



3月,一大批开始施行的新规为大家的日常生活保驾护航。民以食为天,在这其中的一条关于外卖的新规受到了许多市民的关注。根据3月1日起实施的《浙江省电子商务条例》,在浙江全省范围内,所有的外卖必须封签,对检查中发现未使用封签对配送食品予以封口的,应当责令限期整改,逾期不改的,将依法查处。

新规施行以来,具体落地情况如何? 外卖是否都统一上“锁”? 市民有何评价? 连日来,记者做了调查采访。

■文/摄 记者 魏乐钊



大部分外卖已及时封签,多方表示积极推进新规

什么是符合规定的“外卖封签”? 据了解,“外卖封签”是指为保障外卖配送环节的食品安全,防止外送餐食外包装在运送过程中被人为拆启或意外破坏而采取的一次性封口包装件。值得注意的是,使用订书钉、透明胶等简易封口的不作为外卖封签。

为检验外卖封签的普及情况,3月2日起,记者通过手机外卖软件陆续点了15份来自不同商家的外卖。外卖拿到手后,9份外包装上张贴了外卖封签。此外,其他外卖包装袋上有着订书钉的使用痕迹,多见于外包装封口、食品盒固定,仅有一份外卖只在外包

装袋处简单打了一个结。

对于很早就开始使用外卖封签的弄堂里连锁餐厅,打包好后给每一单外卖都贴上封口签是店里的习惯。店员告诉记者,目前使用的外卖封签是总公司统一定制的,做好后发给各家分店。“前期我们已经关注到这一块,所以我们的封签都是在外卖包装袋的提手上粘住缠一圈的,要打开就会把封签撕烂了,这样顾客收到外卖一看封签是否完好就知道有没有人动过了。”

对于封签这件事,外卖小哥们也有自己的新“体验”。“我今天中午一共送了28单,其中只有3单是没有贴外卖封签

的。这三个商家告诉我已经在定封签了,只是还没有到货。”这位小哥表示,因为新规推行,他偶尔拿到这种没有贴封签的餐还会紧张,“我送的这块区域商家基本都在积极实行,顾客收到外卖封签是完好的就能证明我拿到餐后没有打开过。”

平台新规推行方面,记者致电美团外卖,客服表示已知悉浙江省的外卖封签规定,如果消费者收到了没有封签的外卖,可以申请退款,在退款理由里选择其他选项,说明拒收原因,最好能上传相关的图片,一般是可以正常退款的;如果退款不成功,平台也会介入处理。

小封签带来大安心,市民广泛好评

“我昨天点的一份工作餐外包装上就贴着外卖封签,因为拆封签费了不少劲,所以我特意看了这家店的包装,对店铺的好感度提升不少。”市民蒋小姐平常喜欢点外卖,在她的印象中,一般连锁品牌的外包装上会有统一的外卖封签。“本来点外卖就是为了图方便,封签没有倒也不耽误吃,但有的话肯定更好,说明店家更用心。现在外卖店铺多了,有些店都不知道在哪里,封签一贴我会觉得这

家店很安全、卫生、干净。”

同样深有感触的还有来萧工作的湖南人韩先生,据他介绍,因租住的房子不配备厨房,他也是外卖软件的“忠实用户”。让他印象最深的外卖经历是点了一份麻辣烫,当时不仅外卖送达时间超过了10多分钟,等拿到手才发现包装里的汤盒子已经被摔坏,整个袋子里都是汤。“骑手和商家都表示不知道是什么原因导致的。但如果有外卖封签的话,当

外卖出了问题,我们消费者申请拒收,退款或者要求更换都会更加方便,自己吃起来也会更安心。”

在调查中,也有一些消费者表示并不太关注封签。“点了外卖,我一般都是拿到就打开吃了,好像从未想过要去检查封签什么的。”家住丽晶国际的小孟表示,这个《指引》出台,对于像她这样“心大”的消费者,相当于添加了一道安全保障。

封签质量参差不齐,建议统一标准

有外卖封签当然是好事,但是记者走访后也发现了一些“尴尬”事,有的商家封签质量欠佳,有的商家封签过于“牢固”,有的商家贴封签的方式容易“误伤”……

3月4日中午1点左右,在万象汇饿了么骑手取餐点,记者见到了正在处理一桩外卖问题的骑手小李。“像这种封签,在下雨天如果淋湿了,很容易断。碰到这种情况,我们可能就很难跟顾客解释清楚,从而产生纠纷。”小李一边说一边展示了该商家因为潮湿已经融化的纸质封签。

“以前我点的咖啡外卖很多都是用订书钉封住的,拆的时候会被钉子戳出血。”“咖啡发烧友”孙女士表示,“以我今天点的瑞幸咖啡为例,现在确实使用了醒目的外卖封签,但因为包装袋是纸质的,封签在拆开时很容易将外包装也撕破,纸袋无法再循环使用了,希望接下来可以改进一下贴签的方式。”

记者了解到,为减少小商家运营压力,统一封签标准,饿了么以成本价向平台上的所有商户开放封签购买,售价每万张380元,而每张封签纸可以拆分

用于10个订单封口,也就是说,商家为每个订单加上合格的封签,成本不到4厘钱。

目前新规施行后,仍不按标准使用“外卖封签”的商家将会受到相应处罚。根据去年9月出台的《浙江省电子商务条例》第二十九条规定,未使用封签对配送的食品予以封口的,由市场监督管理部门责令限期改正;逾期不改正的,可处200元以上500元以下罚款。如消费者发现外卖商家有类似违法违规行为,可拨打12345电话向市场监管部门投诉举报。

记者手记

外卖的食品安全,涉及多个环节、多道工序,从源头的食材,到商家的制作,直至“最后一公里”的配送,任何一个细节的忽视都可能导致安全隐患。给外卖贴封签,是全流程的最后一道“锁”,确保“最后一公里”的安全。

规范“外卖封签”,绝不是小题大做,这直接关乎消费者能否“点得放心,吃得安心”。一个小小的封签并不需要投入太大的成本,但可以阻挡伸向外卖的“黑手”,杜绝相互推诿的发生,保障了消费者的食品安全和权益。

小小封签,看似不起眼,却体现了商家做得良心,骑手送得安心,消费者吃得放心。这一枚封签,守护的不只是一粥一饭的安全,更是外卖行业的可持续发展。



扫一扫 查看更多内容