

外卖封签 标配化还有多远

北京外卖新规实施进入倒计时。4月1日起,北京《网络餐饮服务食品安全管理规范》(以下简称《规范》)就将正式开始实施。新规要求,打包好的食品容器应封盖或封口;应使用外卖包装封签或一次性封口的外包装袋等密封方式,封签、外包装袋口在开启后应无法复原。在配送过程中,不应打开食品外包装,发生食品污染应终止配送。

如今距离新规实施已不足一个月时间,北京地区外卖封签情况如何?北京商报记者调查发现,目前在外卖封合方面,外卖商家的选择通常并不统一,有的使用封签,有的使用订书钉,还有的使用胶带、保鲜膜等。靠着一个简单的包装封签,是否能解决外卖的食安问题?

封签情况参差不齐

一系列针对外卖的新规将从4月开始实施。据悉,《规范》规定了通过网络提供餐饮服务过程中餐饮服务安全管理的一般要求、平台管理、送餐要求和配送要求,覆盖了网络餐饮服务的各个环节。

例如在对入网餐饮服务提供者的要求中,《规范》明确提出入网餐饮服务提供者应有固定的经营场所,场所的布局设置要符合《餐饮服务单位餐饮服务场所布局设置规范》的要求。同时,不应委托、转包给其他单位或人员送餐。

针对外卖的配送环节,《规范》也要求配送时使用的配送箱应无毒无害,具有保温性、气密性和缓冲性等特性;配送箱每日消毒应不少于一次,清洁消毒情况应有记录;配送过程不应使用公交车、地铁等公共交通工具进行配送等。

值得注意的是,在封装等消费者较为关注的领域,《规范》提到,应使用外卖包装封签或一次性封口的外包装袋等密封方式,封签、外包装袋口在开启后应无法复原。在距离此

新规实施不足一个月的时间,北京地区外卖封签情况如何呢?

北京商报记者调查发现,在一处外卖取餐点,桃源煲仔饭、隆江猪脚饭、贺泰生等部分餐厅的外卖袋没有进行封签处理,仅是简单将外卖袋打结。肯德基外卖袋开口处贴着印有肯德基字样的胶带和封签。麦当劳的外卖纸袋开口处被折叠后贴上了封签与订单信息,封签上印有餐厅联系方式与二维码。老乡鸡、华莱士、金百万等外卖均是使用订书钉进行封口。另外,还有部分商家将封口处贴上透明胶带或者餐盒缠上多层保鲜膜。

从消费端来看,超一半的消费者收到的外卖没有被封签。根据北京商报发起的“你收到的外卖有封签吗?”的投票来看,57%的消费者收到的外卖未被封签。也有消费者反映,“并不了解封签的概念,收到的外卖有的是使用订书钉封口,有的是裹着多层保鲜膜”。

一个封签 三方受益

近年来,外卖餐饮广受消费者青睐,特别是新冠疫情发生以来,外卖餐饮行业更是得到了长足发展。但是,由于外卖餐饮虚拟性、



3月1日,浙江省湖州市,长兴县市场监管局对城区外卖集中商业区开展专项检查。视觉中国图

跨地域性等特点,使得消费者也面临着食品安全隐患。此前就有媒体报道称,武汉一消费者叫外卖购买了7个菜品,其中6个被偷换。同时,外卖被“加料”等情况也时有发生。

对于“外卖封签”这一举措,大部分网友表示支持。有网友认为,外卖封签是一种多赢:“有了封签,外卖出现问题,可以明确责任”。消费者下单,商家“锁”,骑手护送,各司其责,出了问题谁来负责,一目了然。

事实上,已经有地方率先为外卖封签立规矩了。3月1日《浙江省电子商务条例》正式实施,其中就提到,将“浙江外卖在线”数字化改革成果上升为法规制度,规定网络餐饮经营者在经营者信息页面显著位置以视频形式公开食品加工现场,平台经营者应当提供相关技术支持。同时明确,网络餐饮经营者应当对配送食品使用封签封口,未封口或者封签

损坏的,配送员有权拒绝配送,消费者有权拒绝签收。

北京商业经济学会副会长赖阳指出,外卖封签是必然的趋势。外卖餐品没有封装时,频繁出现外卖员擅自打开等事件,已有许多商家与平台主动采取封签的做法。食品安全囊括了原料采购、加工、外卖运输等多环节,若中途缺少相应的监控和保障措施,消费者便会承担一定风险。使用“外卖封签”能够从某种程度上降低风险,提升更多消费者对于外卖的信任度。

还需商家、平台、配送员协力

外卖封签仅是外卖行业规范化管理的一个缩影,行业规范化的发展仍需商家、平台、配送人员等多方的努力。

中国烹饪协会副会长吴颖表示,《规范》有助于完善北京市网络餐饮服务食品安全机制,严防严控,促进网络餐饮服务水平进一步提升。例如,其对网络餐饮服务过程中的餐饮服务提供者、配送人员、网络餐饮服务平台提出了详细、具体、流程化的标准要求,并在制定过程中广泛征求了各方面意见,具有科学性、实用性和可操作性。

而为保护消费者合法权益,更好地保障人民群众的生命健康安全,司法解释也对外卖餐饮服务平台的责任进行了明确。3月2日,最高人民法院发布了《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定(一)》,主要对网络消费合同权利义务、责任主体认定、直播营销民事责任、外卖餐饮民事责任等方面作出规定,共20条,将于今年3月15日起施行。

最高人民法院民一庭庭长郑学林表示,司法解释第18条规定,网络餐饮服务平台经营者未依法对入网餐饮服务提供者进行实名登记、审查许可证,或者未履行报告、停止提供网络交易平台服务等义务,使消费者的合法权益受到损害,消费者有权主张网络餐饮服务平台经营者与入网餐饮服务提供者承担连带责任。

此外,实践中存在入网餐饮服务提供者将订单委托他人加工制作,出现纠纷后,又以是他人加工为由进行抗辩的情况。最高人民法院民一庭法官高燕竹称:“我们认为,入网餐饮服务提供者负有保证食品安全的法定义务和合同义务。并且,入网餐饮服务提供者将订单委托其他食品经营者加工制作,违反了行政管理规定,具有可归责性。司法解释规定,消费者主张入网餐饮服务提供者承担经营者责任,入网餐饮服务提供者不得以订单系委托他人加工制作为由主张免责。”北京商报记者 郭缤璐 张天元

X 西街观察 Xijie observation

赠品有利,也该有责

汤艺甜

货不对板、假冒伪劣,乃至过期变质,赠品的问题层出不穷,越来越成为网购过程中的一大痼疾。

在3月2日的发布会上,最高法再一次强调了关于赠品的权责问题:电子商务经营者在促销活动中提供的奖品、赠品或者消费者换购的商品给消费者造成损害,电子商务经营者应当承担赔偿责任,不得以奖品、赠品属于免费提供或者商品属于换购为由主张免责。

简言之,赠品出现问题,电商平台上的店家同样需要担责。即便有最高法的明文支持,但在不少商家和消费者的普遍认知里,免费的赠品一直是和免费挂钩的。

当网购盛行,物美价廉的商品比比皆是,为了在激烈的竞争中脱颖而出,买赠往往成为商家的促销标配,从同款小样到精美礼品,在精妙的营销话术之下,在不占白不占的便宜面前,消费者被免费的惊喜俘获,不知不觉间芳心暗许,点下了买单的按钮。

在线上购物节三天一小办、十天一大办的当下,买一赠一都已经是小意思,买一赠三乃至赠十的力度,才能最大程度抓住消费者的目光。

和命运一样,商家赠予的礼物,也在暗中标好了价格,通俗一点说就是,羊毛出在羊身上。既要促销力度够大,又不能抬高成本,于是,不法商家选择拿赠品做文章。货不对板是最常见的招数,譬如夸大价值,或是趁机消化库存,更有甚者,堂而皇之在质量上做文章,以次充好或者干脆“三无”。

如此,消费者看似占了小便宜,但已中了商家的圈套。而若要维权,又容易陷入约定俗成的“赠品”思维——反正是免费的,不行就认倒霉。又或者是在成本面前放弃维权。哑巴吃黄连的心态下,消费者被不法商家拿捏住,不仅无需拉扯,让后者的违规成本接近于零,久而久之,靠问题赠品侵害消费者权益这一套路,也顺理成章演变为潜规则,伤害整个行业的生态健康。

赠品虽有免费特性,但并不能成为免责的理由。表面上看,即便消费者未对赠品支付费用,但实则成本已分摊到付费商品中,只是换了个马甲,从直接的折扣变成了附带的赠品。此外,从赠品本质来看,这仍然是一种进入流通渠道的商品,是合法的需要严格责任的产品。因此,无论从成本分析,还是从法理角度,赠品可以免责根本就是无稽之谈。

消费者为之付出了成本,商家也借此收获了广告效应和实在的销量,那么赠品也享有正价商品的待遇,保证质量,需要“三包”的保证“三包”。合理的公平交易,最后不该演变为以免费为名的霸王条款,更不该是以免费为名的“道德绑架”。

商贾之术,从来都是无信不立。网购让买卖更直接,但也让一些环节盲盒化,赠品是小,但牵扯着买卖的良心和底线。对违法违规者,消费者需要跳出被商家带跑的思路,合理维权,商家也该守住底线,提高法律意识,不在违法的边缘试探,让网购的环境更清朗。

多地楼市信贷松绑 银行放款可望提速

在促进房地产业良性循环和健康发展的号召下,多地已释放出积极的楼市信号。3月2日,北京商报记者梳理发现,近期已有河南郑州、广东中山、山西晋中、河南新乡、广西南宁等多地出台有关房地产相关政策,具体措施包括下调住房贷款利率、降低首付比例、提高公积金贷款额度等。对此,分析人士指出,从趋势来看,预计可能会有更多的城市出台稳定楼市的全面性政策。随着各地积极的楼市政策出台,预计楼市信贷业务将保持合理增长,房贷的发放节奏也会加快。

郑州加大楼市信贷融资支持

近期楼市调控动作频频。3月1日,郑州市人民政府官网发布《郑州市人民政府办公厅关于促进房地产业良性循环和健康发展的通知》(以下简称《通知》),提出要加大房地产信贷融资支持,鼓励金融机构加大房地产企业并购贷款支持,缓解市场主体资金链运行压力。

在降低个人住房消费负担方面,《通知》引导在郑金融机构加大个人住房按揭贷款投放,下调住房贷款利率,同时调整了首套房的认购标准,对首套房已结清贷款的家庭,为改善居住条件再申请贷款购买普通商品住房,银行业金融机构执行首套房贷款政策。

不过,由于距离政策发布时间较近,目前郑州银行业金融机构还未有所行动。一位国有大行郑州支行的个贷经理告诉北京商报记者,目前郑州各楼盘执行的房贷利率也有所不同,暂时没有接到要下调房贷利率的通知。另一股份制银行郑州支行的个贷经理也表示,目前该行暂时没有接到下调房贷利率等的通知。

谈及郑州此次政策对楼市的影响,易居研究院智库中心研究总监严跃进认为,郑州此次对于鼓励改善型购房需求给予了较多支持性政策,取消了“认房又认贷”的政策,使得很多购房者后续完全可以按照首套房的首付标准和首付利率进行申请,势必降低购房成本,这一点也符合当前购房市场的主流政策,即保障刚需、支持改善。所以后续大

户型等交易势必会加快,对于房企的去库存有积极作用。

多地降低首付比例等

事实上,今年以来各地已陆续出台房地产相关政策,除下调房贷利率和调整首套房认购标准外,还涉及提高公积金贷款额度、降低首付比例等。

例如,3月1日,中山市住房公积金管理中心发布《关于进一步加大住房公积金对人才安居保障支持力度的通知》,提高住房公积金申请贷款额度,个人住房贷款最高额度由现行40万元调整至50万元。而在降低首付比例方面,部分城市下调了二套房首付比例,例如,晋中市规定家庭购买第二套改善性住房需申请住房公积金贷款的,首付比例下调为不低于购房总价的20%。

来自中原地产研究院统计数据,2月虽然是春节月,但全国有多城市发布了不同内容的35次房地产调控政策,加上1月的66次,年内房地产政策次数已经累计高达101次,相比2021年同期的87次明显上涨,刷新了开年房地产调控政策次数纪录。

中原地产首席分析师张大伟分析认为,整体来看,2022年开年房地产调控政策延续了去年四季度政策方向,随着信贷政策的稳定,各地房地产稳楼市政策频繁发布,最典型的政策内容是公积金政策宽松、人才补贴、购房补贴。从市场看,随着政策底部的出现,市场成交的底部也逐渐开始接近。

政策宽松趋势明显

近年来,楼市调控持续深入。2月24日,住建部召开推动住房和城乡建设高质量发展发布会,会议强调,2022年将保持调控政策的连续性和稳定性,增强调控政策的精准性协调性。继续稳妥实施房地产长效机制,保障住房刚需,同时满足合理的改善性需求,促进房地产业良性循环和健康发展的总基调下,未来各地房地产调控的趋势将如何?国内房地产市场面临的问题较为复杂,有疫情影响、个别房地产信用风险暴露,既有供给端问题,也有需求端问题,各地房地产市场情况也不同。”光大银行金融市场部分分析师周茂华认为,各地根据实际情况,适度调整房贷、认贷标准、首付比例等,有的政策是降低刚需或改善型购房成本,稳定预期与楼市需求;而有的则是满足房企合理融资需求,避免房企资金链紧张,稳定房企发展预期等。这些措施有助于提振楼市供需两端回暖,带动房地产信贷业务扩张,但国内房地产调控政策仍坚持房住不炒、稳字当头,预计楼市信贷业务将保持合理增长,未来不排除仍有部分城市适度调整房贷利率等。

随着各地房地产调控政策的出台,银行发放该类贷款是否会更加宽松?严跃进认为,降低住房贷款利率、调整认房认贷标准,提高贷款额度,下调首付比例总体上是降低了购房的门槛和成本,具有积极意义。对于银行来说,房贷方面的发放节奏也会加快,有助于业务量的提高。

“从趋势看,预计3月开始更多的城市有可能出台稳定楼市的全面性政策,政策宽松趋势明显,预计会有更多的针对刚需、改善需求的政策会在最近井喷出现。”张大伟分析认为,随着各地房地产调控政策的出台,预计商业银行房地产信贷业务会有所宽松。

北京商报记者 孟凡霞 李海霞