

外卖“新规”落地，青岛给网络餐饮加把“锁”

首创“放心码”治理模式，全市已接入“互联网+明厨亮灶”商户1217家，选聘2729名外卖骑手担任“食安哨兵”，实现全链条监管

□青岛日报/观海新闻记者 吴帅

这几天，青岛市民打开外卖平台点单时发现，不少商家页面多出了“可堂食”“无堂食”或者“明厨亮灶”“无明厨亮灶”等醒目标识，点击“明厨亮灶”入口链接可一键查看后厨加工过程。这些直观的新变化，源自一场被业内称为“外卖史上最严监管”的制度变革。

6月1日，市场监管总局第123号令《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》正式施行。新规直指“幽灵外卖”等行业顽疾，从平台、商家、配送全链条发力，装上了实名登记、实地核验、无堂食标识、明厨亮灶等多道“安全锁”，为保障外卖安全构建了完整的监管链条。

从“纸面”走向落地执行，这场围绕入驻审核、技术赋能与社会共治的治理升级已然全面展开，也给青岛网络餐饮市场带来从内到外的新变化。新规落地情况如何？给餐饮市场带来哪些新变化？记者近日就此展开调查采访。

正值午市高峰，位于香港中路的“可爱的岛”美食城香气四溢，外卖小哥来回穿梭，打包区忙而不乱，后厨内烟火气升腾，监控探头“紧盯”后厨操作间。这处汇集了20多个热门餐饮档口的外卖聚集区，日均总



■商家在门店显眼处张贴“市场监管放心码”。吴帅 摄

出单量超过2000单，不仅有外卖，还设置了统一的堂食大厅。

记者注意到，在门店显眼处和外卖平台的店铺主页上，商户已落实新规相关要求，线上线下店名完全一致，营业执照、食品经营许可证、实际经营地址及从业人员的健康证等资质信息，一目了然。

这正是新规带来的一大重要变化：外卖商家必须证照一致、名实相符。若使用虚假或者他人的经营资质入网提供餐饮服务，最高可罚20万元。

近年来，网络餐饮业迅猛发展。据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，占餐饮行业总收入的24%左右，成为民生消费的重要支撑。目前青岛网络订餐单位超3.1万家，日均外卖订单总量约30万单，高峰日可达五六十万单。

在行业高速扩张过程中，“幽灵外卖”成了行业顽疾。他们无实体店、冒用他人资质、虚假地址，不仅扰乱市场秩序，更给食品安全埋下巨大隐患。要整治“幽灵外卖”，就必须溯本清源，构建系统性治理体系。

新规要求外卖平台必须通过实地核查等方式对入网商户开展实质性审查，至少每6个月对外卖商家登记的实际经营地址、经营资质等信息核验更新一次。通过压实平台“第一守门人”的责任，从源头上消除“幽灵外卖”的生存空间。

事实上，早在2024年，青岛就在全国首创“市场监管放心码”公示载体，探索数据驱动的网络餐饮治理模式，打通市场监管部门与外卖平台企业的数据壁垒。

“我们与网络外卖平台通过‘放心码’进行数据交换，建立了常态化数据对比、线下核查机制，一旦发现无照经营、超期经营、超范围经营等违法违规行为则进行查处或整改。”市市场监管局餐饮处相关负责人表示，目前这种对比频率达到每月不少于一次，着力解决线上平台用户信息不实、线下实体监管“盲区”的问题，阻断虚假、失信资质“带病入网”的路径。

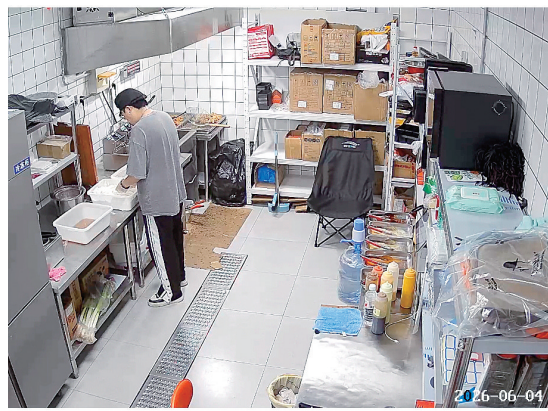
今年以来，市场监管部门通过“放心码”督促平台整改问题1566个，发现问题外卖业户344家，下架“幽灵外卖”6家，监管效能明显提升。

首创“放心码”：让“幽灵外卖”无处遁形

“明厨亮灶”：让加工过程一目了然

新规鼓励外卖商家通过“互联网+明厨亮灶”公开食品加工制作过程，并在页面显著位置设置入口，确保监控画面覆盖关键操作环节。

这一新变化，由写字楼上班族、高校学生等外卖高频消费群体率先感知。



■外卖商家通过“互联网+明厨亮灶”公开食品加工制作过程。图为商家“明厨亮灶”直播画面截图。

晚餐时，市民杨先生习惯性地打开外卖软件准备点餐，页面上带有“明厨亮灶”专属标识的商家成了他的首选。点开一家炸鸡店的“明厨亮灶”链接后，就能看到来自其后厨的实时直播。“看着后厨干净卫生，觉得踏实安心。”他一边下单一边感慨。

“你点的外卖，后厨正在做什么？”曾经是困扰消费者的疑问，而今“明厨亮灶”已经成为青岛不少外卖商家的标配，让“加工过程”透明化。

记者查看各大外卖平台时注意到，很多商家页面上贴出有无“明厨亮灶”的标识，对于有“明厨亮灶”标识的商家，消费者只需点击进入页面，即可在线随时观看后厨情况。但从整体来看，实施“互联网+明厨亮灶”的商家数量还有待提升，有的商家的监控视频无法有效播放，有的没有达到覆盖餐饮食品加工制作的关键环节等要求。

作为较早推动“明厨亮灶”工程的城市，2021年青岛市场监管部门就联合外卖平台，在部分餐饮集中区域试点推行“互联网+明厨亮灶”，也就是俗称的“饭店直播”，即在餐饮门店的关键区域安装摄像头，“直播”给消费者看，以此起到类似传统堂食的“贴脸”监督作用，也成为对商家的一种无形监管。

市市场监管局餐饮处副处长孙翠介绍，这些年来，青岛一直大力推广“互联网+明厨亮灶”，通过宣

传引导、示范带动等方式，鼓励餐饮单位主动接入系统。目前，全市累计接入“互联网+明厨亮灶”商户达1217家。

在监管力度上，青岛从技术层面持续加码。今年将全力推进食品安全“互联网+AI监管”，以网络外卖为重点，集中搭建视频归集系统，自动识别抓拍操作不规范、卫生不达标等违规行为，自动推送问题风险提示，打造“智能化AI预警+精准化线下核查”监管新模式。

新规落地前，各大主流外卖平台也密集调整治理策略，并在技术端展开激烈竞速。美团将此前试点的“一镜到底”门店验真功能推广至全国，新进驻商家必须提交带定位的连续实拍视频。京东外卖启动“堂食看得见”行动，上线“堂食判官”系统。淘宝闪购持续升级“3+1+AI”数字化食安治理体系，“3”代表三大核心机制：严守当头的商户入驻审核、动态覆盖的日常运营巡检抽查、开放透明的“互联网+明厨亮灶”公众监督；“1”是指骑手“随手拍”创新机制；“AI”深度赋能，贯穿门头图和证照识别、后厨直播巡检、随手拍线索等全链条。

持续加固防护网保障外卖安全

源头监管：早在2024年，青岛就在全国首创“市场监管放心码”公示载体。今年以来，市场监管部门通过“放心码”督促平台整改问题1566个，发现问题外卖业户344家，下架“幽灵外卖”6家，监管效能明显提升。

“饭店直播”：这些年来，青岛一直大力推广“互联网+明厨亮灶”（俗称“饭店直播”），通过宣传引导、示范带动等方式，鼓励餐饮单位主动接入系统。目前，全市累计接入“互联网+明厨亮灶”商户达1217家。



■外卖聚集区还设有专门堂食大厅。吴帅 摄

“堂食”标识：让消费者“点得明白”

能否堂食，是判断外卖商家经营形态的重要信息。新规首次明确区分“提供堂食”与“不提供堂食”的外卖商户，并要求无堂食店铺进行显著标识。这样一来，消费者在下单前就能清晰知晓商家的经营模式中有没有堂食，从而结合自身需求与安全预期作出理性选择。

记者在美团、淘宝闪购、京东等平台看到，“堂食”标识已经成为各平台的标配，如美团上线了“堂食店”标识、淘宝闪购上线了“可堂食”标识、京东秒送上线了“堂食餐厅”等标签提示，但愿意主动晒出“无堂食”标识的商家依然不多。

业内人士透露，一旦打上这个“无堂食”标识，消费者下单就会比较谨慎，商家的单量减少，平台的抽佣也会随之减少，所以有的商家和平台不会主动去标注“无堂食”。

在“堂食”标识认证方面，目前各个平台的标准并不统一。美团对于“堂食店”的标准是，平台通过商家堂食认证视频或者结合商家线上线下经营情况通过大数据识别。京东方面规定，只有拥有稳定持续的、与后厨隔离的就餐区域，且就餐区面积占比大于50%的门店，才会被认定为堂食餐厅。

根据部分商家透露，“堂食”标识需要他们自行上传相关材料，通过审核后平台才会给出标识。如果商家没有申请，即使有堂食，平台上也不会显示相关标识。

与此同时，愿意主动向大众开放“明厨亮灶”的商家数量也仍有很大的挖掘空间。部分外卖平台甚至有意弱化“有堂食”“有明厨亮灶”等标识，将其折叠隐藏。消费者在点餐页面无法直接看到这些关键信息，必须点击进入商家后能找到“明厨亮灶”链接。

美团还将针对美食城、商场档口等特殊店型，逐步上线“商场店”“商业街店”“美食城店”等更多真实标签，让消费者更准确了解商家实际经营环境。

如何让“无堂食”不再遮遮掩掩，让消费者“点得明白、吃得放心”，还有待持续落地深化。

“食安哨兵”：让送餐员成为监督员

“今年3月起，我们提前对标新规要求，免费为商户配发外卖封签，确保封口开启后无法复原。”“可爱的岛”美食城总经理潘真浩告诉记者，统一配发外卖封签不仅降低了商户经营成本，也增强了消费者信任，美食城销售额同比提升15%。

外卖配送过程中的污染风险，一直是消费者关注的重点。新规明确要求，外卖商户应当对餐饮食品进行包装、封口，并确保封口开启后无法复原，防止餐饮食品在配送过程中受到污染。

小小一张封签，成为守护外卖“最后一公里”的安全防线。

上午11点30分左右，外卖用餐的高峰时段。在市北区一家单位外卖代收点，骑手们陆续将外卖午餐送到。记者注意到，大部分外卖外包装都贴上了商家自制的封签，有的印有品牌LOGO，也有个别外包装仅用订书钉或者胶带封口。

一名骑手告诉记者，这两年大部分商家会贴封签，6月1日有了明文规定后，不贴“食安封签”或封签破损，消费者可以当场拒收。这样一来，商家就更加重视给外卖封签了。

“这几年，我们联合外卖平台和相关协会持续开展食安封签推广活动，制作了大量封签向商户免费发放，意在形成商家没签不出餐、骑手没签不送餐、消费者没签不收餐的意识。”市市场监管局相关负责人表示，现在很多商家或者连锁品牌店把外卖封签当成一种品牌宣传的途径，比较重视封签，他们也将开展相关培训活动，增强商家的食品安全意识。

从“无堂食”标识到“明厨亮灶”，再到外卖封签，新规实际上是在推动外卖全链条透明化。

在这一链条中，除了技术手段，青岛还致力于激活“人”的监督力量，在全市建立起网络外卖“食安哨兵”机制，把外卖小哥正式纳入食品安全监管体系，充分发挥外卖骑手走街串巷、深

入一线的职业特点，弥补执法监管深度不足的短板。目前全市已选聘2729名外卖骑手担任“食安哨兵”，并开发了“食安八方”有奖举报小程序，建立“你来拍，我来查”快速响应机制，对骑手反映的问题线索第一时间核查处置。外卖骑手不再只是简单的送餐员，而是成为外卖监管链条上的重要力量。

“过去食品安全更多依赖监管部门执法，现在则是监管部门、平台、商户、消费者共同参与的共治结构。”业内人士坦言。

新规落地只是起点。如何防止商家“一阵风”式应付整改？如何彻底铲除“幽灵外卖”滋生土壤？这些问题仍需在实践中不断磨合。但就目前来看，一张不断延展、持续加固的防护网让食品安全的未来更有保障。



■商家推出了各种“食安封签”。吴帅 摄

