

“银河护胃队”一定护胃吗？

—外卖食品安全案例分析



正博和源

扫描二维码，关注公众号，在
“培训课堂”获取更多精彩课件

汇报人；罗发莉

单位：西南大学食品科学学院

汇报时间；2019.10.18

目 录

CONTENTS

1

爱你在心，“口”难开

2

谁动了我的外卖

3

安全健康不可“外卖”



The background features a repeating pattern of light green leaves and small pink flowers. There are two large teal circular accents: one in the top right corner containing a branch of pink cherry blossoms, and another in the bottom left corner also containing pink cherry blossoms. A teal rectangular border frames the central text.

PART. 01

爱你在心，“口”难开

线上高大上, 线下黑作坊

2016年央视315晚会报道了“饿了么”平台主要存在以下现象:

引导商家**虚构**地址、上传**虚假**实体照片, 照片看着干净, 实际是油污横流, 甚至默认**无照经营**的黑作坊入驻;

加工环境恶劣, 老板娘用牙咬开火腿肠直接放到炒饭中; 厨师尝完饭菜再扔进锅里……



事件结果

- 2016. 03. 15, 饿了么发表了道歉信;
- 2016. 03. 16, 饿了么CEO张旭豪内部信回应央视315—《消除食品安全监管隐患, 要快, 要坚决, 要见效果! 》;
- 北京食品药品监督管理局对辖区范围内开展违规外卖的场所进行查处;
- 2016. 03. 28, 饿了么公布处理餐厅资质核查工作处理结果。



饿了么 V

2016-3-28 19:11 来自 微博 weibo.com

315晚会过去两周了, 饿了么的餐厅资质核查工作取得阶段性成果, 累计下线违规餐厅21305家。由于饿了么上有50万商家, 且各地证照政策有别, 核查工作是一场持久战。饿了么愿成为打击线上违规餐厅的行业先锋, 现已开通10105757热线及APP一键举报商家功能, 欢迎各界监督, 共同保障用户的食品安全。

在资质审核和管理环节存在着无法回避的问题。我们一直引以为傲的公司, 在经历飞速发展的同时, 原来存在着巨大的安全隐患, 这实在让人痛心。

我们必须承认, 在食品安全管理上, 饿了么确实存在失职之处。我和管理层也应对此承担责任。我们要感谢媒体的监督, 诚恳地向信任、支持饿了么的用户表示歉意, 向由此受到困扰的商户表示歉意。同样重要的是, 我们要拿出一个

廉价外卖速食包被曝光！生产过程令人作呕，日销40万份！

2018.11.16，据记者暗访视频曝出安徽合肥杠岗香食品有限公司生产劣质调料包。

该公司生产条件**脏乱差**，食品原料也**不合格**。外卖商家使用速食包，加热后再包装，通过美团，饿了么平台大量售出。负责人声称：日产40万份料理包一半用于外卖，仅华东地区外卖月销量就达300万份。

原料过水解冻后，**直接腌制**，还有员工捡起地上的肉片直接腌制，酱汁用手搅拌……



事件结果

- 2018. 11. 16上午10时许，合肥市食药监局第一时间联合辖区食药监部门到达涉事企业进行调查。
- 2018. 11. 16，饿了么对此进行了回应；
- 2018. 11. 16，该公司工作人员也表示，网上视频系剪辑拼凑、后期配音合成，公司已经报警，将通过法律途径追究视频制作、发布者责任；
- 该公司淘宝店“杠岗香旗舰店”销售的料理包产品都已下架。
- 该公司发出声明称，经鉴定网传视频为**不实视频**，为恶意攻击公司形象的别有用心的恶意诽谤行为。



声 明

今日在网上有媒体爆出我公司存在生产环境恶劣，食品安全无保障等不实视频，经鉴定此视频为剪辑拼凑，后期配音合成，为恶意攻击我司形象的别有用心的恶意诽谤行为。我司严格遵守食品安全条例，坚持推行全面品质管理，已通过 HACCP 全面质量管理认证、ISO9001\ISO22000 质量管理体系认证，每一份原材、每一份产品都经过严格的国标、行标检验检测与系统规范的质量体系层层把关。

我司已于第一时间联系省市食药监局、媒体到公司现场，对公司在各项生产流程上的合法合规性进行现场审核，对广大消费者予以公开公示。

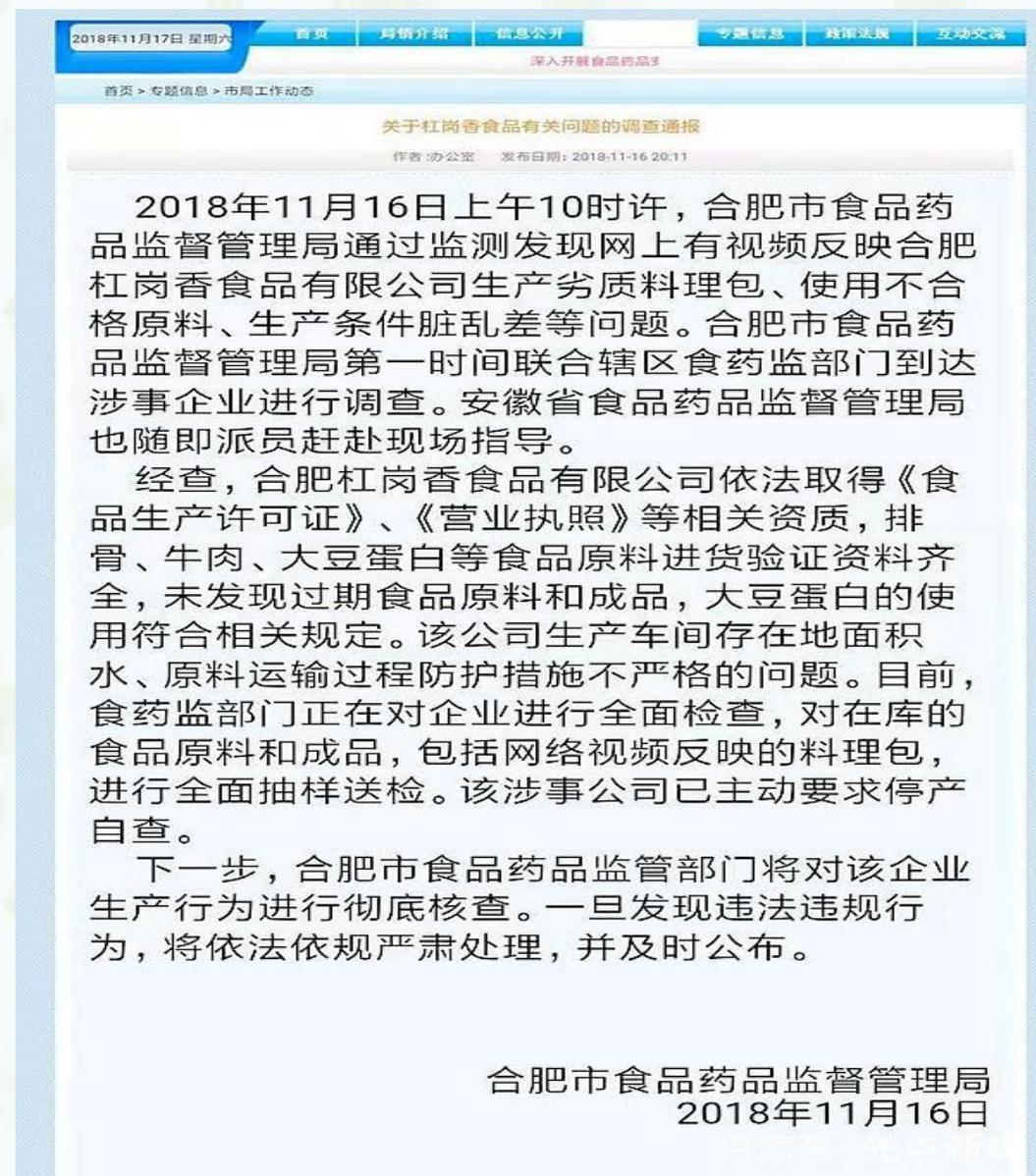
对于上述恶劣攻击诽谤公司形象者，我司已向公安机关报警并将保留追究其法律责任的权利。

特此声明



事件结果

- 2018.11.16晚，合肥市食药监局官网通报称，该公司依法取得《食品生产许可证》、《营业执照》等相关资质，食品原料进货验证资料齐全，未发现过期食品原料和成品，大豆蛋白的使用符合相关规定。但该公司生产车间存在地面积水、原料运输过程防护措施不严格的问题。
- 该涉事公司已主动要求停产自查。合肥市食药监局将对该企业生产行为进行彻底核查。一旦发现违法违规行为，将依法依规严肃处理，并及时公布。



“贴身衣物”暗藏风险

- 除去原料采买、加工环境、人员操作等安全隐患，速食包最大风险为**包装**，比如用的包装袋材质**是否合规**，有没有**塑化剂污染**等；
- 其次是物流和仓储环节的风险，速食包如果在物流、仓储中解冻，原料（尤其肉、蛋、水产）可能会因微生物污染而变质。
- 微生物还可能繁殖产生**加热无法破坏**的毒素，比如金黄色葡萄球菌肠毒素等。



烂水果做原料、上岗无健康证

2019.03.16, 哈尔滨市一记者卧底几家网红水果捞外卖店, 发现以下令人震惊的画面:

- **烂水果**处理后, 浇上酸奶做成水果捞
- **带泥**瓜果直接上菜板, 脏了的菜刀抹布擦
- 装水果捞的盒子**堆在厕所**里
- 进屋一股**酸腐**味, **不戴手套**操作, 无洗手用品
- 员工上岗**不需要**健康证
- 消毒柜成了摆设
- 万能菜板: 生熟不分……



事件结果

- 市场监管部门第一时间对这些“问题”水果捞店做出**关闭、整改**处理的同时，要求网络餐饮服务第三方平台立即将被曝光的店铺做出**下架处理**；
- 该市市场监管局对辖区内自制饮品店、主营水果的餐厅等食品经营者立即开展监督检查，重点检查原料来源、质量，检查加工条件是否符合餐饮操作规范要求，如发现使用腐败变质食品原料加工食品的，要一律查封，立案查处，问题严重的，**依法吊销许可**；
- 2019.03.18，记者在外卖平台上对被曝光水果捞店进行搜索，相关店铺已经搜不到了。



PART. 02

谁动了我的外卖



外卖小哥偷吃外卖

2018.08.13, 视频显示一身穿美团外卖背心的小哥在电梯里偷吃外卖。

这位小哥不用餐具不用手, 回归最原始的状态, 直接上嘴啃。仔细观察视频可知小哥为了自己有充足的时间偷吃, 还故意按亮了其他楼层的数字, 以拖延电梯上升时间, 在心满意足啃完后走出电梯前迅速将餐盒包好还原。



事件结果

- 美团外卖官方回应称，已查明事发地为广东省四会市，目前正在积极赔偿用户，涉事骑手已被拉黑，并通报全行业禁止录用。
- 美团外卖表示，平台负有管理责任，向所有消费者诚挚致歉，将立即落实系列整改措施，并继续在全国推广外卖封签，保护配送中的食品安全。



外卖食品安全影响因素

标题文本预设

监管

外卖平台监管不到位，
黑作坊、幽灵餐厅进驻
平台

原料

劣质原料生产食品，
给顾客健康构成威胁

包装

不法商家使用劣质或不卫
生外卖盒，直接影响食品
安全

配送

送餐员途中偷吃外卖或送
餐箱从未消毒都容易使外
卖受到二次污染





PART. 03

安全健康不可“外卖”



相应法规、办法

1

《食品安全法》

第三十三条、三十五条、四十五条、五十三条和一百三十一条等都有相应的规定

2

《网络餐饮服务
食品安全监督管理办法》

3

《消费者权益保护法》

第四十条、四十二条、四十四条、四十六条和四十七条都有针对性的规定。

相应措施



明厨亮灶



食安锁



直播厨房



食安
监督员



如何选择外卖



1

合法正规餐厅

需有营业执照和
食品经营许可证



2

距离近、短时送达

安全时限内送达，
检验包装是否完好



3

不订购高风险食品

避免冷菜、生食



4

保留相关消费凭证

发现问题及时举报

拨
W
象
经

全国12315平台

☆ 收藏

经营者名称: 宝邓
 社会信用代码: 916
 (身份证号码)
 法定代表人(负责人): 杨勇
 住所: 陕西
 高新
 经营场所: 陕西
 高新
 主体业态: 餐饮
 经营项目: 预包装
 热食

有效期至 2021 年 12

06
 督管理所
 分局
 分局
 2 日

您购买商品或接受服务
 认为经营者侵犯您的合法权益
我要投诉

您发现违反
 市场监管法律法规的行为
我要举报

您需要了解
 市场监管有关法律法规
我要咨询

首页 个人中心

院提起诉讼;

向经
诉或不
赔;

市服务”或
5”就可以
进行投诉或

THANK YOU

