

商务部8日发布《餐饮业经营管理办法(试行)》(以下简称“办法”),从今年11月1日起,商家提供外卖送餐服务,要按时、按质、按量送达,并提供单据。如违反相关规定,可能要面临责令整改或罚款。不少人认为这维护了消费者合法权益,但也有人认为规定“一刀切”,政府部门管得太宽了。现代快报记者昨天获悉,江苏商务部门正在着手研究相关落实办法。

实习生 郑莉 现代快报记者 朱蓓 张瑜



漫画 俞晓翔

下月起餐馆禁设最低消费 外卖要按时按质按量送达

小吃店老板吐槽“外卖新规”:操作起来有点难,不设最低消费那不亏死?

规定1

提供外卖送餐服务 要按时按质按量

在即将实施的“办法”中,现代快报记者注意到一条规定,“提供外送服务的餐饮经营者,应当建立健全相应的服务流程,并明示提供外送服务的时间、外送范围以及收费标准;根据消费者的订单和食品安全的要求,选择适当的交通工具、设备,按时、按质、按量送达消费者,并提供相应的单据。”这给送外卖的餐饮企业提出规范化的要求。

如果违反是否有处罚呢?“办法”也有规定,餐饮经营者违反本办法的行为,法律法规及规章有规定的,商务主管部门可提请有关部门依法处罚;没有规定的,由商务主管部门责令限期改正,其中有违法所得的,可处违法所得3倍以下罚款,但最高不超过3万元;没有违法所得的,可处1万元以下罚款。

吐槽

小吃店落实外送要求“有点难”

昨天下午,现代快报记者特意体验了一把。这是南京新街口附近的一家普通快餐店,记者订餐时是下午1点15分,工作人员承诺20分钟内送到。下午1点33分,快餐送到。外卖小哥坦言,如果中午12点左右订餐,一般不会这么快。但对照要求,何为“按质按量”呢?普通消费者还是难以辨识的。

新街口青石街上一家小吃店的杨师傅说,他们店外卖50元起送,只送周围几栋写字楼,太远的就不接单了。“如果严格按照规定,对我们店肯定有影响。比如说按时就可能做不到,中午忙起来肯定耽误外卖时间,难道要被罚款?”他说,如果真这样规定,大不了不送外卖了。还有小老板认为,小吃店规模

小,一般送餐就是拎个塑料袋,如果按照“要求”实现这些规范化流程的话,可能绝大多数都难以实现。

而很多连锁快餐、网络订餐平台都提供外卖服务,并有一套标准化送餐流程和规范。“我们保证30分钟内送达,而且外送一定会使用保温箱。”麦当劳外卖服务麦乐送的工作人员说。

争议

外卖规定初衷虽好,但不该一刀切

平,一些大型餐饮连锁机构,建立相应的服务流程比较容易,小店根本无从谈起,“外卖市场是自由竞争的,优胜劣汰。顾客认为外卖不好吃的,以后不订了就是了。”

南京玄武区消协秘书长孙育浩认为,在实际操作中应考虑特殊情况。他说,如今关于外卖的投诉主要集中在配送不及时、送错餐点、餐点存在变质等情况,所以

“办法”初衷是好的,但对于一些实际情况应该有一个“兜底条款”,允许消费者和商家就特殊情况进行协商。“比如,商家在公示中明确送餐方式,在步行5分钟能到达的范围内,直接送不用保温箱,而在15分钟行程以上的,就使用保温箱。”孙育浩说,还有就餐高峰期,可能要延迟送餐,商家可以与消费者进行协商。

规定2

首次“禁止”设置最低消费

“包间最低消费”的话题近年来一直被热议,今年初,最高人民法院曾表示“最低消费”属霸王条款。这次“办法”规定“禁止餐饮经营者设置最低消费”,这是对最低消费,首次出现“禁止”字样。

吐槽

外卖不设最低消费要亏死

“这里没明确范围,餐厅包间不允许最低消费,那么送外卖呢?”有网友质疑这一规定也是“一刀切”,比如很多外卖服务商家都设置了最低消费额,才免费送外卖。“如果有人单点三五元的东西,却要求商家免费送外卖,路上就要十几分钟,人力成本那么贵,还不亏死?”有小吃店老板吐槽。不过,现代快报记者也注意到,很多大型餐饮连锁在送外卖时,并没有设置外卖最低消费,但是会提及外卖配送费,而这就合理规避了“设置最低消费”的风险了。

恒大地产 香港联合交易所股票代码:3333

恒大雅苑 仙东领袖·醇熟大城

国庆盛惠延长一周

6500元/m²起 住精装大四房 送1500元/m²全屋精装

最高优惠30万/套

热烈祝贺现代快报创刊15周年

恒大地产集团 EVERGRANDE REAL ESTATE GROUP 尊贵专线 (025) 85505999

地铁2号线经天路站 恒大雅苑 现场接待中心:仙林大道18号(宝华镇) 9:00-12:00 13:00-17:00 周末、节假日休息

公交线路: 15路、115路 经天路站