

租借证照，虚构照片，线上光鲜线下脏乱…… 外卖骑手『随手拍』，扒开『幽灵外卖』的画皮

宣称“大厨现炒 拒绝预制菜 新鲜食材”的“小碗菜”，实际上“灶台黢黑一片，地板粘脚且散落着多个烟头，三台微波炉内沾满了黄色黏液，电饭煲加热着料包”；号称“私域外卖”的小店，操作员不穿工作服不戴口罩，灶台肮脏不堪，厕所与厨房联通，门帘满是油污……近期，一批违规“幽灵外卖”被河南郑州的外卖骑手举报并经相关部门查实。

食品安全是民生底线，“幽灵外卖”的危害不仅限于食品安全。这一现象绝非一地之弊，而是很多城市发展中亟待破解的民生难题。2025年3月，中共中央办公厅、国务院办公厅要求进一步强化食品安全链条监管，国务院食安办也于近期印发通知，要求依法依规、从严从快打击“幽灵外卖”、网络食品交易第三方平台提供者未履行审核查验义务等违法行为，涉嫌犯罪的一律移送公安机关追究刑事责任。

临近春节，河南省郑州市市场监督管理局推出“郑骑先锋随手拍”平台（以下简称“随手拍”），运用大数据手段，调动全市外卖骑手积极性，共同打击“幽灵外卖”。记者跟随外卖骑手和执法人员，深入一线直击“幽灵外卖”如何现出原形。

“私域外卖”藏身“托育中心”

根据骑手举报的线索，记者随同郑州市市场监管部门全覆盖执法人员来到郑州某大学城附近的社区，发现了“幽灵外卖”典型案例。

走进该社区，一些临街民房外侧打着“外卖”标识或堆放着外卖箱，不少外卖骑手在街巷中进进出出。在一家倒闭的托育中心院内，就有两家无堂食、专做外卖的小作坊。其中一家做生煎的店铺引起执法人员注意。

店内操作员未穿工作服，也不戴口罩，灶台肮脏不堪，厕所与厨房联通，厕所门口堆放着调料，厨房里掺杂着一股来自厕所的异味。令执法人员意外的是，这家店铺并未在外卖平台注册，且未取得食品经营资质，而是所谓的“私域外卖”，主要销往附近的大学。店铺负责人表示，“私域外卖”是通过扫码入群点外卖，而他在某大学校内食堂有档口，从食堂档口往店铺引流，已组建约20个群，一个群有一两百人。

旁边一家标榜“轻食”的三明治作坊，其外卖同样主要销往附近大学。掀开满是油垢的门帘来到后厨，屋内陈设凌乱，与其在平台展示的图片严重不符，所谓堂食餐厅照片也是假的。一系列以假乱真的操作使其在外卖平台的销量可观，显示“已售20万+”。记者在现场看到不断有骑手来此取餐，而取餐口就在垃圾堆旁。

随后，记者又与执法人员来到一家“小碗菜”外卖门店。灶台黢黑一片，地板粘脚且散落着多个烟头，三台微波炉内沾满了黄色黏液，电饭煲正加热一锅“红烧排骨”料包。而这家店却在外卖平台上宣称“大厨现炒 拒绝预制菜 新鲜食材”。所谓的“现炒”就是“微波炉加热”，有顾客在其外卖平台店铺上点评，“打包盒是热的，菜是凉的，一看就知道是微波炉加热”。记者到此只片刻工夫，便有十几位骑手来此取餐。截至该店被检查时，其外卖平台页面显示“月售900+”。

郑州市市场监督管理局网监分局局长刘长斌说，“幽灵外卖”是指没有堂食场地，或已关门倒闭，却通过租借证照、使用虚假地址、伪造门店照片等手段，在外卖平台上伪装成“正规店铺”继续经营的商家，线上光鲜亮丽，线下“脏乱差”。一些门店在被处置后通过更换名称、标识等方式重新上线，不仅



图为某外卖门店后厨的场景。图据新华社客户端

扰乱了市场秩序，还直接损害了消费者的权益。

“随手拍”让“幽灵外卖”现形

据中国互联网络信息中心数据，截至2024年12月，我国网上外卖用户规模已达5.92亿人。新形势下，如何强化网络餐饮监管，消除广大消费者“舌尖上的焦虑”，成为各地亟须破解的难题。

去年以来，为严厉打击网络餐饮乱象，郑州市市场监督管理局创新推出“随手拍”，邀请全市外卖骑手注册。骑手在取餐时发现后厨卫生或证照问题，可随时拍照举报，每条线索经核实后能获得50元奖励。而记者跟随执法人员查处的外卖问题线索，均来自骑手“随手拍”。

“骑手更了解哪些外卖门店的后厨不干净，‘随手拍’让骑手变成了‘移动监控’，对不良商家能够形成有效震慑。”刘长斌说。

在郑州市市场监督管理局网监分局“郑骑先锋网站管理平台”，大屏上实时显示着骑手通过“随手拍”上传的举报内容。其中，“后厨脏乱差”是高频词，每条举报均有骑手拍摄的实景照片和详细的门店地址，方便执法人员现场核查。

今年以来，“90后”行政执法员刘萌已参与5起骑手举报线索的核查。她介绍，自2025年12月26日“随手拍”正式上线，已累计接到举报线索75条，一旦接到举报线索，要求3个工作日内到现场核查，目前接到的线索全部核查到位，已奖励骑手41人次。

“脏”外卖被查处后整改不彻底或整改后又变“脏”，是让监管部门头疼的顽疾。而骑手“随手拍”能有效打击这一乱象。

郑州某区的一家炆锅面店，是“随手拍”上线后被骑手举报、监管部门查处的首店。该店铺在被骑手举报半个月后，再次被骑手举报“卫生差”。执法人员再次到店内核查属实，后厨卫生有所改观，但一些食材仍堆放在半露天的简易棚内，棚内还养着猫。执法人员现场提出继续整改意见，门店负责人表示马上再次整改。

“我才干外卖一个多月，有个店换了4次招牌了，就是为了防监管部门检查。”采访中，一位外卖骑手坦言，只要是换招牌、不换环境的，他依然会通过“随手拍”举报。

长期以来，随着外卖行业蓬勃发展，网络餐饮监管面临经营主体分散、隐蔽性强等难题。刘长斌介绍，市场监管部

门受限于人力，难以实现全覆盖、全天候监督，而外卖骑手群体规模大、活动范围广，高频出入餐饮场所，是天然的监督力量。而上线“随手拍”是“以网管网”的创新探索，为强化网络餐饮监管提供了新思路。

“送外卖也能参与特大城市治理”

作为常住人口超1300万、城市建成区超1400平方公里的特大城市，郑州像其他特大城市一样，长期受到“脏”外卖的困扰。在建设现代化人民城市、推进城市内涵式发展的新时期，加力消除“脏”外卖成为郑州推进特大城市高效能治理的缩影。

郑州市市场监督管理局局长姚志伟说，全市有6万余名网约配送员，其中有1400名流动党员。为充分发挥这一群体与外卖商家接触便捷的优势，郑州市市场监督管理局落实市委相关工作精神，强化党建引领，依托郑州市外卖配送行业党委，将抓好新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设，与数字技术相结合，把庞大的配送网络转化为高效的监督网络，构筑起网络餐饮安全的“前沿警戒线”。

“从特大城市治理的角度看，‘随手拍’等举措标志着以骑手为代表的新就业群体，正凭借其流动性与网络化特征，逐步融入特大城市高效能治理体系。”姚志伟说。

除了“随手拍”，郑州市还上线了“郑州市互联网+明厨亮灶可视化监控监管”平台，积极引入“AI智能巡查”，全时段监控后厨卫生、秩序等10多项指标。

在郑州市市场监督管理局“郑州市网络市场综合监管平台”上，记者看到“明厨亮灶数字监管中心”屏幕上实时跳动着监控数据——目前全市已成功接入餐饮企业的后厨监控设备5565组，未来将实现监控数据全覆盖。这些视频信号实时汇集至监管平台，实现对餐饮后厨操作全过程的可视化、动态化监管。这一举措推动市场监管从传统有限频次的线下检查，向全天候、全覆盖、可回溯的线上动态巡查转变。

春节将至，食品生产经营和消费即将进入旺季。尤其是春节假期，人流量大、聚餐频繁、食品消费活跃，是食品安全问题易发多发时期。刘长斌表示，目前“随手拍”平台上骑手的注册量已达8000多人，近期他们正加大宣传力度，到春节前，每天活跃在郑州街头的约2.3万外卖骑手中，平台的注册人数有望达到2万人以上，基本实现“全覆盖”。

据新华社



骑手展示的“郑骑先锋随手拍”手机操作页面。图据新华社客户端