

◎联合主办

北京市食品药品安全委员会办公室
北京市市场监督管理局

◎支持单位

国家食物与营养咨询委员会
北京市消费者协会

北京烹饪协会

北京市食品药品安全企业联盟
北京农业产业化龙头企业协会

主 编:李 涛 副主编:李 标

京津冀食品生产协同监管工作交流暨业务培训举办

详见 03 版



■ 导读

海关总署四方面
发力加快建设
贸易强国

详见 02 版

北京市市场监管局通告

3 批次食品
抽检不合格

详见 04 版

激发新动能
跑出加速度

京津冀协同发展迸发科技创新活力

详见 10 版

6 月份中国电商
物流指数为
111.4 点

详见 16 版

稳中有进分化
加剧转型深化

详见 17 版

密云区强化大型餐饮单位食品安全监管

为切实守护辖区群众“舌尖上的安全”，近日，密云区市场监管局聚焦辖区内承接婚宴、寿宴、商务聚餐等集体宴席的大型餐饮单位，深入开展食品安全监督检查，以有力监管防范集体聚餐食品安全风险。

检查过程中，执法人员重点核查食材

采购与管理制度落实情况。同时，逐一核查从业人员有效健康证明持有情况，仔细查阅岗前培训情况及每日晨检记录。督促商家严格落实每餐食品48小时留样及留样登记备案制度，明确留样品类、重量、储存时限等规范要求。

并对后厨操作间进行重点查看。针对检查中发现的部分后厨操作不规范、管理制度落实不到位等问题，执法人员现场逐一指正，依法下达整改提示，要求限期整改到位。

(密云区市场监管局 许擎天)

>> 详见 04 版

[食 话 时 说]

外卖封签拼贴骂人，砸的是却是招牌

□ 马嘉豪

7月18日凌晨，福建龙岩龙先生在塔斯汀下单外卖，下单十几分钟后店员来电，说门店临近打烊做不了下单的商品，提议换别的。龙先生没同意——设备齐全，下单商品未下架，凭什么做不了？坚持要原定餐品后挂断了电话。

外卖送到后，龙先生却发现餐袋上，有刻意拼贴成“SB”的侮辱字眼，随后便进行投诉反馈。事后，门店开除涉事员工，并按订单金额十倍赔偿顾客。

事实并不复杂：一次正常的消费分歧，演变成一场幼稚的报复。41块3毛的订单赔了413块，员工丢了工作，品牌丢了脸面。

但这件事真正值得思考的是那个深夜，一个服务者凭什么觉得可以用封签“教训”不听话的顾客。

凌晨还营业的外卖窗口，本质上就是在提供服务。顾客在营业的时间点下单，并选择显示可售卖的商品，本身就是对商家的信任。

临近打烊商家确实疲惫，顾客拒绝换餐或许不够“通情达理”，但这些都不是商家越过基本尊重的理由。

任何工作中都会碰到不顺心，区别在于：成熟的人会按流程处理，而轻慢的人选择用最隐蔽的方式发泄情绪。明知不可为而为之，比一时冲动更说明问题。商户用这种方式表达不满，既丢了自己的体面，也丢了这份工作的底线。

事后门店迅速开除员工并对顾客进行十倍赔偿，动作果断，在危机处理上值得肯定。

但我们也该追问：为什么一个员工会在深夜把情绪宣泄在封签上？问题的根源不仅在于员工个人素养，也在于品牌日常管理中，是否为员工提供了情绪疏导的出口，是否明确了打烊前订单的处置规则。

这其实也给餐饮行业提供了建议：一是流程上设定清晰的打烊前接单规则，比如提前关闭接单或统一话术告知可能换餐，把矛盾消解在订单生成前；二是在员工培训中，教会一线服务员的不仅仅是如何点单打包，而是教会每一个员工：每一个订单背后都是实实在在的消费者，职业身份和个人情绪之间，也需要有一条清晰的边界。

只有这些制度补位，赔偿金才不只是“封口费”，而是信任重建的起点。

新闻热线
010-68232904

投稿邮箱
tougao_cfs365@126.com