

深讀

外賣平台上，店面光鮮亮麗、餐品精緻誘人，評分高、銷量爆；可背後，所謂「網紅餐廳」竟是有沒有堂食的格子舖，推門就是油污斑駁的操作台。沒有公示證照，沒有明廚亮灶，只有外賣騎手排着隊取走一份份「盲盒」餐食。

這類「表裏不一」的餐飲店，被業內稱為「幽靈外賣」。看似正常經營的外賣商戶，卻可能沒有合法資質、沒有實體門店，甚至衛生狀況堪憂。它們藏身於城市暗角，借助虛假證照「隱身」上線外賣平台，甚至能輕鬆登上平台「高分店舖」，成為外賣生態中的「幽靈」。近日，大公報記者深入重慶外賣聚集區，揭開光鮮訂單背後不忍直視的真相。



大公報記者 韓毅

在外賣騎手的指點下，大公報記者深入重慶渝中區兩處無堂食外賣聚集地：熊貓館與白象街。

線上明亮餐廳 竟是骯髒廚房

走進熊貓館，眼前景象令人震驚：四樓、五樓清一色所見是一間間無堂食的外賣店，只有門口上掛着「葛巴適豬肚雞湯飯」「嗜人魂乾鍋排骨」、「老重慶盒飯」等招牌。通道內一陣陣濃烈的油煙撲面而來，那是菜籽油、辣椒、猛火與複合調料在狹小空間裏反覆爆炒後凝結的味道，嗆得人頻頻咳嗽。

身穿黃藍制服的外賣騎手提着不同餐店的外賣穿梭其間，在停用的自動扶梯與狹窄過道上飛奔。取餐時，騎手拍打窗台，一份份打包好的餐食便從狹小傳遞口迅速遞出。記者隨機走近一家名為「葛巴適豬肚雞湯飯」的店舖，玻璃門半敞，門框結着油垢，進門就是廚房，光線昏昏沉沉，食材散落一地，生熟無從分辨。操作台上粉麵散亂堆放，旁邊就是塑料袋、接線板、炒鍋等雜物。不銹鋼大桶桶蓋半開，旁邊垃圾桶歪倒，物品散落。抽油煙機蒙着厚厚油塵，一隻油垢斑駁的風扇懶怠地轉動，攪動着悶熱渾濁的空氣。整個空間瀰漫着食物久置酸敗的氣息，混着油煙味，黏稠得讓人作嘔。

約十平方米的店舖即是廚房，店內並無餐桌，美團外賣上竟標註「有堂食，健康衛生，放心購買」，商品圖精美誘人。打開評論區是另一番景象，精美的食物圖下，不少消費者差評：「打開就看到蟲子」、「雞皮上有毛」、「丸丸是餿的」、「有頭髮」……更有消費者拍到其廚房照片並配文：「外地來旅遊，看到圖片真吐了。」

網上不同分店 實則同一地址

另一處無堂食外賣聚集地位於渝中區白象街商住區底樓三層，食店招牌密密麻麻，但幾乎都沒有設堂食。現場油煙瀰漫，污水橫流，食材隨意擺放，電梯間內滿是臭氣。一位常在此等單的騎手被問及「哪家店最不衛生，絕不會吃」時，毫不猶豫地答：「曹氏鴨脖。」

記者隨即找到這家店，店門外堆滿蒙着油垢的紙箱和髒污的垃圾桶。店內不過十來平方米，空氣凝滯着陳腐的氣味。灶台緊貼門口，油污厚重，幾口大鍋泛着啞光，枱面凌亂。操作台牆面瓷磚早已變成黑褐色，縫隙嵌滿油泥。牆角餐盒擦得搖搖欲墜，三名店員則忙着查看手機接單。

在美團外賣上，「曹氏鴨脖」赫然位列渝中區冒菜商家榜第四名，同時標註有「解放碑店」與「白象街店」，但顯示地址卻是同一門牌。平台展示的圖片乾淨衛生，證照齊全。但評論區卻充斥觸目驚心的投訴：「吃出腸胃炎」、「吃到頭髮」、「肉卷沒吃完就肚子疼」、「吃到石子，差點把牙磕掉」、「吃出蒼蠅」……更有消費者上傳就診病歷與檢驗報告，稱「吃完3分鐘肚子疼，嘔吐，中毒去醫院。」

當記者詢問一名取餐騎手對該店的看法，他迅速跨上電動車，只丟下一句：「辦得很，千萬不要點。」

重慶無堂食外賣佔三成 經營門檻低

根據重慶市市場監管局餐飲處公布數據顯示，目前重慶市餐飲外賣商家約6萬家，無堂食外賣佔30%。這類業態呈現經營週期短，約1至2個月；從業者經驗不足；投資門檻低，約5萬元人民幣；多以快餐品類為主。從業者經驗不足、流動頻繁，放大食安隱患，監管極具挑戰。

手機點美食，便捷背後餐品優劣難辨，如同「開盲盒」。記者調查發現，當消費者遭遇「吃出異物」「食物變質」等問題時，平台僅提供退款或小額紅包補償；若出現嘔吐、腹瀉等身體不適，維權難上加難——關鍵是無從確立「食物與損害」之間存在因果關係，醫療鑒定與取證成本高昂，「中招」只能自認倒霉。

多位外賣騎手提醒：

「少貪圖新店折扣，平台美團和現實廚房差距可能超乎想像。有些店藏在小區深處，連我們都難找，衛生沒有保障。」在「幽靈外賣」面前，消費者手中的每一次點擊，都是一場信任的賭注。而這份信任，不該只靠運氣來守護。



▲走進熊貓館，四樓、五樓清一色所見是一間間無堂食的外賣店。大公報記者韓毅攝

位於熊貓館的「葛巴適豬肚雞湯飯」，店內環境非常惡劣。而其在外賣平台上展示的食物圖片乾淨光鮮，與店面形成極大反差。

大公報記者韓毅攝

# 渝網紅餐廳無堂食「幽靈外賣」你敢吃？

## 大公報探秘黑廚房：環境惡劣 酸臭惡心



▲曹氏鴨脖的廚房灶台緊貼門口，油污厚重，牆面瓷磚早已變成黑褐色。大公報記者韓毅攝

▲消費者在外賣平台留言，在葛巴適豬肚雞湯飯的食物內發現有蟲。

## 監管難 處罰輕 「幽靈外賣」野蠻生長

屢禁不絕

當消費者滑動屏幕挑選美食時，有些高分高銷量的店舖，可能是藏身居民樓的「幽靈」。這些黑廚房為何能野蠻生長？外賣平台的算法邏輯與商業策略，或許間接提供了溫床，助長了「幽靈外賣」的蔓延。

註冊，便能「改頭換面」再度上線。歸根結底，「幽靈外賣」屢禁不絕，源於違法成本低、監管難度大、舉證維權難——繞過監管容易，被查處機率小，即便被罰，損失也遠低於收益。

要根除這一頑疾，需構建「政府引導、企業主責、公眾監督」的共治格局。監管部門必須強化監管，督促平台落實主體責任，加大懲處力度。同時暢通投訴舉報渠道，讓灰色地帶的「幽靈」無所遁形。畢竟，守護「舌尖上的安全」，不能靠消費者用身體去「試錯」。

## 嚴打「幽靈外賣」強化食品安全

商戶入駐：需提供帶GPS定位的「一鏡到底」視頻，清晰展示門臉、後廚及堂食區，平台核驗證照與實際地址一致性。

動態監管：平台每月隨機抽查不少於5%商戶，對客訴集中、地址異常店舖重點覆核，合規商戶標註「堂食」標籤。

明廚亮灶：鼓勵商戶開通後廚直播，消費者可實時查看食品加工過程。

## 消費者如何避開「幽靈外賣」？

- 1 選店**
  - 優先選擇知名度高、管理規範的外賣平台，並重點查看商家信息，如選擇帶有實體店面標識（如「品牌認證」「明廚亮灶」）的店舖，這些通常經過更嚴格審核。
- 2 驗證**
  - 下單前核實商家公示的營業執照和食品經營許可證，確保信息真實有效；特別注意實際經營地址是否與平台展示一致，若發現地址模糊、使用虛假照片或證照信息缺失，應謹慎下單。
- 3 識別**
  - 目前部分平台已引入AI識別和動態監控技術，消費者可借助平台提供的「一鏡到底」後廚視頻等功能，查看門店實景，判斷是否為真實經營。
- 4 舉報**
  - 訂餐時留意店舖口碑，如銷量異常高但評價少、店名可疑等情況需警惕；若懷疑遇到「幽靈外賣」，應立即留存訂單記錄、支付憑證等證據，通過平台申訴渠道或撥打12315、12345熱線投訴舉報，幫助監管部門精準打擊違規行為。

## 外賣新國標 嚴打行業「痼疾」

面對「幽靈外賣」層出不窮、變異升級的現象，監管部門並未袖手旁觀。

去年12月4日市場監管總局發布的《外賣平台服務管理基本要求》國家標準，針對屢被曝光的「幽靈外賣」問題，標準明確要求平台加強商戶入駐審核、日常運營動態審核、推進「互聯網+明廚亮灶」。去年以來，全國各地市場監管部門也相繼發布「鐵拳」行動方案。「幽靈」外賣亂象成為「鐵拳行動」的重點打擊對象。

去年7月1日起，重慶實施《無堂食外賣經營服務規範》，這是全國首個聚焦無堂食外賣全鏈條服務的團體標準；廣西開展外賣餐飲點選活動，消費者通過外賣平台真實下單，隨後由工作人員現場查驗封樣，突擊檢查店舖後廚；河北平山縣創新運用「互聯網+智慧監管」模式，在後廚關鍵區域安裝攝像頭並聯網監管平台，實現遠程、實時、非接觸式巡查……

多個外賣平台也公布了整改措施：如增設AI識別門店真偽功能、鼓勵商家接入「明廚亮灶」攝像系統，甚至試點「視頻入駐+線下核實」機制，強化平台監管自律。

當線上外賣成為國人餐桌的重要一環，我們既不能放任「幽靈廚房」潛伏其間，也不能讓合法經營者被「低價劣

質」競爭擠出市場。「幽靈外賣」不應是監管盲區。只有監管、平台、消費者三方共築安全防線，外賣這張便捷的網絡，才能成為安心的「舌尖通道」。



▲早前，國家出手整治「幽靈外賣」亂象，推動「互聯網+明廚亮灶」。

## 建立「黑名單」讓「幽靈」無處隱身

律師支招

如何對「幽靈外賣」進行長效治理？重慶市律協業務指導委員會副主任、重慶渝匯律師事務所主任周健建議，想防止「幽靈外賣」的蔓延，首先應從制度入手，建立外賣專項監管制度，將外賣納入明確經營範圍，量化處罰措施。他建議，所有外賣門店需主動申報備案，向平台上傳真實廚房照片，實現「明廚亮灶」。平台則必須審核經營者身份與執照的一致性，核實真實地址與店面，並定期進行現場核實。

對於「一套證照、多個馬甲」的慣犯，周健認為應建立「實際經營者黑名單」制度，將其個人身份、設備、支付賬戶等關聯信息納入監管，實現「一次違法、處處受限」，徹底杜絕「換個馬甲再上線」的後路。此外，還需加強群眾意識的孵化和法治宣傳。提高消費者對「幽靈外賣」特徵的辨識能力、依法維權能力與社會監督意願，有動力和便捷途徑進行舉報與監督。

周健強調，「幽靈外賣」的長效治理是一項系統工程，絕非單一主體能夠完成。唯有以法治為引領，壓實外賣平台的主體責任，構建行政監管、司法保障、社會監督多元協同的監管機制，才能從源頭鏟除「幽靈外賣」的生存土壤，真正守護好人民群众的食品安全與合法權益。