局——

新春理财营销发力场景化配置

本报记者 勾明扬

□ 今年春节档理财营销呈现出鲜明的转型特征——金融机构正从过去单一的“产品营销”加速迈向深度贴合客户真实需求的“场景化资产配置”。

□ 银行理财要真正赢得客户信任,关键在于构建投研能力、资产配置透明度、风险控制机制和客户服务响应体系,从“卖产品”转向“管财富”。

难增规模;而儿童客群资金具有低利率弹性和高沉淀率特征。此外,这也反映了银行业正摒弃短期规模冲动,转向深耕“陪伴式成长”的长期主义逻辑。

“小时候一收到压岁钱就会被我妈以‘替你存着’为由收走,结果就是再也见不着了。现在自己有了孩子后,觉得不能让他再经历一遍我小时候的遗憾。”北京市民陈宇欣说,春节期间她咨询了中国工商银行、北京银行、浙商银行等多家银行推出的儿童专用银行卡,发现利率都较为可观,基本都高于同期定期存款挂牌利率。

南开大学金融学教授田利辉表示,银行争夺压岁钱,实则是通过“小手拉大手”,以孩子为切入点撬动整个家庭的资产配置,实现获客前置化。在存款定期化、息差收窄的当下,普通储户对利率极度敏感,提价

钩标的为黄金或美元,拥有短期内获取较高收益上限的优势;二是货币基金与现金管理类银行理财产品,这类产品虽不保本,但同样拥有风险较低、赎回快捷的特点,适配“活钱管理”需求,同时仍能实现每日收益计提;三是国债逆回购,投资者可以在证券交易软件相应专区进行操作并获得利息收益。张璟哈认为,整体来看,在当前市场环境下,短期资产配置更侧重流动性优先与风险可控。

面对各式各样的理财产品,不少投资者表示“挑花了眼”。博通咨询金融行业首席分析师王蓬博建议,投资者应重点看产品风险等级是否匹配自身承受能力、底层资产投向是否清晰、起息日与赎回规则是否影响资金使用,而非仅关注预期收益或赠品;需警惕业绩比较基准被当作承诺收益宣传、短期限产品隐藏封闭期,以及用红包补贴变相抬高实际成本等误导性话术,避免冲动决策。

“表面上看,春节档理财营销围绕收益和节日主题展开,实则承载银行对稳定负债结构的经营考量。”张璟哈认为,大额的年终奖与留存周期相对较长的压岁钱作为低成本资金和优质客户资产,是各银行机构主动争夺的“优质负债”,不仅有助于银行稳定阶段性资金规模,也为提高客群黏度和转化客户潜在中长期理财需求奠定了基础。

中国餐饮业年度报告数据显示

我国外卖市场规模

预计突破 1.4万亿元

▲ 同比增速超10%

占餐饮行业总收入 24%左右

补民生谈

国家医保局近期明确,加快推进刷脸支付、一码支付、移动支付、信用支付在各类医疗场景中落地,力争3年左右构建医保便捷支付体系。这一精准破解就医缴费痛点的举措,直击群众看病就医的民生痛点,让就医缴费更高效、更便捷,赢得了不少网友点赞。

点赞之余更需清醒认识到,前端缴费环节的提速增效,对医院后端的服务承接与流程衔接提出了更高要求。当前,医事服务领域正呈现出堵点迁移与新堵点衍生的问题,让便捷就医的效果打了折扣。部分医院缴费排队的时间大幅缩短,取药窗口前的队伍却悄然变长;检查环节的潮汐式拥堵问题尤为突出,早高峰时段CT、超声等设备预约排队号常排至下午,午后部分设备却陷入闲置;更有患者反映,缴费完成后因检查科室的信息未及同步,需要多跑一趟才能确认预约时间,就医流程中“先快后慢、先畅后堵”的现象越发明显。

构建医保便捷支付体系,不应是单一环节的提速,而应是全流程的提质增效。部分医院在推进支付方式升级时,未能同步优化后端服务链条,导致缴费环节的“堵点”转移为取药、检查等环节的“新痛点”。从更深层次来看,这也反映出部分医疗机构仍存在重硬件投入、轻流程优化的思维,未能真正站在患者视角统筹推进服务提质,让便民举措打了折扣。

要真正打通医事服务的全流程堵点,关键在于推动就医服务的前后端协同发力,让“缴费快”真正转化为“就医顺”。医院作为服务主体,需加快后端服务流程的优化升级,依托全国统一医保信息平台,推动挂号、诊疗、检查、取药等环节全对接,通过优化药房动线、增加药师配备等方式解决出药卡顿问题;通过科学调度检查设备、合理配置医务人员,实现检查预约的自动分流与资源高效利用。同时,要做好特殊群体的服务保障,针对老年人、残障人士等群体开设便民“绿色通道”,安排专人提供现场协助,让便捷支付的红利惠及所有就医人群。

从传统的窗口缴费到“智慧指尖”的便捷支付,改变的是就医缴费的方式,不变的是医保服务为民、便民、惠民的初心。唯有推动就医各环节的无缝衔接、高效运转,才能真正破解看病就医的烦心事,让医保便民举措的暖意直达人心。

本版编辑 林紫晓 向斯佳 美 编 倪梦婷

问答

问:近期,全国多地医疗机构接诊的过敏患者明显增多。监测显示,我国多地气温较常年偏高,导致花粉季提前到来,过敏人群健康防护进入关键期。花粉过敏的“元凶”是鲜花吗?如何科学防护?

答:春季花粉过敏的主要“元凶”,是杨树、柳树、柏树等通过风媒传播花粉的树木类植物。

风媒花粉小而轻,易随风扩散,接触后易引发过敏;而观赏鲜花属于虫媒花,花粉颗粒大、黏性强,主要依靠昆虫传播,空气中浓度较低,通常不易引起过敏反应。不少人未直接接触鲜花却出现过敏症状,多是接触了风媒花粉所致。

花粉过敏几乎不发热

花粉过敏与普通感冒症状相似,核心区别在于是否发热及症状特点。普通感冒常伴有不同程度发热,还可能出现咽痛、头痛、肌肉酸痛等全身不适,病程多为3天至7天,鼻涕初期清稀、后期会变黄稠。

花粉过敏几乎不发热,主要表现为