

后厨油污堆积、食材器具随意摆放、从业人员健康证过期、蚊虫肆意飞舞……近日，海口一名外卖骑手的随手举报，让龙华区义龙东路一家粥铺后厨脏乱差的乱象暴露在监管视野之下。海口市市场监管部门快速介入核查，查实该店的食品安全违规问题后，依法责令店铺限期整改，并联动外卖平台下架处理该店铺。

外卖骑手化身“移动探头”，依托平台“随手拍”机制主动排查、举报餐饮商户后厨乱象及食品安全隐患，叠加消费者监督、平台数字化管控、政府部门专项监管，构建起食品安全共治的格局。

□南国都市报记者 蒙健 文/图



扫码看视频

骑手“随手拍”上线 食安问题可直接举报

在日常取餐配送过程中，外卖骑手近距离接触餐饮商户后厨，能第一时间直观发现各类食品安全隐患，成为基层食品安全监督的重要力量。骑手阿卫（化名）取餐时发现粥铺后厨脏乱差等问题，当即拍照取证并通过平台举报，推动问题门店被查处整改。

为打通食品安全隐患一线发现渠道，各大外卖平台均已完善骑手端举报反馈体系，其中美团平台已将“食安随手拍”功能覆盖全部在职骑手。外卖小哥小李从事外卖一年时间，此前接单时，他就针对存在脏乱差、有外卖无堂食等问题，向平台举报。“我们系统上的这个功能还是挺方便的。”小李说，近一年时间来，他已经对5家问题店家进行了投诉举报，涉及的问题也得到了相应的处理。

淘宝闪购平台公共事务经理周琦介绍，淘宝闪购打造的骑手“随手拍”机制，也形成了规模化治理效能。她告诉记者，该项目2025年5月于上海试点启动，同年6月在北京落地并设立千万奖金池，单条有效线索最高奖励10元。历经一年多迭代推广，目前已覆盖全国18省57城，日均上报食安线索300余条。

根据骑手举报线索 精准查处外卖乱象

今年4月，海南省市场监督管理局与多家外卖平台签订《“齐心协力 共护食安”网络餐饮食品安全共治备忘录》，正式把外卖骑手纳入食品安全社会监督体系，建立“发现—核查—奖励—提升”闭环流程，骑手上报线索经核查属实，平台给予奖励，打通骑手监督从线索到处置的制度通道。

骑手的一线举报线索，为监管部门精准靶向打击网络餐饮乱象提供重要支撑，不少隐蔽在后厨、库房里的食品安全隐患，正是依靠骑手的“随手拍”才得以暴露在监管视野之下。

4月，秀英区有骑手在取餐过程中发现，辖区一家餐饮店后厨卫生较差，将线索反馈海口市市场监督管理局秀英分局。执法人员联合平台开展现场检查，查实后厨多项卫生问题，依法责令店铺限期整改并立案调查，平台同步对该店铺作线上先行下架处理。

同月的专项整治行动中，执法人员根据外卖小哥提供的线索，还查处了一批问题突出的外卖商户：果盘店冰柜内苹果、木瓜、橙子出现发霉变质，腐烂水果与正常食材混放，存在交叉污染风险；烤鸭外卖店平台展示图片光鲜整洁，实际后厨油污遍地、杂物乱堆，食用油发黑，食材未按要求低温储存。

多起案例印证，骑手“移动探头”的监督作用，揭开了部分外卖商家“线上精美、线下脏乱”的虚假经营乱象，为市场监管的执法提供有力依据，进一步提升了网络餐饮食品安全问题的查处效率和整治力度。

骑手“随手拍” 让“问题外卖”无处遁形

海南把骑手纳入社会监督体系，助力食品安全共治

搭建公众监督平台 打通多向反馈通道

除骑手一线监督外，各外卖平台持续拓宽食品安全反馈维度，打通骑手、消费者双向反馈通道，构建全方位、立体化的问题发现体系，改变以往“被动处置投诉”的监管模式，转向“主动排查隐患”的前置治理。

“在我们平台，消费者可加入小美评审团，参与线上门店食品安全共治评审。”美团海南公共事务部总监符芳铭介绍，消费者可登录评审团小程序或页面，进入“开始评审”任务专区；领取线上门店评审任务，查看待核查的餐饮门店清单；根据页面给出的核查问卷逐项核验：比对商家线上线下经营地址是否一致、线上线下门店名称是否一致、核查门店是否设有堂食等内容，完成信息反馈提交。

此外，美团还打通大众点评用户内容，消费者可查看其他顾客到店实拍，平台结合线下巡检与消费者实拍交叉验证。

在淘宝闪购平台，依托“3+1+AI”数字化治理体系，将公众监督纳入核心治理环节，搭建开放透明的“互联网+明厨亮灶”公众监督平台。“目前平台接入该系统的商户数量较今年1月实现两位数增长，超40万商户完成接入，消费者下单前可实时查看后厨操作全景，直观监督食材处理、环境卫生等情况。”周琦称。

“不能光靠线上监管 还要重点补齐线下监管短板”

业内人士刘山认为，目前外卖平台通过一系列的“智能监控+消费者参与+部门监管”等多重举措，让网络餐饮食安乱象得到有效遏制。但纵观整体治理链条，外卖食品安全监管仍未实现全方位无死角覆盖，线下监管的缺位与薄弱环节，是当前食安共治体系亟待补齐的最后一块关键拼图。

“目前外卖平台的监管重心多聚焦线上环节，依托AI智能巡检、视频核验、证照比对、用户反馈等方式，能够有效筛查证照造假、线上信息不实等显性问题。”刘山提出，线上监管存在天然局限性。平台AI巡检、视频监控、证照核验等手段，仅能筛查证照造假、线上信息不符等显性问题，无法覆盖后厨隐蔽性违规行为。

同时，行业竞争加剧引发的准入门槛松动问题，进一步放大了食安风险。部分平台为抢占市场份额、扩大商户入驻规模，刻意放宽网审标准，默许瑕疵商户入驻。线上审核流于形式，线下复核、常态化监管跟进滞后，导致大量资质不全、卫生不达标、经营不规范的餐饮店入驻经营，埋下长期食安隐患。

“线上技术管控是手段，线下实地监管是根基。”刘山建议，后续食安治理需坚持双向发力，一方面持续优化数字化监管体系，深化骑手“移动探头”、全民共治的治理价值；另一方面重点补齐线下监管短板，督促平台配齐专职线下食安监督人员，建立“定期巡查+随机暗访+回头核查”的常态化监管机制，从而实现网络餐饮食品安全全链条闭环治理。



骑手在送餐路上。



骑手在海南粉摊位前等候。



骑手深入后厨一线，比较了解餐品质量。



骑手在等候取餐。