

线上宽敞明亮线下闭塞简陋,看似大门店实则小作坊

你网上点的“美食”,可能是“幽灵外卖”

文/片 记者 夏侯凤超 王贝艺
见习记者 吝勇辉

门店“图片仅供参考” “幽灵外卖”屡见不鲜

7月29日,记者在饿了么外卖平台上注意到,济南天桥区一家手工水饺店,商家上传的照片看起来很精美,环境优雅,食物精致。然而,来到线下门店,映入眼帘的除了冰柜和操作台之外,就只有一张桌子,用来摆放制作好的外卖餐。

位于山师东路上的外卖商家“阿呆炒饭”,饿了么、美团两家外卖平台展示的商家照片上,门店招牌设计精美,橙红色打底并配有漫画人物,门头独立,设有大堂,厨房干净明亮。记者找到该门店时,发现店铺没有独立的门头和大堂,而是和多家外卖店铺共用不大的空间,各种食材堆积在角落,看起来比较杂乱。

记者注意到,不只是“阿呆炒饭”,此处多数商铺均只有料理台和一张取放外卖的桌子,有的店铺内甚至没有炉灶,却在不断出餐。记者在外卖平台上搜索发现,这些店铺多数评分高于4.5,有的好评多达3000条,“阿呆炒饭”的月销量甚至达到6000+。

位于历下区大舜天成自由城的商家“米掌门煲仔饭”,更是上演“大变活人”的戏码。记者按照美团外卖平台提供的地址前往,看到的是一家挂着“稻香·煲仔饭”招牌的门店。该店铺内也仅有食物加工区,并无餐桌,无法堂食,与上传至平台的照片大相径庭:照片里的店铺门头独立,大堂干净、宽敞并配有五六套桌椅。同时,记者注意到,尽管门店内有炉灶,煲仔饭也并非现做,而是添加好小料后,用微波炉加热,并非像商家在评论里回复的那样“使用煲仔炉煲制作而成”。面对记者的质疑,商家回应“你们无权过问这些问题。”



外卖平台的商家照片上,门店干净明亮,内有大堂,而实际店铺只有不大的操作间。

外卖平台上门面光鲜亮丽,实体店却只有一个操作台;线上食品精致诱人,线下门店卫生却堪忧,店名也“改头换面”……平台明文规定需提供真实门面图,线上众多商家却一片空白。它们是怎么通过审核的?线上线下环境又为何大相径庭?连日来,记者调查发现,都市的大街小巷内潜藏着大量的“幽灵外卖”。



这个老旧的居民院里,聚集着多家外卖店铺,成了隐形的“美食广场”。

外卖作坊聚集老居民楼成了隐形的“美食广场”

除了隐藏在光鲜“表皮”下的“幽灵外卖”,平台上“隐身”着大量连实物图都没有的店铺,还有许多商家上传的照片仅是简易操作台的场景。同时,记者走访发现,很多商家都在“共享”同一个地址,“山大路27号”就是其中之一。

7月28日,记者来到上述地点。从外表看是个普通的老式居民楼,走进院子却“别有洞天”,北京烤鸭、炸鸡、水饺、板面、螺蛳粉……一排低矮的平房就是这些餐食的“加工厂”。

店面狭小、简陋,每户约有十平方米,院子里漂浮着淡淡的异味,有些商户将食材和

打扫工具放在了一起。用餐高峰期,门店内都有一到两个人围着简陋的灶台紧锣密鼓地操作,随着外卖骑手进进出出,这些“美食”被送往各位点单人的餐桌。

记者进一步走访发现,整栋楼几乎每一层都有三到四家店铺。除了门牌号不同,这些商家在平台上提供的地址均带有“山大路27号”,可见这里俨然成了一个隐形的“美食广场”。在“家的味道”水饺店门口,桌子上摆满了已打包好的外卖餐。随后,记者在美团平台搜索楼内的几家店铺,有些好评多达3000+。

被问及店内的卫生情况,有外卖骑手表示“一言难尽”“条件一般”。该骑手透露,自己虽然送外卖,但不怎么点外卖,“就算点

也会选择连锁的餐饮品牌或者大一点的饭店。”

“导航显示在附近,找了十多分钟了,愣是没找到他家店在哪。”位于济南市天桥区的大柳行头、小柳行头小区里同样也“卧虎藏龙”:每栋楼一层的临街房基本都对应着一家线上的外卖店铺,简易的KT板上印着商户的名字,不少外卖小哥都觉得“太难找”“不仔细看很难注意到”。

记者走访了一家挂着“排骨焖锅”招牌的门店,店内一人正在油炸锅前忙碌,另外一人正将食品打包、装盒,整个环境昏暗、闭塞,房间基本被塞满。就在食物加工区的不远处,摆放着一些生活用品。当问及是否能堂食,店员回复“不能,只在美团上有外卖”。

律师说法

现如今,众多线下实体店将门店“搬”至线上,美团财报显示,2022年该平台活跃商家数为930万,餐饮外卖单日订单量峰值突破6000万。在外卖平台向实体店商户“敞开大门”的同时,该如何把关?

记者在外卖平台商家版尝试进行注册时发现,无论是美团还是饿了么外卖平台,均要求提供实体店照片。入驻美团平台“需提供有完整牌匾的门脸图和真实用餐环境图”,饿了么的“商家入驻”流程中也特别注明“需提供有完整牌匾的、营业中的商家门脸图”以及内含堂食区域、后厨、货架等真实的店内环境图。

那么,与真实场景不相符的图片,以及大量没有提供图片,或提供不合规图片的商家是如何通过审核的呢?记者以消费者的身份联系了美团、饿了么外卖平台的工作人员。美团方面回应称,针对存在上述问题的商家,可以将门店具体地址反馈给客服人员,平台的监察部门将上门进行核实,按规定对商家进行处罚。饿了么方面同样表示“需提供具体门店地址”“会按照规定处罚涉事商家”。被问及这些图片不真实的商家为何能通过审核“开店”,美团方面没有回应,饿了么方面对记者的一再追问同样避而不谈,只是回复“针对是否发布虚假信息,平台会定期对商家进行抽查,若发现问题会立即作出处理”。

经营“图片仅供参考”的“幽灵外卖”,商家的行为合法吗?外卖平台是否要承担责任?山东龙奥律师事务所律师伊廷磊表示,“利用与实地不符的图片吸引顾客下单,是一种夸大宣传、引导消费的行为。”

他认为,外卖平台对于商家信息的审核负有责任,若因外卖平台未尽到足够的审核职责,使商家的不合格商品进入平台,从而引发食品安全等问题,平台将可能面临相关行政部门的处罚,情节严重还可能要承担相应的民事赔偿。

“为此,平台在商家入驻时应尽到足够的审核义务,包括对商家是否符合资质,办理证件是否齐全,商家上传资料是否真实等须要严格按照标准进行审核。”伊廷磊说。

记者 夏侯凤超 王贝艺
见习记者 吝勇辉

平台在商家入驻时应尽到足够的审核义务

监管部门:对平台和商家随机抽查,不合规的依法查处

外卖行业火爆,问题也层出不穷。2018年实施的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》将外卖活动限制在实体店经营的基础之上。实体店有了,“神出鬼没”的“幽灵外卖”,有关部门如何监管?

济南市历下区市场监督管理局相关负责人表示,由于目前进驻外卖平台的商家较多,情况相对比较复杂,很难逐一进行排查,“目前进行‘事中’‘事后’监管。根据市民反映的情况,我们会派工作人员去现场核实问题并处理。”该负责人说。

同时,该负责人表示,线下

餐饮门店的经营需要具备营业执照,根据门店规模办理食品经营许可证或小作坊小餐饮登记证。办证过程中,市场监管部门会对现场的卫生等经营环境进行实地核查,符合要求后由行政审批部门发证。

记者注意到,平台上能够查看到商家的各种许可证书。“外卖门店登记注册实行的是资质承诺制,会存在个别商家一纸多照、多照一纸的情况,也会出现大量实际经营地址和注册地址不一致的情况。”该负责人说,“当发现这种情况且联系不到商家的时候,就会将商家打入异常经营名录。如果能联

系上的话,会给商家一定期限责令变更经营地址,监管部门会在一定期限内再去复查,如果商家更改不到位再进行处罚。”

对于实体门店的日常监管,另一负责人表示,《山东省餐饮服务风险分级管理工作实施方案》将持证餐饮服务提供者实施食品安全风险进行分级管理,分为A、B、C、D四个风险等级,“多数进驻外卖平台的餐饮实体店属于A、B级,为一年、半年左右进行一次现场检查”。

2019年,济南市市场监管部门曾对济南市网络餐饮订

餐平台,和人网商家落实主体责任展开集中随机抽查,过程中发现,相关平台存在未严格把关的问题,以及部分人网餐饮服务提供者在场所卫生、原料贮存、清洗消毒、加工制作等方面存有隐患。针对此,相关辖区市场监管局对涉及的平台和人网商户进行了依法查处。2022年,济南市场监管部门对从事网络餐饮服务的4家餐饮单位作出了每家罚款1万元的决定,原因是违反《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》中的有关规定。

记者 夏侯凤超 王贝艺
见习记者 吝勇辉