

读者话题

《谁来监督“看不见”的厨房》追踪

多方共治破解网络外卖监管难题

湖南日报全媒体记者 李成辉



漫画/李雅文

近年来,网络餐饮食品安全深受各方关注。记者走访发现,网络餐饮领域仍存在经营主体资质不全、未在许可地址经营、环境卫生脏乱差等突出问题。“看不见”的厨房该如何监管?(详见本报9月29日民声版)

11月13日,长沙市市场监督管理局发布《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》(简称《办法》),将于下月起施行。记者梳理发现,《办法》着力整治网络餐饮服务领域群众反映强烈的突出问题,压紧压实网络餐饮各方主体责任,推进食品安全社会共治,破解网络外卖监管难题,让用户吃得放心吃得安心。

强化无堂食外卖监管

作为互联网发展产生的新业态,无堂食外卖如雨后春笋般涌现。由于规模小、场所隐蔽、与消费者接触少等原因,无堂食外卖店多处于监管盲区,极易滋生食品安全问题。

为破解无堂食外卖监管难题,此次印发的《办法》明确,将重点加强无堂食外卖监管,

对无堂食外卖在湖南省食品安全综合平台及时予以标注,加大监督检查频次。

事实上,今年8月起,长沙市市场监督管理局已开展“每月一抽查外卖”活动,重点聚焦外卖集中街区周边及差评量多、被投诉举报较多以及无堂食的网络餐饮商户。截至目前,已抽查130家餐饮外卖门店,下达责令改正通知书120份。经现场核对,多数门店如期完成整改。

“‘站着粘脚、摸着粘手’,最直观的问题就是卫生不过关。”执法人员告诉记者。记者暗访时也看到,有的外卖店铺将食材随意摆放,有的“三防”设施不达标,有的食品与非食品混放,甚至后厨内还有卫生间。

强化各方主体责任

“店铺月销量过万单,经常出现在推荐榜单,卫生条件竟然如此恶劣。”看着被曝光的外卖店铺名单与现场照片,家住芙蓉区的市民刘先生简直不敢相信,“顿时无欲全无,

丧失了点外卖的勇气”。

据了解,长沙网络餐饮平台辖区内店铺数量约9万家。面对数量庞大的外卖商家,该如何更好地保障食品安全?长沙市食品安全委员会专家万丽玲认为,关键在于落实责任。

万丽玲表示,要明确部门、平台、商家等各方责任,形成权责明晰的责任链条,建立健全网络食品安全监管体系,实现加工、配送等全链条无死角监管,确保网络外卖安全责任落地落实。

记者注意到,《办法》明确了市场监管部门管理责任;第三方平台及入网餐饮服务提供者主体责任;细化第三方平台入网核验登记、抽查监测、信息保存、信用评价及配送管理等要求;进一步明确入网餐饮服务提供者主体资质、信息公示、加工操作及配送管理等要求和餐饮许可审批等事项。

《办法》明确,开展网络餐饮服务经营活动的第三方平台要配备食品安全管理人员,承担食品安全责任;入网餐饮服务提供者加工制作餐饮食品不得加工使用有腐败变质等食品及原料;鼓励入网餐饮服务提供者使用开启后无法复原的食品安全封签或者一次性外包装,对外送餐品进行规范包装,防止配送途中的交叉污染。

鼓励推进社会共治

面对迅猛发展的外卖餐饮,传统的监管手段已难以以为继。记者了解到,越来越多小餐饮店铺将重心由线下转为线上,不少大牌餐企也在探索“卫星店”模式,这对监管提出新要求。

《办法》鼓励入网餐饮服务提供者将加工场所视频信号上传至第三方平台,通过“互联网+明厨亮灶”方式接受社会监督。业内人士表示,让店铺公开外卖制作环节是解决食品卫生的有效手段,应大力推广“互联网+明厨亮灶”,用公开透明倒逼店铺履行主体责任。

《办法》还鼓励第三方平台加大对入网餐饮服务提供者消费投诉情况、食品安全抽查监测发现问题、负面舆情等指标的评估考核力度,加强网络餐饮服务食品安全系统管理。第三方平台应当建立健全信用评价制度,为消费者提供对餐品或服务进行评价的途径,不得删除、屏蔽消费者评价,推进网络餐饮服务食品安全社会共治。

记者行动

近日,长沙县江背镇江背社区妹冲组村民向湖南日报反映,由于湖南农业大学的科研团队单方面毁约,今年组里有数十亩良田无人耕种而抛荒,农民也没拿到流转的收益。记者就此进行调查。

11月12日,车子驶入江背社区妹冲组时,记者看到道路两旁成片的农田里长满过膝的荒草。田边还插着已有点残破的橙色旗帜,上面印有“科两优荊珍,订单香稻”字样。

记者采访了几位村民,他们介绍,这大片良田就在乌川湖水库的旁边,大约有60多亩,是组上耕地,流转给了湖南农业大学的一个科研团队进行水稻引种、培育。去年底,该科研团队负责人陈教授突然提出不要这块地了,让村民自己耕种。村民认为租期还有3年到期,损失应该由毁约的湖南农大科研团队支付,由于对方没给赔偿,他们也没收回土地进行耕种。

记者来到江背社区,社区党总支书记章秋华介绍,妹冲组的这块地,2010年

退租赔偿谈不拢 60多亩农田被抛荒

湖南日报全媒体记者 田燕 龚雅丽

以每年每亩300公斤稻谷(参照当年10月晚稻市场价)和50元管理费的费用租赁给了湖南农大的一个科研团队,租期16年,由湖南农业大学和原乌川湖村(已并入江背社区)双方签订合同。2023年底,在支付当年租金后,该团队提出不要这块田了。但由于合同在违约责任上只写明“乙方违背合同规定给甲方造成损失的,由乙方赔偿甲方损失”,具体赔偿多少,没有约定。村民认为应该由租方出资改田,还要修好一些配套设施,要求赔偿费用6.8万元,而科研团队只愿赔偿1.5万元给该组,双方互不退让,没有谈妥。

为何科研团队在合同期没满就不种了?记者电话联系陈教授,他表示去年就已经通知社区退田了,具体事宜找农业大学。11月14日,记者联系湖南农业大

学,相关负责人表示陈教授已退休10年,经学校了解,陈教授就退田的事和当地已谈了多次,并向记者出示了一份陈教授的手写情况说明,说明表示,团队2010年投入120多万元在乌川湖水库下建设高标准的水稻冷灌灌溉繁殖基地,需要利用乌川湖水库底层的低温水进行灌溉。但2015年乌川湖水库下建了一个自来水厂,田中埋设自来水管等因素,无法为其提供充足水源,该田已无法用于科研实验,在2023年底通知江背社区退田。对于赔偿,这份情况说明很明确:“2023年县水利局和自来水厂领导现场办公时,我方提出,自来水厂在租赁土地后建设,造成我方120万元的设施不能使用且导致合同解除,并明确说明,我方损失不要县水利局和自来水厂赔偿,但

请他们对解除合同给予村民适当补偿。”该负责人表示,鉴于双方之前多次协商未果,建议村民走司法调解程序。

为防止耕地抛荒,江背社区在跟进协调赔偿事宜的同时,也多次前往组上开会讨论种田问题。“春耕前,社区尝试联系种粮大户进行流转,由社区出钱每亩补贴300元,加上种粮补贴,每亩也能补贴400多元,但妹冲组村民不同意。”章秋华说,社区又要求组上赶紧将耕田分到户,但村民以大片田地没有大改小,不好分户为由拒绝。就这样,今年这大片田便一直无人耕种。

如此大片农田抛荒,看着十分可惜。对此,江背社区表示,最近还会和组上协商将大田改造成小块田,明年一定会耕种这片田地。对于此事进展,记者将持续关注。

不吐不快

让家门口的自发集市既有烟火气又有文明香

振亚

随着城市化进程加速,新城区不断出现。因居民生活配套设施的完善需要一定的过程,一些小区门口往往会自发形成集市。这些集市汇聚了周边的低收入人群,不仅解决了他们的生计问题,也为居民就近购买生鲜蔬菜、生活用品提供了便利。但随之而来的是,噪声扰民、环境卫生脏乱差、占道经营等问题频发。

近日,长沙一群群众反映,他们小区门口的集市就是这样矛盾的存在。虽然执法管理部门频繁进行整治,但每次整治过后,问题又会再次反弹。这让管理部门陷入了两难的境地:取缔集市,无疑会切断低收入人群的生计来源,也会让居民失去一处便捷的购物场所;不取缔,噪声扰民、环境卫生及占道经营问题又无法根本解决。

面对这样的困境,我们不禁要问:这样的集市,能否在保持烟火气的同时,也散发出文明的芬芳呢?在一些城市,已经探索出了潮汐摊区和邻里集市这两种模式,值得我们借鉴和学习。潮汐摊区,顾名思义,就是像潮汐一样有规律地出现和消失的摊位区域。城市管理部门会在小区、街心公园等区域划定临时便民服务区。供货商在特定时段内出摊经营,时间一到就准时收摊,并清理好现场,将道路归还给市民。

邻里集市由社区组织、地方政府支持,按照“疏堵结合、服务群众、规范有序”原则,探索辖区内流动摊贩退路入市新模式。邻里集市不仅满足了社区流动摊贩的经营需求,还为居民提供了丰富多样的商品选择,活跃了辖区的商业氛围。这种模式实现了便民、利民、惠民的三重效果。

借鉴这两种模式,家门口的自发集市也可以找到烟火气与文明香的平衡点。当然,要实现这一目标需要管理部门与居民、商贩之间的持续沟通与协作,需要不断地探索与实践。

谈心室

改善家庭沟通模式 重建和谐家庭

老师:

我儿子今年16岁,正处于青春期。我丈夫对孩子的教育简单粗暴,两人经常吵。我为了平息他们的争吵,分别指出不对的地方,结果场面更加失控。儿子要我少管,丈夫指责我溺爱。我每次夹在中间,不知道怎么做才好。翔仔妈妈

翔仔妈妈:

青春期的孩子与父母之间的矛盾,确实是一个复杂而又普遍的问题。首先,我们需要理解的是,家庭是一个系统,每个成员的行为和情绪都是相互影响的。在青春期,孩子的自我意识迅速增长,他们追求独立和自尊,这个阶段父母用批评说教的方式很难达到预期的教育效果,反而容易激发亲子之间的矛盾冲突。在您的家庭中,爸爸直接和粗暴的教育方式会引发孩子的反抗,而孩子的反抗又加剧了爸爸的严厉态度,这种模式被称为“循环因果”,即问题的出现不是单方面的,而是家庭成员间相互作用的结果。您在尝试介入时,可能无意中加剧了这种循环,因为您的批评可能让孩子感到被误解和孤立,而对爸爸的批评可能让爸爸感到自己的教育方式被否定,从而更加坚持自己的立场。

为了打破这种循环,您可以尝试以下一些方法:

建立共同的目标:您可以在大家情绪平和时邀请丈夫和孩子一起坐下来,讨论并设定一些家庭共同的目标,比如改善彼

此的沟通方式、增进互相的理解等,这样可以增强家庭成员之间的合作意识。

改善沟通模式:尝试引导家庭成员采用非暴力沟通的方法,区分观察和评论,表达自己的感受和需求,而不是指责对方。例如,当爸爸对孩子的行为不满时,可以说:“你用那样的语气对我说话,我感到很难过,因为我希望得到你的尊重。”同时,也要鼓励孩子用同样的方式对爸爸表达自己的感受,“当你用那种指责的口吻对我说话,我很生气,我希望你能看到我做得好的地方,而不是一味地批评否定我。”

设定清晰的界限:您可以和丈夫、孩子一起讨论并设定一些家庭规则,比如如何尊重家庭成员、如何表达不同意见等。可以私下和丈夫沟通教育理念,但在丈夫对孩子进行教育的时候,不过分干涉和指责对方。同时,也要尊重孩子的个人空间和成长需要,鼓励孩子表达自己,促进其自尊和自信的发展。

管理自身的焦虑:父母在日常生活和工作中可能积累了一些负面情绪,也可能承载了过多的教育焦虑,父母需要认识到自身的情绪,并学会有效地管理和消化。过度的焦虑可能会影响父母的情绪和行为,从而影响到与孩子的互动。

如果您觉得自己很难做到以上几点,或者家庭冲突已经严重影响了家庭成员的情绪和心理,那么寻求专业的家庭咨询是非常有帮助的。

湖南省高校心理服务团队:戴嘉佳(湖南工商大学)、龚勤(长沙理工大学)

党报帮你办

投诉热线: 18670055661



你有投诉求助,我们帮问帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱: xw777111@163.com)

大学室内羽毛球场地太少

编辑同志:

湖南工业大学室内羽毛球场地有限,室外遇上风大就不适合打,学生想打球只能去校外打几十块钱一小时的场地。学校说将在新建的体育馆一楼增加室内羽毛球场地,想问下什么时候才能完工? 一群众

记者追踪:

11月11日,湖南工业大学表示,学校的室内羽毛球场地规划在综合体育馆项目中一并建设,该馆因建设期政策性调整及初步设计概算考虑不足漏项等原因,从2018年开始启动项目概算调增的相关工作,2024年5月已批准。目前,正在积极推进后续各项工作,计划明年投入使用。湖南日报全媒体记者 龚雅丽

有店铺向小区排放污水

编辑同志:

怀化中方县同乐路脆皮猪脚粉店(同乐大酒店对面)长期通过店里加装的水管排放洗碗洗菜等污水到后面小区内。小区污水横流,还散发出臭味,希望有关部门管管。 一群众

记者追踪:

11月7日,记者致电中方县住房和城乡建设局,经核实,由于该处污水管和化粪池堵塞,造成污水横流。根据《湖南省城镇污水管网建设运行管理若干规定》第九条规定:“小区污水管网由产权人负责维护和运营,产权人可以委托物业服务企业或者专业维护运营单位负责维护和运营。小区污水管网难以确定责任主体的,由县级以上人民政府组织确定小区污水管网维护运营单位。”该局已督促饭店和社区进行清淤工作。湖南日报全媒体记者 龚雅丽

“紫林农商城”拉人头搞传销被罚

编辑同志:

湖南浩喆和湖南晒紫公司通过开发“紫林农商城”数字平台,打着助农口号,多次开展拉人头式的公开课,诱骗微商加入平台进行虚拟数字订单交易。我充进去的钱现在拿不回来了,我被骗17587.48元,我朋友被骗25595.26元,我们都还是学生,希望有关部门进行查处,退还我们的钱。 一网友

记者追踪:

11月11日,桃源县市场监督管理局回复:我局依法对湖南晒紫紫数字科技有限公司展开立案调查。经查明,湖南浩喆农业科技有限公司与晒紫公司签订了产品销售供应协议,授权晒紫公司对其产品进行市场推广和销售。晒紫公司为推广销售产品,建立了“紫林农商城”平台,并在此平台上实施了传销违法行为。目前,该案件已调查终结。我局依法对其作出了行政处罚,并多次约谈晒紫公司负责人,要求其立即整改到位,切实保障公众合法权益。湖南日报全媒体记者 田燕

开发商用消防管替代饮用水管

编辑同志:

茶陵县锦程御苑小区开发商用消防管替代饮用水管接入户,导致所有管道内壁严重生锈,水质浑浊且带异味,管内有有害物质已严重威胁小区居民的身心健康,影响小区2栋高楼及平楼共计287户。业主要求开发商立即全部更换,确保小区饮用水水质符合国家生活饮用水标准。 一居民

记者追踪:

11月12日,记者获悉,茶陵县住房和城乡建设局已组织工作人员现场对小区消防管替代饮用水管等进行全面检查,并督促开发商进行整改,开发商已出具了整改方案,目前施工单位正在进行整改施工。主水泵目前已更换,各栋楼的水管正在排查。茶陵县住房和城乡建设局表示会督促开发商,责令其要求施工单位逐一核查到位,整改到位。湖南日报全媒体记者 田燕

洒水车凌晨洒水不避行人

编辑同志:

11月6日凌晨2点多,我走在湖南湘江新区麓山路,洒水车看见行人也不关水,水淋得我衣服、鞋子都湿了。洒水车怎能如此横行霸道? 一市民

记者追踪:

11月8日,湖南湘江新区行政执法局回复:11月6日凌晨2点36分,由于夜间天色昏暗,驾驶员在麓山路作业时未能及时观察周边情况并停止作业,导致不小心将水冲到行人身上。针对该问题,我局环卫中心已第一时间对该驾驶员进行严肃批评教育,并要求洒水车驾驶员在清洗作业时,降速行驶,文明和规范作业,及时礼让行人。湖南日报全媒体记者 田燕

这个小区居民盼增公交车趟次

编辑同志:

我是长沙市开福区龙湖·春江天玺的业主,目前龙湖·春江天玺仅有804等两趟公交车,建议增开车辆通往湘雅医院、省妇幼等,方便大家出行和就医。另,从马厂开往盛世路开福大道方向的站点设置不合理,该处没有住宅,并无人流,下车后,得往前走走到渔业路和开福大道的交会处过马路,或者往回走,走到龙湖·春江天玺过马路,十分不便。建议将该公交站调整到龙湖·春江天玺三期南门附近,方便大家出行。 一市民

记者追踪:

11月11日,记者从长沙市城市公共交通事务中心获悉:城市公交线路规划是根据公交车辆终点停靠、站务设施设置、线路走向和道路通行条件等多方面因素综合考量制定,一般情况下,每年会进行2至3次统一调整。该中心将认真考虑当事人反映的情况,在具备公交线路调整的条件下,结合该地区公交配套设施建设情况,研究线路规划工作。湖南日报全媒体记者 田燕