

编者按

仓廪实,天下安。党的十八大以来,各地各部门深入贯彻落实反食品浪费法,采取有效措施,推进“光盘行动”,大力整治浪费之风,“舌尖上的浪费”现象有所改观,特别是群众反映强烈的公款餐饮浪费行为得到有效遏制。然而,随着经济社会快速发展,在人们生活中,浪费粮食的现象仍然较为常见,特别是在节假日期间,这一问题尤为突出。为进一步抵制餐饮浪费行为,推进形成“厉行节约、反对浪费”的社会风尚,本报记者近日深入一线调查餐饮浪费问题,从今天起在法治经纬版推出系列报道,敬请关注。

# 外卖平台花样多,消费者越“算”越浪费

## 记者调查“指尖上的粮食浪费”问题

- 为在外卖行业占领一席之地,不少外卖商家通过设置起送额度、优惠满减、半份菜等活动开展营销,吸引消费者。然而,这些活动背后却滋生着大量的餐饮浪费问题
- 外卖平台的“凑单满减”促销手段,会诱导消费者购买原本不需要的食品。一些消费者原本没有这么大的需求,但看到满减优惠之后又觉得很划算,一冲动就多消费了,造成了更多的浪费
- 外卖平台需要进一步优化相应的营销机制。在点餐的页面上以醒目的方式提示消费者按需适量点餐,并明确标注餐品的规格、风味、建议消费人数等信息,建立消费者点餐的积分奖励机制,引导消费者理性消费

□ 本报记者 赵丽  
□ 本报实习生 杨轶男

又到了午饭时间,北京一建筑公司职工张洋熟练地打开手机上的外卖软件,准备为自己挑选一份可口的饭菜。一份小炒肉加一份米饭总价22元;再加一份米饭总价升至25元,但按照“满25元减5元”的满减规则,最终只需要支付20元。

张洋自然会选择后者。点击支付,送餐上门,吃饱后,张洋把多余的那份米饭扔进了楼梯间的垃圾桶。

类似的场景每天都在发生。近年来,外卖行业迅速兴起,截至2021年6月,我国网上外卖用户规模达4.69亿。为在外卖行业占领一席之地,不少外卖商家通过设置起送额度、优惠满减、半份菜等活动开展营销,吸引消费者。然而,《法治日报》记者在近期的走访调查中发现,这些活动背后却滋生着大量的餐饮浪费问题。

### 设置起送额度 不想多点多菜

“其实我也不想多点点,点多了也浪费,但很多时候金额不够就不给配送。”张洋说着,打开手机向记者展示外卖平台上她经常光顾的几家店铺。从店铺公告中可以看到,商家设置的起送额度基本在20元上下,如果张洋所点的金额未达到要求,则无法下单。

张洋告诉记者,因为单位离家较远,加上单位不提供午餐,所以平时她都“叫外卖”。为了达到配送额度,经常不得不点了主餐后再加个鸡蛋或加根香肠,“饭量就这么大,浪费不可避免”。

这样的经历,很多人都遇到过。北京一传媒公司职员李月月深有同感地举例说:“前天,我在外卖平台上点了一份14元的砂锅土豆粉,其实已经够吃了,但由于不满起送额度,只能又多点了一份6.6元的鸡排。结果鸡排咬了两口就扔了。”

根据受访者反映的情况,记者打开外卖平台随机挑选了10多家店铺发现,这些店铺基本都设置了起送额度,起送额度大多在15元至50元间,部分海鲜店铺的起送额度高达80元至158元。如果最终下单金额达不到起送额度,平台则显示“不满起送额度”,无法下单。

有一家店铺没有设置起送额度,但记者进行点餐时发现,这不过是商家的套路——10元以下及折扣商品的简介中均注明“单点不送”的字样。倘若点两份折扣商品,第二份商品恢复原价,实际所付金额仍然为20元左右。

“花样套路实在是太多了,真是应了‘买家不如卖家精’这句老话。”经常点外卖的吉林长春市民周欣雨说,她还遇到过这样的套路——满20元起送,但店铺里的套餐价格都是19.9元,消费者不得不搭配其他食品才能下单。

“这无异于花钱买浪费。”周欣雨说。

### 各种优惠叠加 多点菜“划算”

“满25减5,35减10,45减15……”在外卖平台随意点开几家店铺,就能发现各种满减优惠。此外商

家和平台还发布外卖红包、津贴优惠等各类优惠活动,有的优惠还能叠加,以此吸引消费者。

在张洋的办公桌上,放着很多瓶可乐。她笑着,这都是“叫外卖”时满减优惠得来的,比如点餐达到30元,发现满35元减10元,再点六七元一瓶的可乐,价格反而降到了27元。后来可乐太多她就点一些小吃,吃不完就只能扔了。

记者采访发现,用满减优惠来吸引顾客,在外卖行业已是常规手段。商家一般会按照消费金额由低到高设置不同的优惠档位,买得越多,优惠幅度越大。正是在这种机制下,一些消费者难以抗拒,加了一些原本不必要的餐饮,浪费也就不可避免了。

在北京一高校学生姚兰看来,对于消费者来说,这里面实际上只有浪费,压根没有“优惠”可言。她举例说,她学校附近有一家煎饼店,到店里买一个煎饼价格8元,但在外卖平台上的定价为17元,然后店铺有各种满减优惠券和红包,买一份煎饼加两根烤肠的价格,竟然比一份煎饼加一根烤肠的价格还便宜,“反正算来算去,东西买多了,实际上价格一点也不便宜,比去店里买贵多了”。

此外,记者在查看平台商家满减活动规则时发现,在选购商品时,商品实际价格后方会标注到手预估价格,如一家韩式外卖店内,一份肥牛泡菜汤和一份米饭定价41.8元,下方红色字体标注“到手预估27.8元”,在选购商品页面下方黄色字体标注“再买11.2元,可再减6元”,并在括号内设置“去凑单”的提示。

点击“去凑单”后,页面中会显示店铺内价格相对较低的饮品或单加菜品,当再添加一份80克、标价12元的年糕时,总价只增加4元。此时页面上黄色凑单提示更换为“再买32.2元,可再减7元”,直至选购到店家设置最高满减金额“满118减35”后,不再有新的凑单提示。

“这些凑单提示,就是一步步‘引诱’消费者消费。”张洋说。

北京一集团公司员工陈志平时比较喜欢领取各类优惠券,近期他发现了一个新的渠道可以领取到外卖红包,且满减优惠可以与外卖红包叠加使用,让外卖价格看起来更加划算。

“虽然看似更划算,但买来后发现根本吃不完,扔掉的时候也觉得很浪费,挺愧疚的。”陈志说。

无锡数字经济研究院执行院长吴琦说,外卖平台的“凑单满减”促销手段,会诱导消费者购买原本不需要的食品。一些消费者原本没有这么大的需求,但看到满减优惠之后又觉得很划算,一冲动就多消费了,造成了更多的浪费。

“满减优惠、设置起送金额这些现象应该被禁止。外卖商家不能仅仅从自身盈利的角度考虑问题,还需承担一定的社会责任。”中国人民大学农业与农村发展学院教授郑福田直言。

### 小份菜受青睐 定量标准欠缺

随着反食品浪费理念的深入人心,越来越多的消费者呼吁“小份菜”“半份菜”。《北京市反食品浪费规定》提出,网餐饮服务经营者应当在餐品浏览页面标注餐品规格、参考分量、口味、建议消

费人数等信息,推广小分量、多规格餐品或可选套餐。

但记者查看外卖平台发现,很多店铺并没有设置小份菜选项,还有部分店铺虽然标注有小份菜,但只有“小份菜”,没有“大份菜”可选。在菜品详情页,商家普遍会标注菜品所用的主辅料,但很少会标明每种用料的克数。

郑福田认为,餐品注明规格、热量等信息是完全可以实现的,欧美不少国家就是这么做的。从健康的角度讲,每个人每天都需要摄入一定的热量和蛋白质含量,如果餐品有明确标识,消费者在购买时就能自行计算,减少浪费,养成科学健康的饮食习惯。

北京在读研究生杨岚平时比较喜欢点外卖,在她看来,按照当下一些商家推出的“小份菜”“半份菜”,只是便宜了商家自己,消费者很难得实惠,对反食品浪费的作用也不大。

她分析说,很多“小份菜”“半份菜”的菜量只有“大份菜”的三分之一,价格却是“大份菜”的一半,而且很多商家明确单点一个小份菜不予配送,于是用满减优惠和优惠券点了多个小份菜,加上还要多用打包盒,消费者点个外卖的支出一下子就高出不少,还造成不少浪费。

记者随后进行了尝试,在外卖平台上点了同一个菜的大份和小份进行对比,果然如杨岚所言,小份菜菜量只有大份菜的三分之一,价格接近大份菜的一半。有商家告诉记者:因为小份菜和大份菜的烹饪方法和流程是一样的,做小份菜,厨师的工作量增加了,要用到的餐具也多了,时间、人力、物力成本都上升了,所以单价更贵一些。

### 常见图文不符 不标具体分量

记者在采访中发现,平台商家不标注饭菜分量,或图文不符,食材质量不过关,商家没看备注等情况同样会导致浪费现象。

“商家发出来的图片非常精美,食物十分诱人,然而送到后却让人大失所望,大倒胃口。”李月月说,有时候,送来的外卖食材不新鲜,用的油质量有问题,卖相、口味都很差,没吃两口就扔了。

周欣雨对此感同身受。她举例说,上周她点了一份烤鸭外卖,从图片、评论来看,该店铺烤鸭制作精美,好评如潮。但送到后她发现,烤鸭卖相难看,有一股腥味,吃了几口就扔了,“我严重怀疑好评是刷出来的”。

类似的情况张洋也遇到过多次。另外,张洋不喜欢吃葱和姜,每次点外卖时都会在订单上备注“不吃葱姜”,但有的商家没有注意看备注上顾客的“忌口”,收到这样的饭菜,她只能扔掉。

陈志对外卖餐食的口味倒不挑剔,让他不满的是,很多外卖商家对餐食不标注分量,常常导致自己多买而造成浪费。就拿米饭来说,陈志一顿大概要吃5两左右,但不同商家之间,一碗饭的分量千差万别,有的买一碗就够了,有的买3碗都不够。保险起见,陈志一般都点3碗。

实际上,反食品浪费法规定,“餐饮外卖平台以显著方式提示消费者适量点餐、理性消费”。

但记者查看多个外卖平台发现,相关规定并未得到严格落实。有的平台找不到相关提示,还有平

台在点餐页面没有任何提醒,到了支付页面才能在上方看到一行小字,“请适量点餐,避免浪费”。

“我从没有注意到有这样的提示,就算有,还不是想点多少点多少,而且不标注分量,谁知道点多了点少了。”陈志说。

### 解决逐利问题 各方共同发力

有机构测算,如果每单外卖浪费的粮食是1两,一年下来浪费粮食的总量超过17亿斤。如果按一个人一天两斤口粮算,17亿斤粮食够我国上海市常住人口吃34天。

中科院地理科学与资源研究所研究员成升魁长期关注食品浪费问题。他认为,外卖行业是一个新的餐饮消费业态,其背后的浪费问题也要引起足够高的关注。外卖行业的浪费,主要体现在没有充分考虑到消费者的差异性。

在上海社科院绿色数字化发展研究中心主任李易看来,外卖平台有能力引诱消费者多消费,也完全有能力通过算法引导消费者合理消费,只是缺乏这样做的积极性。

“资本要逐利,当然希望在相同时间内消费更多。对于一些外卖平台来说,可能没有什么积极性或者动力来主动劝阻民众,通过算法去计算哪些人、哪些家庭其实并不需要点那么多,然后提醒消费者少点一些。真正要达到节约粮食的目的,还需要走很长一段路。”李易说。

“消费者的饮食习惯不同,饭量不同,外卖行业要提供更多样化的选择,充分考虑消费者的饮食差异。比如从分量上,提供半份菜、小份菜;从口味上,提供更多种类的搭配。有差异化的选择是外卖减少浪费的重要途径之一。”成升魁说,这样有利于餐饮消费朝着更高质量发展,而向定制化方向发展就是外卖行业的高质量发展。

在他看来,外卖平台同样要承担一定的社会责任,不应该简单将追求利润作为唯一的目标。平台本身掌握了大量的消费者数据,可以根据大数据分析出消费者饮食趋势,引导消费者合理消费。如果只追求盈利,没有适应国家整体对餐饮业发展的规划,就很难实现可持续发展。行业协会应该进行研究,平衡各方利益,要求各方积极承担社会责任,共同朝着更加绿色健康、节俭的方向发展。

国家发改委等部门近日印发的《反食品浪费工作办法》,以及2021年4月29日实施的《中华人民共和国反食品浪费法》都明确,餐饮外卖平台应当以显著方式提示消费者适量点餐,餐饮服务经营者不得诱导、误导消费者超量点餐;对诱导、误导消费者超量点餐造成明显浪费的餐饮服务经营者,给予警告或处以罚款。

吴琦认为,在整个社会倡导节约、反对浪费的大背景下,外卖平台需要进一步优化相应的营销机制。在点餐的页面上要以醒目的方式提示消费者按需适量点餐,而且要明确标注餐品的规格、风味、建议消费人数等信息,建立消费者点餐的积分奖励机制,引导消费者理性消费。从餐品层面,平台应该加大对推出半份菜、半份饭餐馆的支持力度,比如降低佣金费率,提供数字化支持等。

(文中消费者均为化名)  
制图/李晓军

□ 本报记者 韩丹东  
□ 本报实习生 关楚瑜

2021年12月29日清晨,家住广东省阳西县聚龙二期小区的业主饶秀球准备出门上班,可是走到一楼停车场却发现自己的摩托车不见了,她赶忙跑到当地派出所报案。

民警通过小区监控录像发现,饶秀球的摩托车是凌晨3点被两名男子偷走的。监控录像显示,两名男子看起来20岁出头,一人在前方探路,一人在后面推车,鬼鬼祟祟地将摩托车推出了小区。

据了解,该小区属于典型的开放式老旧小区。多位居民告诉记者,小区已经长达3年没有物业管理,外人可以随便出入。近年来,小区摩托车、电瓶车被盗案多有发生,让居民们非常头疼。

这种情况并非孤例。《法治日报》记者采访了解到,当下,全国不少开放式老旧小区,都存在安防薄弱、人车混杂、飞线充电等安全问题。此外,因缺乏规范管理,流动人口聚集而导致的各种治安问题也不断出现,严重影响小区居民的正常生活秩序,群众反映强烈。

公开报道显示,去年下半年以来,天津和平区、湖南株洲市、河南省漯河市等地警方破获的盗窃案,据嫌疑人交代,其专挑老旧小区“下手”,因为一些老旧小区没有物业,楼宇互通,监控设施空白等。

2021年年底,株洲市芦淞区摩登天小区接连发生了多起居民家中手机、钻戒等贵重财物失窃的案件。摩登天小区是典型的老旧小区,大部分区域都没有安装视频监控,近几年入室盗窃案多发,最终,民警抽丝剥茧将犯罪嫌疑人抓获。据交代,其偷盗摩登天居民楼几十次,涉案金额近百万元。

那么,该如何有效提升老旧小区治安防控能力,为群众提供一个幸福安宁的生活环境呢?近年来,各地也进行了积极的探索实践。

数年前,广东省江门市蓬江区祥和苑二期小区也存在和聚龙二期小区类似的情况。据相关报道,2014年该小区原业委会解散后,因无人管理而成为开放式小区,大门无人看管,外人可以随便出入,导致周边商户和业主都将车随意停放在小区内,平常居民连出入都比较困难,一旦发生事故,可能连消防车都进不去。

目前,该小区经过改造已经成为封闭式管理的小区,并组建了业主委员会,增加了物管公司。同时,小区还加装了门禁系统,科学规划了车位,治安安全得到了有效保障。

“目前来看,发放物资激励志愿者共同守护小区安全,政府加大对老旧小区改造扶持力度,可以在一定程度上提高小区的治安水平。”江苏省连云港市一位片区民警告诉记者。

该民警介绍,他所在片区的开放式老旧小区主要存在三个方面的问题:由于资金匮乏,一些老旧小区无法实现专人负责管理,且监控摄像头不足,导致监控死角多;一些老旧小区房租低,流动人口多,进一步加大了小区的管理难度;居民之间都不太熟悉,很难组织小区志愿者,且警力不足。

该民警建议,对开放式无物业的老旧小区的监控系统进行升级改造,完善门禁系统,并由地方政府兜底成立物业负责小区管理。同时,深入推进“警格+网格”融合,由社区民警带领辅警、网格员加强对老旧小区的巡逻防范宣传,发动“红袖标”平安志愿者共同参与社会治安治理,努力实现群防群治。

据了解,不少老旧小区在改造过程当中,都会将治安治理纳入其中。江苏省常州市武进区的中凉花园是20世纪建成的老旧小区,一度存在安防薄弱、人车混杂等诸多安全问题。因此,当地房管局在该小区的改造过程中,把加装技术安防设备纳入改造方案当中,给小区安装了小区门禁人脸识别系统,安防探头,更换单元防盗门。同时,还新增充电站热成像探头,以解决电动车爆燃问题,排除消防隐患。小区治安环境大幅度改善,群众拍手称快。

在河北省邯郸市,2021年以来,为了加强开放式老旧小区治安治理,邯郸市公安局邯山区分局治安大队专门开展了“百万警进千万家”活动,推进一村一警一群众建设,要求所有社区民警进村(社区)微信群,将治安防控触角向群众延伸,增进警民联系,拉近警民关系,全力提升群众安全感和满意度。

“在加快城市化进程中,开放式老旧小区面临着社会治安防控的新挑战。”中国人民公安大学教授魏永忠说,开放式老旧小区的社会治安问题非常复杂,要从多个角度采用多元化的手段来建立完善老旧小区的社会治安防控体系。

他建议,充分发挥好基层党组织战斗堡垒作用,根据不同老旧小区的特点对症下药,加强社会治安防控精细化指导;提升传统人防能力和水平,不断探索建立适应老旧小区特点的群防群治力量;依靠科技提升社会治安防控的能力,完善社会治安防控信息化网络体系。

在中国人民公安大学治安系教授王太元看来,保证开放式老旧小区的治安安全,需要坚持以人为本,因地制宜、综合治理。首先,应有效地组织群防群治,充分调动居民保障本小区安全;其次,每个家庭、每个人都应该在力所能及的范围,采取一些简单实用的安防手段来维护小区安全;最后,从共建共治共享的角度出发,切实解决群众生活中的难题,以防止纠纷事故的发生,构建人际关系和谐的小区。

## 一些开放式老旧小区盗窃案多发存安全隐患 老旧小区治安防控体系怎么建