

# 压实平台责任 优化促销机制 强化监管指导 多方共治防止外卖食品浪费

## 各地经验

■ 记者 曹吟秋 整理

### 贵州： 制止餐饮浪费专项行动取得实效

自今年3月市场监管总局在全国部署开展制止餐饮浪费专项行动以来，贵州通过立标准、建制度、强监管、严执法等一系列“组合拳”，积极推进专项行动各项工作走深走实，在全社会营造反对奢侈浪费、崇尚勤俭节约的良好氛围。专项行动开展以来，全省市场监管部门共监督检查餐饮服务经营者41171家次，发现存在餐饮浪费行为餐饮服务经营者440家次，整改问题442个，查处案件447件，累计发布典型案例149件；在全省9个市州建立了39个制止餐饮浪费示范点，发挥企业自律作用，积极协调企业共同参与、共同推进制止餐饮浪费工作。

贵州省市场监管体系严格落实《反食品浪费法》法规要求，坚持把制止餐饮浪费专项行动各项任务贯穿于日常监督检查全过程。深入开展“随机查餐厅”、公示餐饮浪费“红黑榜”、民生领域“铁拳”行动等行动。

贵州研究制定褒奖节约、惩戒浪费的政策措施，完善标准体系。

省级层面，省市场监管局会同有关部门启动《机关食堂餐饮节约管理规范》《高等学校食堂反餐饮浪费指南》等3项地方标准制定工作。市州层面，遵义市建立推进厉行节约制止餐饮浪费工作联席会议制度，启动《遵义市制止餐饮浪费行为办法》地方立法程序；贵阳市依托“数智市监”，将制止餐饮浪费纳入餐饮服务单位定期自查项目。

此外，通过开展制止餐饮浪费进美食街、进社区、进企业、进学校活动，播放宣传视频、印发公益宣传海报、张贴制止餐饮浪费宣传标语等，广泛开展制止餐饮浪费宣传引导；督促指导餐饮服务经营者在醒目位置张贴宣传海报、设置指示牌、张贴宣传标识、播放LED标语等，努力做到堂食有宣传、餐桌有标识、点菜有提醒、剩菜有打包。同时，全省市场监管部门注重从源头治理外卖食品浪费，充分利用日常检查、走访企业、行政约谈告诫等时机，督促全省平台企业落实公示、审查、提醒以及制定措施4个方面的责任义务。

### 四川： 树立绿色新理念 引领餐饮新“食”尚

按照市场监管总局制止餐饮浪费专项行动总体工作部署，四川省市场监管局开展了为期3个月的专项行动。据四川省市场监管局、四川省保护消费者权益委员会的一份问卷调查，97%的受访者知晓《反食品浪费法》，认为反对食品浪费十分重要；95%的受访者表示了解“餐饮服务经营者不得诱导、误导消费者超量点餐”“餐饮外卖平台应当以显著方式提示消费者适量点餐”等具体规定，说明制止餐饮浪费深得民心。

为了遏制外卖点餐领域的浪费现象，四川省市场监管局强化对外卖平台的督促指导，赴美团、饿了么、抖音本地生活3家外卖平台开展现场行政指导；组织四川本地8家外卖平台以及平台所在地市场监管部门召开制止餐饮浪费线上指导会。

攀枝花市市场监管局出台九条措施，引导餐饮服务企业提供小份菜、半份菜、小套餐，提醒顾客适量点餐；鼓励餐饮服务单位通过菜品打折、停车免费等方式，对剩菜打包、“光盘行动”的顾客给予奖励；要求所有餐饮服务单位必须把符合食品安全标准的打包盒、打包袋作为“最后一道菜”免费提供给消费者，主动为消费者

者打包剩菜剩饭。

成都市武侯区指导餐饮商家张贴“适量点餐”“餐后打包”的宣传海报，并免费提供打包盒、打包袋。

绵阳市市场监管局制定的《餐饮服务提供者反食品浪费行为规范》，兼顾了堂食、外卖等不同用餐形式，覆盖了社会餐饮服务经营者、单位食堂、中央厨房和集体用餐配送单位等重点场景，提出将制止餐饮浪费行为渗透食品采购、加工制作、餐饮服务、外卖服务等全过程，创新提出了“粗菜细做、细菜精做、一菜多做、一料多菜、荤素搭配”的供餐理念。

凉山彝族自治州市场监管局打造建昌古城质量提升示范区，指导52家餐饮服务单位定制小份菜、半份菜、拼盘菜等特色菜单，推广“绿色点餐员”服务。

宜宾市市场监管局紧盯网络视频“大胃王”吃播怪象，联合多部门制定吃播类规范性文件《宜宾市禁止畸形吃播反对食品浪费管理办法》，厘清畸形吃播种类和边界，纠正网络不良行为导向。

截至6月底，四川省市场监管系统督促餐饮服务单位开展自查自纠11.6万余家，检查餐饮服务单位7.8万余家，发现存在餐饮浪费行为3000余家次，整改问题2556个。

### 安徽： 建立制止餐饮浪费长效机制

为倡导“厉行节约，反对浪费”的良好社会风尚，安徽省市场监管局根据《反食品浪费法》等法律法规要求，将前期开展的制止餐饮浪费专项行动相关工作措施予以总结提炼，形成《安徽省制止餐饮浪费工作固化措施》，提出社会餐饮“四有”、网络餐饮“五有”、集体聚餐（团体用餐）“六有”要求。

社会餐饮要做到“店堂有宣传”“桌上有标识”“点餐有提示”“剩菜有打包”等“四有”，即餐饮服务单位要在店堂内醒目位置张贴或者摆放制止餐饮浪费宣传画、宣传标语等；餐饮服务单位要在餐桌上摆放制止餐饮浪费提示，主动对消费者进行制止餐饮浪费提示；消费者点餐时，服务人员应主动提示消费者按需适量点餐；服务人员提醒消费者对餐后剩余饭菜打包带回，餐饮服务单位提供剩菜打包服务。

网络餐饮要做到“平台有宣传”“餐品有描述”“点餐有提示”“结算有提醒”“封签有标识”等“五有”，即餐饮外卖平台以显著方式提示消费者适量点餐；入网餐饮服务提供者要在点餐页面标注分量、规格或者建议消费人数等信息，为

消费者提供点餐提示；餐饮外卖平台要在消费者点餐页面上提供“小份菜”“半份饭”，按量点餐等多样化点餐提示，引导消费者按需点餐；餐饮外卖平台要在消费者结算页面上显示“适量点餐、避免浪费”、倡导“光盘行动”等提示信息；食安封签上要印制制止餐饮浪费的标识。

集体聚餐（团餐）做到“订餐协议有承诺”“菜品组合有选择”“就餐场所宣传”“餐饮单位有培训”“服务人员有提醒”“剩菜剩饭有打包”等“六有”，即签订团体用餐协议时，双方应在协议中承诺不铺张浪费，文明、节俭举办宴席等内容；餐饮服务单位要将制止餐饮浪费理念纳入团体用餐菜单设计中，按照用餐人数合理配置菜品、主食供消费者选择；餐饮服务单位要在就餐场所内醒目位置张贴或者摆放制止餐饮浪费宣传画、宣传标语等；餐饮服务单位要加强从业人员的职业培训，将珍惜粮食、反对浪费纳入培训内容；服务人员主动对消费者进行制止餐饮浪费提示提醒；对餐后剩余的菜品、主食，服务人员要主动提醒用餐人员打包带回，餐饮服务单位提供剩菜打包服务。



随着我国网络餐饮市场规模不断扩大，外卖用户规模快速增长。网络餐饮平台一头连接千千万万的商家，一头连接亿万消费者。据统计，截至2022年底，国内外卖用户已达5.2亿，网络餐饮平台成为制止餐饮浪费的重要环节。

国家市场监督管理总局、商务部近日联合印发《关于发挥网络餐饮平台引领作用有效防范外卖食品浪费的指导意见》（以下简称《指导意见》），旨在充分发挥平台企业引领作用，防范外卖食品浪费，促进网络餐饮行业规范健康发展。记者采访发现，外卖食品浪费现象已经引起多方重视，一些新的做法正在显现效果。

### 满减凑单、菜量不明、口味不佳等原因造成外卖食品浪费

7月14日中午，烈日高照，北京市朝阳区光华路的写字楼前，外卖骑手进进出出。“工作午餐高峰集中在11点至13点，这条街写字楼集中，订单量挺大，有时候可以一次接到一栋楼里的三四单。”外卖骑手周东林说。

“满30减8，满50减15，满100减25，膨胀券最高至20元，新用户立减1元，折扣商品0.35折起……”11点左右，在光华路一栋写字楼工作的于涵开始在外卖平台上选择午餐，随意点开一家餐馆便能看见诸多优惠促销信息。

“小炒菜、麻辣鸭血和一碗米饭

一共29.76元，凑不上‘30元减8元’，感觉亏了。再加一碗米饭，只需支付23.76元，反而便宜6元。”尽管知道自己吃不下两碗米饭，但于涵还是选择多买了一碗米饭“凑单”。“现在天气太热，多买的米饭其实没办法带回家晚上吃，只能扔掉。”

今年3月，国家市场监督管理总局在全国范围内部署开展了为期3个月的制止餐饮浪费专项行动。国家市场监督管理总局食品安全总监王铁汉介绍，市场监管部门在调研外卖食品浪费问题时发现，很多消费者在点餐时会多选几份米饭、馒头等单价

比较低的商品，以参加满减凑单活动，或者凑单达到送餐门槛减免配送费，往往因此造成餐饮浪费。

外卖菜量标识不明也是造成超量点餐的原因之一。“豆花牛肉、芝士年糕和米饭，约1500克。”正在挑选外卖的辽宁省沈阳市大东区居民温容宁说，“我一个女生，看到高达3斤的单人套餐肯定不会下单，否则一定浪费。但是很多外卖菜品并没有菜量提示，就容易点多。”记者采访时，不少消费者反映，线下点餐时，服务员往往会根据人数给出菜量提示，消费者也可以向服务员详细询问分量、口味等细节，有助于适量点餐。但点外卖时，消费者看不到实物，仅通过菜品照片难以估计菜量。

记者浏览多家外卖平台，发现大多数餐厅在菜品说明中没有标识原料、分量或标识不全，大部分“一人份”“双人套餐”也没有标注菜品具体分量，消费者很难根据个人需要进行

评估选择。“虽然不想浪费食物，但有时为了防止不够吃，特别是有朋友一起点餐吃饭的时候，还是会倾向于宁多不少，最后就剩下了。”温容宁说。

此外，因口味不佳、包装破损等原因导致的外卖食品浪费现象也比较常见。天津市红桥区居民沈俊杰告诉记者，自己经常在下班回家的路上点外卖作为晚餐。“就拿今天来说，路上堵车，回家的时候外卖已经放在门口有一段时间了，炸土豆口感很差，确实没怎么吃就扔了。”沈俊杰坦言，“有一次送来的奶茶只剩大半杯，应该是路上洒了，而且密封口已经被动过，我就不想喝了。”

中国社会科学评价研究院院长荆林波表示，餐饮业主动拥抱互联网、加速数字化，提供更加便捷的外卖服务，有利于促进行业发展，更好满足消费者需求，但同时网络餐饮浪费现象也应该引起足够重视，避免浪费。

### 提醒适量点餐、推荐“小份菜”、优化促销机制等，平台发力事半功倍

“我经常点的筋筋最近推出了小份菜，一个人吃刚刚好。以前一个人不敢点的鱼头泡饼、北京烤鸭，最近也有‘点小份菜，一起光盘’的活动，‘一人食’套餐菜品搭配得很不错。”北京市海淀区双榆树街居民陈佳说。“过去只有适量点餐的提醒，现在给适量点餐提供了更多的‘小份’选择。”

针对消费者反映较多的“满减凑单”机制，市场监管部门也在积极推动外卖平台企业优化促销机制。

比如在点餐订单“满减凑单”页面，主食类菜品替换为可长期保存的鸭蛋、咸菜等预包装食品，有效避免食物浪费。

这些外卖平台的点滴变化，已经取得一定成效，有助于推动消费者形成文明消费、按需点餐、珍惜粮食的意识，推动餐饮企业选择节约适度、绿色低碳、环保健康的生产经营模式。

抓住平台这个“牛鼻子”，防范外卖食品浪费事半功倍。“监管中，我们发现要充分发挥平台的示范引领作用

用。”国家市场监督管理总局网监司司长庞锦介绍，市场监管总局指导网络餐饮平台在点餐、提交订单、完成订单等环节全流程设置适量点餐提醒，进一步加强对消费者的引导。积极优化餐品供给结构，设置“小份菜”专区大力推广小份饭菜。建立健全正向激励机制，为参与“小份菜”“小份饭”供应的商户提供流量支持，对消费者下单购买“小份菜”“小份饭”等绿色消费行为给予鼓励性补贴。截至目前，美团、饿了么共销售“小份菜”11.99亿份。

记者调研发现，外卖平台一个小小的机制可以发挥巨大的引导作用。比如，某外卖平台2017年上线让消费者自主选择“需要餐具”或“无需餐具”的功能，截至今年4月，已有超过3.27亿用户使用过“无需餐具”功能，累计减碳超过15万吨。

但如果机制引导不当，负面效果也会通过平台成倍放大。比如“满减凑单”机制，虽然正在不断优化，但仍有消费者因此超量点餐，造成浪费。

专家建议，防范外卖食品浪费必须压实平台责任。监管部门应对外卖平台加强监督引导力度，让其更好地发挥正面引导作用。反食品浪费法明确了网络餐饮平台反食品浪费的法定义务。此次印发的《指导意见》，从优化餐品供给结构、优化餐品信息展示、强化全流程消费提醒、优化平台规则协议等方面提出10项举措，督促头部平台发挥示范引领作用，加强对餐饮服务经营者的引导，推动建立防范外卖食品浪费的长效机制。“我们将进一步发挥平台示范引领作用，努力推动形成厉行节约、反对浪费的良好风尚，促进网络餐饮行业规范健康发展。”庞锦表示。

### 餐饮企业、社会组织、消费者多方共同努力，形成网络餐饮新风尚

“过去点烤鸭，都是一套或者半套。但我们发现外卖用户单人点餐的很多，因此增设了‘一人食’烤鸭。”全聚德集团公司餐饮运营中心总经理王晓珊告诉记者，烤鸭是企业的核心产品，为此专门开发了“一人食”烤鸭套餐，配料的分量也经过精心设计，让点餐客人既能享用烤鸭美食，又避免了浪费。

王晓珊介绍，企业在外卖平台上还增设了价格较低、容易保存的凑单小食。“这样根据平台规则，顾客既能享受满减优惠又不必多点菜品，以避免造成浪费。”

餐饮企业做外卖还要多花心思，避免将线下模式直接搬到线上。王晓珊说：“近期我们对线上外卖产品进行梳理调整，下架了部分性价比

不高、配送影响口感的菜品，上架多款精品菜肴。通过提升菜品品质，给消费者更好用餐体验，也能减少食品浪费。”

防范外卖食品浪费，餐饮企业责任重大。王铁汉介绍，监管部门围绕落实商户主体责任，紧盯突出问题，严格管理要求。督促餐饮服务经营者全面落实反浪费制度措施，自觉将厉行节约、反对浪费纳入生产经营全过程。倡导合理调整菜品分量、规格，推出“小份菜”“半份菜”；优化反浪费提醒提示；向消费者主动提供打包服务，倡导使用可降解打包、外卖餐盒餐具，并推动制定《餐饮业反食品浪费管理通则》等国家标准。

防范外卖食品浪费，还需要社会

组织、消费者等多方共同努力。今年初，国家市场监督管理总局指导中国烹饪协会、中国饭店协会、中国连锁经营协会、中国个体劳动者协会发出联合倡议，倡导要从落实主体责任、增强自律意识、引导合理点餐、优化供餐方式、践行光盘行动等多方面入手，制止餐饮浪费行为，培养节约习惯。

集腋成裘，聚沙成塔，制止餐饮浪费，不可能毕其功于一役。监管部门、订餐平台、餐饮企业、社会组织、广大消费者应共同努力，从身边小事做起，从节约一碗饭做起，从“小切口”做出大文章，共同防范外卖食品浪费，打好厉行节约“持久战”，形成网络餐饮新风尚。

（据《人民日报》）