

从“人盯人”到“系统盯流程” “无堂食外卖”的浙江标准来了

温州市苍南县的谢先生最近来杭州出差，晚上想吃温州海鲜粥，便打开饿了么APP，很快找到一家附近的无堂食外卖店，他发现后厨的实况直播，看过后挺放心地下了单。

谢先生可能不知道的是，这背后是浙江对“无堂食外卖”监管整治的系统性改革措施。作为其中的重要内容——杭州市首创的《无堂食外卖聚集区管理规范》团体标准也于7月13日正式实施。



杭州拱墅区的网络餐饮集聚区管理日益完善

一种可推广的模式

近年来，餐饮行业呈现出数字化、线上化发展趋势。外卖市场出现一些新模式，连锁餐饮品牌为专注外卖业务而设立轻量化门店，它们是餐饮业主要的增量市场。

此前，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于进一步强化食品安全全链条监管的意见》，专门提及推动平台和商户实行“互联网+明厨亮灶”。这对无堂食外卖监管提出了明确要求。作为互联网大省和平台经济大省，浙江探索推进网络餐饮行业健康规范发展，具有示范意义。

美团外卖杭州地区业务负责人俞马翔告诉记者，无堂食外卖已经成为许多餐饮商家为降低房租、人力等经营成本而采取的经营模式之一。如何确保这些商家的卫生条件符合消费者的食品安全需求，美团也在从商家需求和自身优势出发，探索建设放心外卖基础设施的一种模式——“浣熊食堂”。

为什么以浣熊取名？“浣熊是一种很爱干净的动物，我们以此为名，就是希望能够通过该模式的推广，扭转消费者对‘外卖等于脏乱差’的刻板认知，推动建立阳光可信赖的市场环境。”俞马翔表示，只要符合美团的食品安全标准，按照透明开放原则进行运营和改造的商家，均可入驻，计划3年建成1200家。今后，随着《无堂食外卖聚集区管理规范》实施，监管更加透明，也更有利于行业发展。

标准的意义在于可复制推广。拱墅区同时还创新了“大企业帮小店”机制，让大型酒店与外卖商户结对提升。

聚集区的第三方运营商“云松鼠”则发挥专业管理的优势，通过统一规划、统一建设、统一管理、统一服务，帮助小商户解决单打独斗面临的场地、设备、管理能力不足等问题，大幅降低他们的合规运营成本和本难度。

数据显示，拱墅区20个聚集区整治后，投诉量明显下降，该模式已被列入浙江省“群众身边的微改革项目”。

浙江省市场监管局餐饮服务食品安全监督管理处相关负责人表示，无堂食外卖聚集区模式值得在更多地方推广，规范行业发展，保障食品安全，让消费者吃得放心安心，还能为外卖小哥提供便捷，实现政府、平台、商家、消费者的多方共赢。

当然，一纸标准并非外卖行业食品安全的“万能药”，更为关键的是监管部门加大管理力度，平台要落实主体责任，商家要自觉遵守，消费者要参与监督，共同守护我们“舌尖上的安全”。
据潮新闻

无堂食外卖有隐患

如今，外卖成了不少人生活中不可或缺的选择。其中，无堂食档口占了不小的部分。据不完全统计，浙江省目前有3000多家无堂食外卖档口，大约1700家集中在杭州。

这些无堂食外卖档口通常经营场所隐蔽、地址和人员变动频繁，缺乏顾客现场监督，极易形成监管盲区，容易给食品安全带来隐患。

“点外卖时总会担心卫生问题，以前我们是看不见后厨的。”经常出差的谢先生说出了许多消费者的顾虑。

去年，拱墅区市场监管局在一次排查中发现，辖区部分无堂食外卖档口存在卫生隐患。

“以前类似情况按法规每次罚200元，商家宁可交罚款也不整改。”拱墅区市场监管局局长唐卫峰回忆，“但一刀切关停肯定不行。”拱墅区对全域聚集区试点先行，整体改造提升，对卫生环境恶劣的无堂食外卖小档口要求停业整顿，同时市场监管部门联合美团、饿了么、京东等平台建立“流量限制+下架”的处罚机制，效果远超单一行政处罚。

聚集区的后厨改造

鉴于无堂食外卖的隐患，浙江积极探索有效的管理规范，保障消费者的饮食安全，其中纳入聚集区管理成为一条重要的破题之举。

“无堂食外卖的监管重点与传统餐饮有很大不同。”唐卫峰解释，“传统餐饮有堂食，顾客现场可以直观看到，而无堂食外卖则完全依赖于线上平台和监管部门的远程监管。这就需要更加注重商家的资质审核、加工过程的透明化以及配送环节的规范管理。”

杭州市拱墅区市场监管局历时一年，起草了《无堂食外卖聚集区管理规范》，最鲜明的特点是推出“聚集区”这一空间形态。一年过去了，辖区新增了20处外卖聚集区。

杭州米市巷是最早“打样”的地方。过去这里投诉比较多，杭州拱墅区率先对米市巷无堂食外卖聚集区硬件设施进行全域提升改造，整合设置共享加工间和仓库，明确功能分区，显著改善后厨环境，单个档口面积利用率提升40%。

7月7日上午，记者来到米市巷的“膳小厨”聚集区，一家烧卤饭档口，店家戴着口罩边忙边说：“共享仓库放打包盒，共享区洗菜配菜，档口清爽整洁多了。”

这里500平方米空间容纳8家外卖档口，明厨亮灶、信息公示。整治后一年内，这个曾年投诉十余起的地方，实现了零投诉。

中午，记者走进杭州新天地二楼无堂食外卖

聚集区，看到无堂食外卖各档口的窗口，都被各种外卖包装袋码得严丝合缝，几乎看不见里面的人。外卖小哥匆匆而来，即取即走，井然有序。

拱墅区为每个聚集区配套“共享仓库”，存放预包装食材，定时消杀；“共享粗加工间”，通过插卡水表计量，杀鱼洗菜。还有分布在各处的290个“小哥驿站”，配备了USB充电板、9.9元“骑士套餐”等。

“饿了么”专送小哥吕建清说：“以前取餐像打仗，现在能在档口对面小哥驿站一边休息一边给手机充电。”

一位正在“共享粗加工间”洗菜的无堂食外卖店家算了一笔账：“通过房租减免、设备共享，每月省下3000元，环境好了，改造以后没有接到过消费投诉。”

在杭州，这份标准不仅聚焦单店规范，更创新性地探索聚集区的集中治理模式，传统的“人盯人”检查，变成了“系统盯流程”来规范和约束。

业内专家认为，杭州的这份标准顺应了餐饮业标准化、精细化、规范化发展的要求，为外卖的规范化经营、品牌化运营及未来规模化发展提供了样本。监管也可以从“被动式”向“主动式”转变，提升监管有效性。

浙江省市场监管局餐饮服务食品安全监督管理处相关负责人表示，预计2025年中国外卖市场将接近2万亿元体量，无堂食外卖团标的出台恰逢其时。