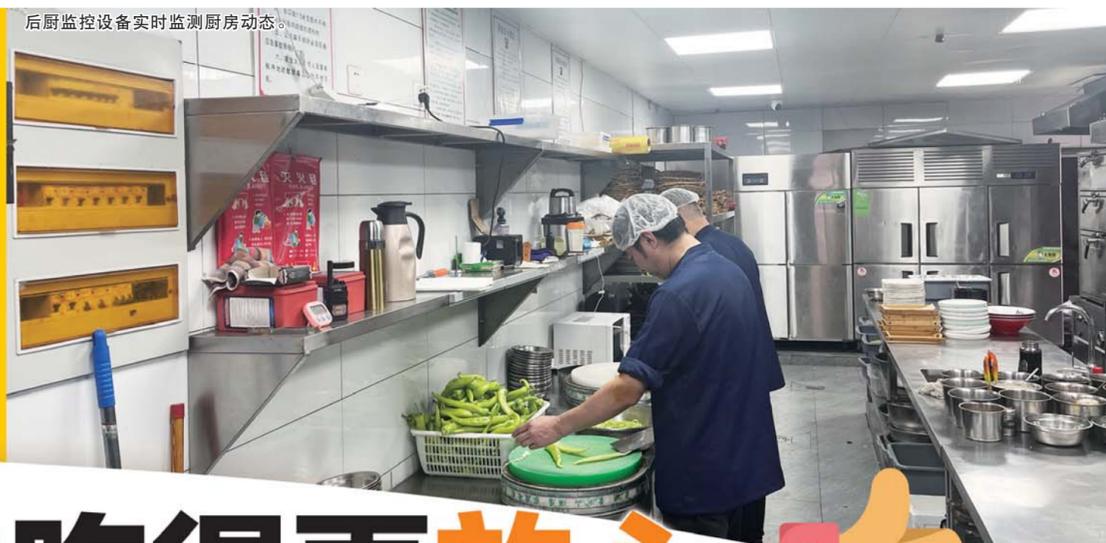




达到标准商家,可悬挂“透明餐厅示范街”荣誉牌。



七星街被打造成“透明餐厅”示范街。



后厨监控设备实时监测厨房动态。

看着后厨直播点外卖,美味吃得更放心



即墨区探索“互联网+后厨直播”监管模式,打造“网络餐饮食品安全街”

半岛全媒体记者 李春燕
通讯员 兰青青 于丹凤

近日,即墨区的张女士通过手机网络平台点外卖时,发现商家居然开启了后厨直播。看到商家后厨干净整洁,厨师的穿戴也非常整洁后,她果断下单。

据了解,为有效破解网络餐饮监管难题,即墨区市场监管局将“互联网+”与网络直播相结合,与网络点餐平台合作,以外卖商户较多、销量较好的宝龙七星街作为试点,打造“网络餐饮食品安全街”,将原来的厨房“闲人免进”变成“欢迎看直播参观”。

对此,商家表示,后厨直播倒逼餐饮企业自觉改善操作环境,规范加工流程,提升食品安全和餐饮服务品质,“也让我们的订单量有了明显提升。”

市民<<< 看着后厨直播点外卖,放心

“前几天,我登录网络平台点外卖,查看商家情况时,看到了后厨直播的入口。”市民张女士说,原本她以为是商家展示店面的视频,没想到点开,居然真的是后厨的实时画面直播,“看到后厨干净卫生,加工间十分整洁,厨师穿戴也规范,我就果断下单了。”

张女士说,因为中午休息时间短,她平常的午饭基本全部靠外卖解决,“以前,我也看到过很多外卖后厨脏乱差等负面报道,坦白说,有时候自己点外卖也挺忐忑的,生怕‘踩坑’点到那些卫生状况堪忧的外卖,现在能看到后厨的实时状况,我自然是放心了很多。”

根据张女士所说的情况,记者打开了“饿了么”APP,发现在即墨区七星街附近的一些外卖商家的“商家相册”一栏,均有“后厨直播”的选项。点击“后厨直播”后,商家的后厨便清晰地展现在了手机屏幕之上。

记者随机点开了刘记黑鸭(七星街店)、老酒馆熏酱东北菜、湖南牛肉粉等多家七星街附近的店铺,均发现可以观看后厨直播。值得点赞的是,这几家店铺的后厨,均整洁卫生,工作人员的着装也是非常规范。

商家<<< 后厨上直播,销量增加四成

“自从安装上探头开始后厨直播后,俺家的销售收入增加了40%以上,新老顾客都增加了不少。”七星街上“老酒馆熏酱东北菜”店长张东东说,开始的时候,他对在后厨装监控探头直播的事儿,也有点抵触,“坦白说,向全网公开后厨,需要鼓起很大的勇气,因为,一旦直播开启,可能一些很小的问题也会被放大。”

但是,经过即墨区市场监管局工作人员的几次沟通后,张东东想通了这事儿,“首先,餐饮企业应该是良心企业,向全网公布后厨是义务也是责任,也是我们最起码要做的。当然,这样也会倒逼我们餐饮企业提高要求,把后厨工作做得更好。”

让张东东没有想到的是,后厨直播的开启,直接拉高了店里的出单量。“很多顾客,就是看到我们干净整洁的后厨才下的单。”张东东说,有很多顾客跟他说过,对于外卖来说,健康和卫生是第一位的,“他们通过直播,不但能看到卫生状况,还能看到食材,自然就放心下单了。”

说起后厨直播的事儿,张东东说,最开始的时候,他接到了市场监管局发的“致网络餐饮商户的一封信”。

“信的内容就是介绍创建‘网络餐饮食品安全街’背景、创建意义、创建成效及时

间节点。”张东东说,后来,市场监管局还组织七星街的商户们,召开了培训会议,同时邀请第三方平台,“然后,市场监管等部门对我们这些店家,开展食品安全知识及网络销售技能培训后,就开启了后厨的网络直播。”

市场监管<<< 探索“互联网+后厨直播”监管模式

对此,记者联系到即墨区市场监督管理局,相关负责人告诉记者,近年来,网络订餐逐渐发展成为当下新兴的食品经营业态,但在满足现实消费需求且节省消费者大量时间的同时也存在着食品安全风险,“为有效破解网络监管难题,即墨区市场监管局在青岛市市场监管局指导下,联合饿了么网络平台,经过实地调研,详细规划,最终选择了网络餐饮单位比较集中的宝龙七星街,打造网络餐饮食品安全街。”

“具体做法,就是在网络餐饮单位的后厨安装摄像头,并将信号推送到‘饿了么’外卖平台,以网络直播的形式,把对外卖商家的监管从主管部门的‘一双眼睛’转化为消费者‘无数双眼睛’,当然,这样的做法,也能让消费者买得安心,吃得放心。”这位相关负责人介绍说,网络餐饮食品安全街的打造,得到了各商家、七星街主办方,以及饿了么平台的积极配合,“当然,我们的

这次试点,也得到了青岛市局职能处室及各部门的支持和配合。”

效果<<< 投诉环比减少23%

据了解,后厨直播上线后,即墨区市场监管局还建立线上动态巡查机制。执法人员每天不定时通过手机打开饿了么平台,选择餐饮单位,点开商家栏目的后厨直播查看加工操作情况,发现卫生状况差、操作过程不规范等问题,及时通知商户进行整改,并严禁私自断电断网及改变照射角度。

除了市场监管部门的监管,即墨区市场监管局还聘请了10名政治觉悟高、业务能力强的外卖骑手为食品安全监督员。在上岗前,即墨区市场监督管理局有针对性地对他们进行了业务培训。

“外卖骑手每天都能直面餐饮单位,可以在第一时间、第一现场掌握餐饮单位的食物安全、环境卫生及从业人员健康卫生状况等,及时发现食品安全隐患问题。”即墨区市场监管局相关负责人介绍,食品安全监督员的设立有利于外卖骑手落实食品安全责任,提升服务质量,做到全过程规范送餐,同时,充分发挥外卖骑手食品安全监管的“探头”作用,发挥他们熟悉餐饮业经营情况的优势,积极提供食品安全风险线索。

针对“网上阳光厨房”存在问题整改落实不及时的情况,即墨区市场监管局会把这些商家列入重点监管对象,加大日常检查频次,确保问题闭环管理。

即墨区通济市场监管所长李忠义介绍说,“这种网上巡查,也让我们日常监管效率提高了30%,实现了动态化精准监管,同时,一季度七星街网络餐饮投诉,环比减少23%。”

据了解,除了后厨直播外,即墨区市场监管局还在七星街各商铺推广食安封签使用,并督促外卖第三方平台加强对入网餐饮服务提供者、送餐单位及配送人员的宣传和培训。

“我们加强与外卖平台、餐饮行业协会等工作配合,做到封签发放使用的‘三个一批’,即市场监管局定制了一批,饿了么平台免费发放了一批,七星街主办方结合自身企业文化宣传需求定制一批。”李忠义介绍说,“网络餐饮食品安全街”目前全覆盖落实入网餐饮服务单位,解决了配送过程中人为因素或责任不明造成食品二次污染问题,保障外卖食品“最后一公里”的安全。

未来<<< 打造更多网络餐饮示范单位

对于打造“网络餐饮食品安全街”的缘起,即墨区市场监管局餐饮科科长兰青青介绍,目前,对餐饮服务的监管一般都采用

综合监管和线下监管的模式,对于网络餐饮尚未建立有效的监管手段,导致网络餐饮监管难以精准发力,“2023年,青岛市纪委向社会广泛征求‘急难愁盼’问题,反映食品安全领域问题的占总人数的42.9%,而网络餐饮问题又占其中的57.1%。”

兰青青说,为从根本上改变这一现状,即墨区市场监管局进行了创新试点,决定打造网络餐饮食品安全街,为打好创建基础,即墨区市场监管局党组安排职能科室配合各市场监管所在全区范围内筛选证照齐全、硬件设施良好、操作加工规范、主体责任意识较强的网络餐饮聚集区,“通过4次走访调研,实地探查,并结合日常监管、投诉举报情况,最终选择了在经营比较规范、外卖商户较多、销量较好的宝龙七星街打造‘网络餐饮食品安全街’。”

据了解,试点刚开始,的确有一些商户有些抵触,为直观性地体现创建效果,市场监管人员按照餐饮服务规范,打造了3家样板单位,两次组织其余餐饮单位进行观摩学习,对照自身不足方面加以整改完善,经过典型引路,以点带面,最终顺利地推进了七星街整体商户提档升级。

“除了对接商户,我们还督促主办方对接街的整体环境进行了两次全面的规整清扫,改善了卫生面貌,并为每家餐饮业户配备了统一

的围裙帽子和口罩,保证了整体形象的一致。”兰青青说,同时,他们还积极联合饿了么平台,给每家业户配发了两个收纳箱,用来收纳日常杂物,保持就餐环境整齐卫生。

不得不说,“网络餐饮食品安全街”创建意义重大,重点在于通过“互联网+明厨亮灶”的形式强化主体责任落实,增强餐饮服务单位自我管理意识,提升餐饮服务质量和食品安全质量。

兰青青介绍,“下一步,即墨区将切实发挥典型引领带动作用,打造更多网络餐饮示范单位,形成‘政府监管、企业自律、社会监督’的良性循环,为群众提供安全放心的饮食环境。”



市场监管所执法人员在对商家进行检查。



网络点餐平台上的直播入口。



实时监控厨师做菜过程。



网络点餐平台实时直播后厨。