

基于行政视角下网络订餐对食品安全的影响及措施

徐锐

湖北经济学院法商学院, 湖北 武汉 430200

摘 要：现阶段，随着互联网技术的快速发展，促使餐饮行业也迎来了井喷式发展，越来越多的年轻人开始通过手机进行网络点餐，消费者只需通过手机上绑定的 app 或者小程序就可以选择心仪的餐饮，通过第三方支付平台就可以实现订餐、结算等步骤，下单完成后只要等待商家通过配送人员将食品配送到相应的地址即可。由于互联网的便捷，实现了网络订餐的高效性，让消费者可以随时、随地品尝美食。但是，网络订餐是近几年新兴的餐饮模式，对食品安全的法律监管仍然存在一定的问题，这就会影响广大消费者的切身利益。因此，本文主要分析了网络订餐的现状，并基于行政视角提出了有效的解决措施，旨在提高网络订餐的安全性^[1]。

关 键 词：食品安全；网络订餐；法律监管；措施

The Influence and Measures of Online Ordering on Food Safety From the Administrative Perspective

Xu Rui

Law&Business College of Hubei University of Economics, Wuhan, Hubei 430200

Abstract： At this stage, with the rapid development of Internet technology, the catering industry has also ushered in a spurt of development. More and more young people begin to order food online through mobile phones. Consumers can choose their favorite food only through the app or small program bound on their mobile phones, and they can order food and settle accounts through the third-party payment platform. After the order is completed, just wait for the merchant to deliver the food to the corresponding address through the delivery staff. Due to the convenience of the Internet, the efficiency of online ordering is realized, so that consumers can taste food anytime and anywhere. However, online ordering is an emerging catering model in recent years, and there are still some problems in the legal supervision of food safety, which will affect the vital interests of consumers. Therefore, this paper mainly analyzes the current situation of online food ordering, and proposes effective solutions based on the administrative perspective, aiming at improving the security of online food ordering^[1].

Keywords： food safety; online food ordering; legal supervision; measure

一、网络订餐的食品安全现状

（一）网络订餐的运营模式

现阶段，网络订餐市场的第三方平台主要有抖音、美团、饿了么、百度外卖等，也存在一些区域性网络平台，甚至很多实体餐饮行业也嗅到了网络的力量，开通了网络订餐渠道。对于这几类主流的订餐平台，其运营模式大致相同，主要有以下流程：第一，客户需在手机或者其他终端上通过第三方平台注册账户，并登录。第二，客户可以在平台上搜索店铺，并进入详细页面查看，根据菜品、价格介绍，选择自己所需商品。第三，客户在第三方平台上支付所选中的服务信息，此时平台就会将这些信息传递给商家，商家接单后就会根据预估时间来指派骑手送餐。第四，当收到成品完成消费服务后，平台就会将款项打入商家账户，整个流程结束^[2]。对于一些白领或者大学生等消费群体而言，网络订餐有着极大的便利，只需通过手机即可完成点餐，因此近几年得到广大消费者的喜爱和追捧，据相关数据显示，自2017年~2023年，我国的网络订餐规模从2045亿元增长到15254亿

元，呈现井喷式增长。

（二）网络订餐涉及的食品安全问题

相较于传统餐饮来说，网络订餐只需要在手机上通过第三方平台即可完成交易，而不需要消费者与商家面对面实现交易。从其运营模式来看，食品安全的关键问题在于入驻商家所提供的服务与质量。传统餐饮普遍需要注意食品安全问题，必然会加强整个供应链的安全性，如从田间到餐桌的整个环节，而这也是网络订餐需要重点关注的核心问题。相较于传统餐饮，网络订餐的环节更多，如食品配送环节，这一环节，也是现阶段食品安全问题频出的环节，如一些配送人员素质不高，也会影响食品配送的安全性^[3]。再者，在网络订餐过程中，消费者与商家的接触较少，只有通过平台上提供的介绍来了解店铺的信息，无法直接了解商家的具体信息，如营业执照、环境卫生、人员健康等信息，因此，对于商家的卫生情况一概不知，这就大大降低了对食品安全的监督，无法确保商家所提供食品的质量安全。

（三）有关行政部门对网络订餐食品安全法律的相关规定

由于网络订餐的迅速崛起，有关行政部门加强并重视网络订

餐的相关规定，确保食品的安全性，颁布了相关的《食品安全法》。其中明确表示对于网络订餐，第三方平台必须保证其安全并承担相应的责任，主要有以下两点：第一，必须加强对入驻平台商家的登记与审核，也就是要做好实名登记制、确保其有经营许可证^[4]。第二，明确对商家的管理义务与责任，也就是加强对入驻商家的管理，对其违法经营做出制止、警告、停止。同时也明确指出，客户在消费过程中权益受到损害的，第三方平台也需要承担相应的连带责任。因此，必须加强相关部门的监督管理，才能确保第三方平台的规范化运营与管理，为网络订餐的食品安全提供保障。

二、网络订餐存在的主要食品安全隐患

（一）网络订餐的市场自律性差、信息不对称

现阶段，第三方平台的快速发展，导致订餐平台的市场自律性较差，调节机制失灵，同时由于有关行政部门的干预力度不足、部分商家不诚信，入驻平台的商家选择一些质量较差、劣质食材，以此来获取暴利，严重危害广大消费者的人身健康。当市场资源配置失调，商家与广大消费者的信息不对称时，就会出现诱导、欺诈消费等问题^[5]。各大平台为了能够吸引流量，推出折扣力度很大的优惠券，如新用户首次下单立减50、半价等，这样也会造成商家提高商品价格，消费者实际并未得到优惠。以高价格销售低价值的菜品，食品安全必然存在巨大隐患。

（二）第三方平台缺乏必要的食品安全审核和法律管理机制

网络订餐与其他网络交易的本质几乎相同，商家与客户之间的交易也是在第三方平台上完成的，由于是网上交易，所以客户无法对其进行现场监督，因此，食品的质量安全完全取决于商家和第三方平台的监督，大大增加了食品的安全隐患。正是由于网络订餐中存在的安全隐患，相关部门颁布的文件中也明确规定了第三方平台所需要承担的义务与责任，以此来保障广大消费者的食品安全^[6]。

但是，在实际运营中，这些法律监管部门所颁布的文件并没有在第三方平台上得到有效的落实。部分第三方平台为了进一步抢占市场份额，扩大外卖业务，很多时候并没有重视对商家资质的审查与监督，忽略了食品质量的管控，甚至会简化商家入驻平台的流程，以进一步扩大自身的市场占有率。例如，315晚会曾对某主流订餐平台进行曝光，其没有对入驻平台的商家进行相应的资质审核，简化流程，甚至还存在虚假宣传行为，诱导消费者。因此，在网络时代，对于网络订餐，消费者无法直接面对商家，不能对食品进行监督，同时，第三方平台也存在管理上的漏洞，缺乏严格的审核机制，这样必然会造成大量不具备资质、食品安全管理较差的商家入驻平台，从而导致食品质量不达标^[7]。

（三）消费者缺乏食品安全法律意识

由于工业的不断发展，物资不再匮乏，但食品质量问题层出不穷，随着消费者的食品安全意识不断增强，食品的安全性已然成为整个社会关注的重点。但是消费者对于网络订餐却缺乏一定的认知，没有重视网络订餐中的食品安全。这主要是由于消费者

在网络消费中没有详细的了解入驻平台商家的店铺，没有关注店铺的详细介绍，甚至不知道店铺的位置、营业资质等，更多的是关注商品的价格和介绍，并没有重视商家所提供的原材料的质量与品质^[8]。

消费者对于食品安全的重视程度虽然日益提升，但不容忽视的是，他们在食品安全法律意识方面仍存在显著的不足。这种不足主要体现在对食品相关法律法规的了解不够深入，以及在日常购物中缺乏对食品安全性能的主动判断和辨识能力。许多消费者在购买食品时，往往更侧重于价格、口感和品牌等因素，而对于食品的生产环境、原料来源、添加剂使用、保质期等重要信息则关注不足。

三、基于行政视角下的网络订餐的有效措施

随着互联网技术的普及，餐饮行业与互联网的结合是时代发展的趋势，且随着互联网的发展也会逐渐的普及到广大消费者。但对于餐饮行业而言，确保食品的质量与安全是其可持续发展的根本所在，故此，要想确保餐饮行业的健康发展，必须加强有关行政部门的监督管理，积极消除网络订餐中可能存在的安全隐患。

（一）建立以食品药品监督管理机关为主的法律监管体系

首先，为了协调各部门的统一管理，应从具体的职责出发，明确食品药品监督管理部门为主的法律监管体系，作为监管主体，应加强对网络订餐食品安全的管理意识与执法水平。对于入驻第三方平台的商家，应加大抽查力度，明确执法人员以及职责范围，提高执法的有效性。再者，执法部门应积极的与商户沟通、做好走访工作，从多角度落实食品安全的监管工作，确保维护广大消费者的权益。其次，有关执法部门应积极干预网络订餐的安全监管，构建执法主体数据库，明确各片区在监管执法过程中的责任与义务，同时加强各部门之间的监管与执法。最后，还应建立网络追溯平台，利用现代技术，做好各商家网络订餐的大数据记录，主要记录的有订餐数量、意见与建议、质量投诉、综合评分等，做好与客户间的沟通，积极发现问题并做好处理，当某商家受到的投诉较多时，应立即做出严格处理，经调查确证后，如果存在严重食品质量问题，则下架该商家所有菜品，甚至取缔店铺运营资格，这样才能确保食品药品监督部门为网络订餐保驾护航^[9]。

再者，在实际执法中，为了有效的避免不同职能部门间存在的监管缺失、重复监管等问题，可以结合现阶段的网络技术，构建以食品药品监督部门为主体、其他职能部门联合执法的平台，在平台上设置各职能部门的权限，这样才有可能避免各单位相互推诿、管理混乱等问题。因此，通过构建以食品药品监督部门为主体的体系，有效落实网络订餐中的相关法律法规，进一步加大网络订餐安全监管的力度，才能有效提高食品的安全性。

（二）加强第三方平台的自律法制管理

在整个订餐过程中，客户与商家之间没有直接接触，所有信息皆通过第三方平台，所以，第三方平台在整个订餐环节中有着

十分重要的作用，必须承担食品安全的主要责任。为了有效的加强对第三方平台的审查准入机制，降低网络订餐带来的食品安全隐患，必须重视并加强对第三方平台的自律管理。

一般来说，要想有效的做好第三方平台的自律管理工作，可以从以下几个方面出发。第一，应完善相关的法律法规，先前的食品安全法中虽然考虑了第三方平台在网络订餐中的作用，同时也规定了其应承担的责任，但是考虑当前的实际环境，这一规定并不能得到有效落实。因此，必须进一步完善相关的食品安全法，明确第三方平台应建立完善的商家入驻审核机制，同时做好对商家食品安全的日常监督工作，对于那些没有完善准入机制的第三方平台做出严格的惩罚。第二，第三方平台应做好自身的管理工作，严格遵循有关部门的规定，结合本平台的实际情况，将消费者的安全放在第一位，制定严格的商家准入审查机制、日常监督管理机制，并做好对商家的年度考核，对不遵守规章制度的商家进行严厉的惩罚，一般包括警告、责令整改、暂停运营、停止运营以及开除等措施，这样才能让入驻商家从内心敬畏并重视食品安全^[10]。

因此，加强对第三方平台的自律管理，能够加强平台的自身约束性，同时也能对入驻商家进行严格的管理，为食品安全提供有效的保障。

（三）确立第三方平台的食品安全提示义务

当今社会网络发达、信息透明，但是消费者在网络订餐中仍然缺乏一定的质量安全意识，这主要是由于第三方平台所宣传的重点，使得消费者与商家的买断被阻断。故此，要想有效的降低消费者的食品安全隐患，就必须加强对第三方平台的管理，明确第三方平台的义务，提示广大消费者网络订餐存在的弊端，这样才能确保消费者在有意识的状态下，进一步提升网络订餐的食品安全意识。

第三方平台对于消费者的安全提示主要有以下几点，第一，在平台的相关页面介绍上，必须添加超链接，注明食品安全制度，便于消费者对食品安全保障制度有着一定的认知。第二，对于入驻商家的营业执照、店铺信息、从业人员的健康信息登记等，第三方平台必须将其放置在店铺介绍的醒目位置，且标注这些照片已经由平台审查通过，以及标注审查人员的信息，便于消费者能够第一时间掌握店铺的详细信息。第三，当客户下单后，应在订单页面标注投诉电话、链接和具体的操作流程。第四，当客户收到订餐以后，应在外包装醒目位置提醒消费者可能存在的食品安全问题，并做好外包装完整性检查，防止外包装被拆开、撕毁，提高食品包装的安全性。因此，第三方平台做好食品安全的提醒义务，尽可能的让消费者多了解有关食品安全方面的知识，增强食品安全意识，从而才能降低网络订餐所带来的食品安全问题。

四、结束语

综上所述，在互联网快速发展的当今社会，网络订餐已然成为一种新型就餐新形式。但是由于网络订餐的新型服务方式出现的时间较短，相关食品安全方面的法律法规仍然以传统餐饮行业为主，行政监管部门没有及时作出优化完善，从而造成网络订餐出现诸多食品安全问题，因此，必须重视法律对网络订餐的约束，建立以食品药品监督管理局为主的法律监管体系，同时，加强第三方平台的自律管理，承担食品安全的主要责任。再者就是要确立第三方平台的食品安全提示义务，在店铺详细介绍入驻商家的营业执照、店铺信息、从业人员的健康信息登记等。只有从多方位、多角度的采取有效措施，才能进一步提高网络订餐的食品安全性，维护广大消费者生命财产安全。

参考文献

- [1] 陈丽. 网络订餐对食品安全的影响及法律规制 [J]. 食品与机械, 2018, 34(3):86-88,122.
- [2] 黄鑫兵, 石亚平, 于子晴, 等. 食品安全事件对大学生网络订餐行为影响的研究 [J]. 食品安全导刊, 2020(27):2.
- [3] 刘鹏, 李文韬. 网络订餐食品安全监管: 基于智慧监管理论的视角 [J]. 华中师范大学学报 (人文社会科学版), 2018, 57(01):1-9.
- [4] 王悦. 网络订餐食品安全监管制度完善路径分析 [J]. 食品安全导刊, 2023, (29):21-24.
- [5] 邢晶晶, 朱志宏. 网络订餐食品安全现状分析及提升办法 [J]. 食品安全导刊, 2023, (17):11-13+21.
- [6] 罗丽阳. 公共治理视角下网络订餐食品安全监管研究 [D]. 江西财经大学, 2023.
- [7] 邸洋. 网络订餐食品安全监管改进对策研究 [J]. 中国食品, 2023, (02):76-78.
- [8] 刘艳. 网络订餐食品安全风险因素和对策研究 [J]. 食品安全导刊, 2022, (04):19-21.
- [9] 周如琪. 泉州市网络订餐食品安全监管现状与对策 [J]. 食品安全导刊, 2021, (33):22-24.
- [10] 辛明霞, 杨艳, 刘晓红, 等. 承德市网络订餐食品安全问题及监管措施研究 [J]. 河北医学, 2021, 27(10):1757-1760.