



管理无统一规范,商家参与意愿不高——

如何让“互联网+明厨亮灶”成标配

现象

“明厨亮灶”,商家态度两极分化

“互联网+明厨亮灶”本是保障外卖食品安全的重要举措,但记者走访调查发现,该模式在推行过程中,存在部分商家消极应付、选择性公开画面的现象,商家的态度呈现两极分化。

记者登录外卖软件查看被网友曝光的这家连锁外卖商家,发现其后厨直播时有时无,工作日午餐、晚餐等高峰时段经常不开放,其余时段也常出现无直播画面的情况。

在网友之前曝光的该商家后厨直播画面中,工作人员将掉落在地上的食物捡起后直接放回外卖盒,继续打包餐品。事件发酵后,品牌总部责令其闭店整改。在恢复营业后,该商家时常关闭直播摄像头。“整改后摄像头是否开启全看商家心情。”网友吐槽,这种选择性直播与不公开并无本质区别。

这种现象并非个例。记者在崂山区高云路附近打开美团外卖App,进入平台设置的“明厨亮灶”专区看到,周边有90余家外卖餐饮店开通了该功能。其中,超过一半商家的摄像头画面覆盖餐饮食品加工制作的关键过程,并正常运转;另有近三分之一的商家虽开通直播功能,但有的摄像头未对准食品加工区,有的呈黑屏、花屏或“画面丢失”状态,看不到食材加工过程。

据市场监管部门介绍,目前,全市接入“互联网+明厨亮灶”系统的商户不足千家。这一数据背后,反映出商家对“明厨亮灶”的接受程度不一。在李沧区巨峰路,外卖商家王老板的店铺是积极践行的代表。店铺摄像头清晰展示了后厨操作画面,切配区的厨师规范佩戴口罩、围裙、帽子处理食材,烹饪区的操作流程一目了然。“现在大家点外卖都很在意卫生问题,我们把后厨情况公开,让消费者放心,能吸引更多顾客。”王老板说,自从开启“明厨亮灶”后,店铺订单量有了明显增长,并且对店铺管理产生积极影响。“后厨情况实时展示,员工的工作态度更加端正,操作也更加规范。”

然而,并非所有商家对此都持积极态度。张老板在李村商圈经营一家小吃店,当被问及为何不开启“明厨亮灶”时,他表示,该模式需要安装摄像头、购买显示屏等设备,还要支付网络费用和维护费用,对于小本生意来说,是一笔不小的开支。除了成本问题,一些商家还担心“明厨亮灶”会暴露后厨短板,影响生意。市南区一家外卖店的老板告诉记者,店铺后厨空间狭小,设施也比较陈旧,一旦开启直播,消费者看到实际情况后可能会产生不好的印象。

“互联网+明厨亮灶”是指餐饮服务提供者采用视频监控联网,将餐饮食品加工制作的关键过程(包括但不限于贮存、初加工、加工烹饪、餐饮具清洗消毒等)传输至互联网平台实时公开。这不仅能规范外卖商家后厨管理,也能让消费者看得明白、吃得放心,实时监控画面还能为解决餐饮纠纷提供证据支撑。

近日,一家连锁外卖商家的工作人员将掉落在地上的食品重新放进外卖盒,被网友通过商家的“明厨亮灶”画面“曝光”,随后商家关闭监控摄像头。还有市民反映,有商家的“互联网+明厨亮灶”监控画面未对准食品加工区,或干脆“黑屏”,引发消费者对外卖商家“互联网+明厨亮灶”的关注。对此,记者展开了调查。

堵点痛点 记者出击

■ 诉求来源

12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300

■ 话题热度 ★★★★★

■ 李沧区某商家开通了“明厨亮灶”,消费者可通过监控画面查看餐食制作过程。

探因

成本自担,商家安装意愿低

记者采访发现,“互联网+明厨亮灶”推广难主要有两个方面原因:一是这种模式对商家而言仅为倡导,没有强制性,有些商铺不愿后厨被“围观”;二是资金问题,设备费、网络费一年数百元,均由商户自担,大多数商家不愿“买单”。

青岛市市场监管局2021年推出“市场监管在身边”实事清单,提出“互联网+明厨亮灶”。同年,市场监管部门联合部分外卖平台,在崂山区、李沧区、即墨区的餐饮集中区域试点推行这一模式。“虽然这些年一直在推行‘互联网+明厨亮灶’,但没有明确的文件规定餐饮外卖商家必须安装设备,也没有规定监控设备要对准哪个区域,这些都由商家自主决定。目前,商家参

与‘互联网+明厨亮灶’主要由外卖平台推动实施。”某区市场监管局工作人员透露。某外卖平台的《食品安全管理规范》鼓励入网餐饮服务提供者在平台页面展示门店及后厨环境。“商家自选拍摄角度,建议将监控设备对准后厨最干净的区域。”记者以商家身份询问如何设置监控设备拍摄角度,该外卖平台客服人员这样建议。

记者了解到,目前多家电信运营商与外卖平台联动,为外卖商家提供“互联网+明厨亮灶”解决方案,但外卖商家需购置相关设备和服务。某通信运营商推出的“互联网+明厨亮灶”解决方案中,Wi-Fi版智能监控包年费用为279元,4G版为360元,次年按月收费。另一家通信运营商表示,可为人驻美团、京东等平台的外卖商家提供高清视频监控服务,设备采用高分辨率镜头,保证全天候画质清晰,内置存储卡,配备全景云台,支持3天

建议

让“阳光方案”落地生根

中国食品产业分析师、广东省食品安全保障促进会副会长朱丹蓬表示,破解“互联网+明厨亮灶”推行困局,推动这一“阳光方案”落地生根,需政府、平台、消费者等多方协同,通过政策扶持、平台激励、监督保障等举措调动商家积极性,构建全方位食品安全保障体系。

朱丹蓬强调,政府部门需加大对餐饮业行业食品安全的监管、抽检与处罚力度,完善“明厨亮灶”的地方性建设规范,推动这一模式从连锁品牌向中小商户普及,畅通消费者监督渠道并建立举报奖励机制。

“平台需主动担起主体责任,推动自身规范化运营。”朱丹蓬表示,平台可将“明厨亮灶”纳入商家考核体系,作为加分项给予优先展示和流量倾斜,以激励商家主动参与;通过设备采购补贴、安装费用减免等方式降低小微餐饮企业的参与成本。同时,借助AI技术开发智能监控系统,优化直播界面方便消费者查看。

“明厨亮灶”对食品安全的规范化、专业化、品牌化的运营有非常好的加持。”朱丹蓬建议,商家充分认识到这一价值,主动将“明厨亮灶”融入日常运营,规范后厨操作流程。可借助直播展示食材和制作过程,以透明化经营赢得消费者信任。此外,要发挥外卖员“吹哨人”作用与消费者监督权,鼓励外卖员反馈就餐时发现的违规行为,引导消费者优先选择“明厨亮灶”商家,通过正规渠道监督举报。

“明厨亮灶”的推行方向是正确的,它不仅关乎消费者的饮食安全,更关乎整个餐饮行业的健康发展。”一位餐饮业资深从业者认为,只有让商家看到实实在在的收益,让消费者感受到切实的安全保障,才能化解推行困境,让“明厨亮灶”成为外卖行业的标配。

2025年10月,市场监管总局就《网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者落实食品安全主体责任监督管理规定(征求意见稿)》公开征求意见,其中提出入网餐饮服务提供者应当实施“互联网+明厨亮灶”,监控画面覆盖餐饮食品加工制作的关键过程,并保证正常运转。不合规商家将被责令改正,给予警告;拒不改正的,处5000元以上3万元以下罚款。

他山之石可以攻玉。近年来,多地在推动“互联网+明厨亮灶”中作出有益探索。广州市市场监督管理局在2023年印发《关于“明厨亮灶”建设规范的指引》,对互联网式“明厨亮灶”的分类定义、技术参数、功能要求等作出详细规定;长沙市2022年印发《长沙市“互联网+明厨亮灶”智慧监管建设三年行动方案(2022—2024年)》,将“明厨亮灶”人工远程实时监控平台升级为“互联网+明厨亮灶”智慧监管信息化平台。

城事微观

让社区工作者轻装上阵

“上面千条线,下面一根针。”这句广为流传的顺口溜,精准道破了基层工作的繁杂。社区是城市治理的“最后一公里”,社区工作者则是穿起千头万绪的“绣花针”——他们是穿梭在楼栋间的贴心人,调解邻里间的琐碎矛盾;他们是守护家园的安全员,排查角落里的安全隐患;他们是收集民意的“连心桥”,传递政策温度。

如今的社区工作早已超出“家长里短”的范畴。小到电梯维保不及时、垃圾清运不彻底,大到业委会组建难、共有资金监管乱……社区工作者常常夹在业主与物业之间反复协调。随着社会发展,养老服务、应急处置、心理疏导等专业领域的工作不断叠加,对社区工作者的专业能力提出更高要求。除此之外,“报表填到深夜、台账堆成小山”的冗杂行政事务,也影响了社区工作者的服务效率与质量。

让社区工作者轻装上阵,既需精准减负,更要强化本领。这一点,各地已在积极探索实践。近日,山东省六部门联合修订《社区工作者管理办法》,围绕社区工作者“选育管用”全链条管理,出台了系统性制度安排。在人员选任方面,明确了社区工作者的配备标准和招聘条件;在待遇保障方面,健全了岗位等级序列和薪酬体系;在能力提升方面,强化分级培训和实践实训;在规范管理方面,理顺了使用机制;在激励关怀方面,涵盖递进培养、身心健康保障、容错纠错等内容,推进减负工作,帮助社区工作者卸下不必要的包袱。青岛市委社会工作部也在李沧区、西海岸新区等地开展针对性培训,内容从物业治理政策解读到应急救援实景演练,切实提升社区工作者专业化履职能力。

这些举措的核心是让社区工作者回归服务本源,让他们腾出更多时间走访困难家庭、组织文化活动,深耕民生服务。与此同时,清晰成长通道,完善待遇保障,可以让社区工作者更安心地扎根基层,为民服务。

基层强则国家强,基层安则天下安。社区工作者的工作状态,直接关系到基层治理的效能和群众的幸福感。期待更多精准有效的支持举措落地生根,让社区工作者卸下包袱、轻装上阵,以更饱满的热情、更专业的能力服务群众。

读者来信·记者追访

仙霞岭路东段何时打通?



■ 仙霞岭路东段无法通行。

近日,市民王女士向党报热线反映,崂山区仙霞岭路东段多年来一直未贯通,在海德堡君麓小区南侧形成断头路。该路段打通工程在2024年11月已完成招标,但一年过去仍未有全面动工迹象。

王女士介绍,目前海德堡君麓小区西侧进入小区必须经过这条“断头”路。但小区内有一所小学,早晚高峰时段,接送学生的车辆集中停放在这段路上,导致附近交通压力骤增,经常拥堵。为此,居民们希望相关部门尽快推动道路打通工程,疏解交通压力。

仙霞岭路东段打通工程招标公告显示,仙霞岭路待打通路段南起规划梅岭东路南侧,北至现状仙霞岭路(海德堡君麓南侧),长度为420米。

记者从该工程建设单位崂山区城市管理局了解到,仙霞岭路东段打通工程确实于2024年11月完成公开招标,因部分待打通路段涉及王家村安置区施工运输需求,且道路红线范围内存在未清除障碍物,工程一度延后进场。2025年12月,随着安置区部分主体建设完成并腾出局部工作面,施工单位才得以进场开展地面清表、管线下施工等前期作业。目前,靠近海德堡君麓小区南侧仍有一处障碍物未完全拆迁,相关部门正在积极解决。施工单位计划分段推进道路施工,确保2026年内仙霞岭路东段打通工程与王家村安置区回迁同步完成建设,届时仙霞岭路将全线贯通。

本版撰稿/摄影 邱正

急难愁盼 小邱帮办

小区楼下批发门店总是夜间卸货——

噪音天天凌晨响起,居民盼睡个好觉

“他们每天凌晨卸货,产生很大噪音,导致我长期睡眠不足。”近日,家住市北区辽阳西路4号的王先生通过观海新闻客户端“民生在线·帮办”栏目反映,楼下羊肉批发门店晚上卸货的声音严重影响他和家人休息,他已向有关部门投诉了50多次,一直没有得到有效解决。

探访:门店深夜卸货影响居民休息

王先生告诉记者,他所住小区的一楼有一家“某某羊肉全国运营中心总部”,商家常年凌晨1时至4时进行装车、卸货作业,“货物搬运碰撞声、人员高声喧哗声、车辆倒车提示音等噪音,严重超出居民区夜间噪音标准。”王先生说,自己频繁被卸货声吵醒,几乎夜夜难眠。

1月7日凌晨1时许,记者来到该门店附近探访,只见不时有店内人员推着大型电子秤进出,同时有人不断高声交谈,2时15分左右,一辆货车到达,缓缓停至店门口。在倒车过程中,这辆货车持续发出尖锐的蜂鸣提示音。

车辆停好后,卸货作业开始。门店内工作人员使用推车时,由于路面不平,行进过程中不断发出“咣当”声。接着,卸货人员将装有货物的纸箱、编织袋直接扔到小推车和电动三轮车上,产生较大声音。在卸货过程中,高声交谈和指挥卸货的声音几乎未中断过。直至2时40分左右,这辆货车才驶离。

王先生于1月10日至1月12日期间发给记者多段凌晨时段录制的视频,显示噪音问题持续存在。“半年来,我投诉了50多次,但这一问题始终未得到解决。”王先生苦恼不已,希望相关部门能够严格执法,对发出噪音的责任方进行处罚。



■ 卸货人员将装有货物的纸箱直接扔向小推车,发出较大噪音。

除王先生外,一些楼上住户同样深受其扰,希望该门店能够采取调整作业时间和作业方式等措施,消除噪音污染,还大家一个宁静的夜间休息环境。

为何卸货时间选择在凌晨?该店负责人告诉记者,由于宰杀牛羊时间通常是晚上,因此卸货时间往往是凌晨。“此前工人都是凌晨1点上班,现在提前至晚上11点。”他认为,卸货时间持续1小时左右,对周边居民“影响不大”。

据了解,该门店位于居民楼楼下,面积约800平方米。“我们是租的场地,在这里差不多5年了。”该负责人称,近段时间被投诉后,有公安等部门上门执法,他们承诺会尽量减少噪音对周边居民的影响。

根据市公安局印发的相关文件,在夜间(22时至次日6时)从事产生噪声污染的装饰

装修、货物装卸、生产加工等活动,或在夜间和午间高声喇叭,严重干扰居民生活,属于社会生活噪声,由公安机关负责查处。记者了解到,敦化路派出所民警曾数次对该商户下达责令整改通知,要求其采取有效手段控制噪音。

声音:商家不应侵犯居民安宁权

“面对持续性的社会生活噪音侵害,许多市民感到维权无力。过去,由于执法主体不够明确、处罚力度有限,容易陷入投诉—警告—再投诉—再警告的死循环。本月起新《治安管理处罚法》开始实施,一定程度上将改变这一局面。”山东豪德(青岛)律师事务所律师田美凤介绍,新《治安管理处罚法》第八十八条规定:违反关于社会生活噪声污染防治的法律法规规定,产生社会生活噪声,经基层群众性自

治组织、业主委员会、物业服务人、有关部门依法劝阻、调解和处理未能制止,继续干扰他人正常生活、工作和学习的,处五日以下拘留或者一千元以下罚款;情节严重的,处五日以上十日以下拘留,可以并处一千元以下罚款。

田美凤建议,市民遇到类似情况,首先应固定证据,先行劝阻,向所在社区的居民委员会、业主委员会或物业服务企业反映,要求其出面进行劝阻和调解;劝阻无效的,可采取行政投诉手段,由职能部门依法进行调查、责令改正乃至作出警告、罚款等行政处罚。若上述措施依然无效,市民可以报警处理,由公安部门实施治安处罚。

“对商家而言,经营权的行使必须以不侵害周边居民的安宁权为前提。新法的严厉处罚,对应的是商家必须履行的严格法律义务。”田美凤认为,商家必须严格遵守禁噪时限,在夜间(22时至次日6时)进行噪音巨大的装卸作业,本质上是将自身经营成本转嫁社区居民,已涉嫌违法;商家必须采取积极降噪措施,如使用低噪音的装卸工具和设备、对运输车辆实施管理、对装卸平台进行隔音改造等,不能以“行业特殊性”为借口无所作为。此外,在接到居民投诉或相关部门责令整改通知后,商家必须立即采取实质行动进行整改,而非流于形式的“承诺”。消极应对或拒不改正,将直接导致其行为从行政违法升级为需承担拘留后果的治安违法。

“解决此类问题,相关职能部门不妨从‘多头管理’到‘协调共治’。杜绝‘下发整改通知却无改观’的窘境,关键在于职能部门建立起清晰、连贯、有力的监管闭环,超越‘各管一段’的思维,形成治理合力。”田美凤认为,唯有市民理性维权、商家恪尽义务、政府严格履职三者形成闭环,才能共同守护好宁静这项不可或缺的基本福祉。