

# 济南市开展专项行动,涉及商家停业整顿,约谈外卖平台 整治“幽灵外卖”,一查到底绝不姑息

本报济南8月9日讯(记者 夏侯凤超 王贝艺 见习记者 岑勇辉) 整治“幽灵外卖”!8月9日,看到齐鲁晚报·齐鲁壹点相关报道后,济南市有关部门立即行动,对涉及商家进行查处,并以此为契机在全市开展网络餐饮食品安全风险隐患排查专项行动,时间从即日起至10月15日。同时对网络餐饮服务第三方平台进行约谈。

## 延伸阅读

## 市场监管现场查处 外卖平台开展自查



针对“幽灵外卖”问题,8月9日下午,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者随济南市、历下区市场监管部门工作人员现场执法,市场监管部门现场下发现责令整改通知书,要求涉事门店停业整顿。

文/片 记者 夏侯凤超 王贝艺  
见习记者 岑勇辉

### 市场监管 责令涉事门店停业整顿

在历下区山师东路的“阿呆炒饭”门店,店员正在忙碌着打扫店内的卫生,操作台上原本满满当当的打包盒也已不见,此前杂乱的店铺已经干净整洁。“得知情况后,我们立即赶到现场进行实地查看,该门店确实存在外卖平台照片与实地环境不符的情况。”历下区市场监管部门相关负责人表示,市场监管所工作人员上午10点左右来到现场查看后,要求该店停业整顿,直至达到运营卫生标准。

随后,记者跟随市场监管部门工作人员来到山大路27号的“美食广场”,此时这里已没有了外卖小哥不断进出的“热闹”场景。“我们已对该区域内商家展



◀ 市场监管工作人员对涉事商家下发现责令整改通知书。

### 外卖平台 不达标的商户将被下线

入驻平台时要求提供真实的门店照片,平台照片与实际存在巨大出入的“幽灵外卖”却屡见不鲜,这些商家是如何通过审核成功“开店”的呢?针对此问题,外卖平台又将如何处理?为此,记者联系了饿了么山东片区公共事务部相关负责人,对方回应“目前已汇报给总部”,对于存在平台图片与实地不符的商户也“有计划”去处理。这位负责人表示“不负责与媒体对接”,所以“无法对具体问题作出具体答复”,并承诺将记者的诉求传达给公司对应的部门。但截至发稿前,饿了么方面并没有相关工作人员与记者联系并作出回应。

美团方面相关负责人则表示,为减少商家上传门店图片与实际不符的情况,商家详情页面所展示图片为消费者在点评中自发上传。如果发现上传图片与实际不一致的情况,平台会对图片做删除处理。同时,美团外卖实行抽检制度,将定期对商户环境及证照进行抽检,出现不达标情况将督促整改,情况严重时对商户做下线处理。“此外,消费者也可通过美团外卖APP的‘商户举报’功能向我们反馈商户情况,一经核实存在相关问题,我们将安排相关商户整改、下线。”该负责人说。

针对此前的该类问题,上述负责人表示,平台工作人员会根据消费者反馈的情况,对商户环

南市市场监管局回应齐鲁晚报·齐鲁壹点,“报道中提到的有问题的点位,我们已组织人员跟进并查看情况。”相关负责人表示,9日上午已开展执法行动,对暗访中发现的相关场所进行依法查处。“省直一直以来都在进行餐饮安全的检查和整治工作,对此报道也很重视,我们将进一步加强该现象的整顿力度。”

9日下午,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者从济南市、历下区市场监管部

了解到,辖区市场监管所已对报道涉及的商家下达了责令整改通知书,商家均处于停业整顿状态。

济南市市场监管局相关负责人表示,鉴于网络订餐店铺分散性、隐蔽性强,逃避监管等问题,欢迎、鼓励和支持媒体和人民群众进行监督、举报,对举报餐饮违法违规行为,市场监管部门将依法查处,一查到底,绝不姑息。

### 让“幽灵外卖” 走到阳光下

线上门脸照片光鲜亮丽,实体店却大相径庭;精致诱人的餐品背后,环境却“脏乱差”。名副其实的“幽灵外卖”潜藏在城市的大街小巷、角角落落,而为健康买单的却是广大消费者。外卖迅猛发展的当下,是时候让“幽灵外卖”走到阳光下了。

如今,点外卖已经成了很多城市人的生活习惯,平台上引人食欲的图片和靓丽的画面,成为吸引广大消费者点餐的重要参考。但鲜少关注的门店照片却让很多商家钻了空子。有的门店线上照片与线下制餐点截然不同,更有甚者“以假乱真”,也有不少商家对提供门店图片置若罔闻。诸如此类弄虚作假的“幽灵外卖”,不仅让消费者产生恐慌,更让消费行业的信任度大打折扣,长远还会影响到相关行业的发展。

“幽灵外卖”已经影响到“舌尖上的安全”。对此的处理难在何处?一方面是外卖商家分散性、隐蔽性强。有些小作坊甚至直接安家居民楼,一个房间便是出餐点,还有的“躲”在隐秘的老街巷里,连外卖小哥找到都得费点脑筋;另一方面便是平台审核和监管的乏力。入口之物,在平台上层层把关层层审核,最后呈现给消费者的却是“幽灵食品”。

无论何种原因,消费者和平台对此都应保持足够警惕。但更重要的是,需要平台、监管部门等多方联手,强化审核机制,严查上线登录信息,对网络餐饮行业形成监管高压态势,早发现早处置,让“幽灵外卖”走进阳光里。 记者 夏侯凤超

### 市民可拨打12345 举报“幽灵外卖”

鉴于网络订餐店铺分散性、隐蔽性强,逃避监管等问题,济南市市场监管部门欢迎、鼓励和支持媒体和人民群众进行监督、举报,对举报餐饮违法违规行为,市场监管部门将依法查处,一查到底,绝不姑息。欢迎广大市民拨打投诉电话12345,共同维护好网络订餐环境。

同时市场监管部门提醒广大消费者,尽量选择信誉度高,对线下实体店实际情况有一定了解,食品安全有保障的餐饮店下单购买餐饮产品服务。发现问题保存好证据,依法投诉,维护好自身的合法权益。

### 特别提示

### 公告

济南春朋孚圣装饰工程有限公司(营业执照:370112200008767):

根据你单位职工投诉,依照有关规定,济南市社会保险事业中心决定,对你单位2021年12月-2022年4月期间的社保缴纳情况进行书面稽核。请你单位三个工作日内将2020年1月-2022年4月工资发放明细表、总账、应付工资明细账、现金及银行日记账、原始会计凭证等资料报送至我中心。

因其他方式无法送达,现依法公告送达济历城社险稽通字[2023]06-(039)号《社会保险稽核通知书》。限你单位自公告之日起30日内,到我单位领取。如逾期未领取,即视为送达。

联系地址:历城区唐冶中路与文苑街交叉口东南角(历城区便民服务中心A座3层)  
联系电话:0531-88060362

特此公告。

济南市社会保险事业中心  
2023年8月10日