



近年来,网售“包月轻食”“包月健康餐”成了年轻上班族的餐桌新宠。新闻晨报·申度新闻注意到,在众多网售包月轻食商家的宣传广告里,消费者只需一次性支付数百至几千元,将自己一周、一个月甚至一个季度的饭,尽数“承包”给轻食商家,就能享受到每日一换的营养菜单、科学配比的新鲜餐食,既免去了自己做饭的繁琐,又省去了筛选外卖的心累。

然而,面对琳琅满目的轻食商家和账号,消费者常常出现这样的疑惑:隔着网线,怎么判断出合规、放心的商家;一次性付了一个月、一季度的钱,之后的服务如何得到保障;消费和服务流程动辄跨越多个平台,一旦出现纠纷又该如何处理?

已逐渐脱离小众赛道的“包月轻食”,该怎样走向规范化发展的提质升级之路?

“包月轻食”失联牵出商家身份疑云

预付费健康餐如何破解“信任困局”

【消费苦情】

“包月轻食”失联,账号主体却是“场地方”?

“能及时吃上干净卫生的饭,是我选择包月轻食时的核心诉求。”对上海白领安娜(化名)而言,每天要做“一人食”是个巨大的挑战:“正常下班已经六点了,自己做饭的话,弄了半天其实就吃一点点东西,结束了还要收拾打扫。”

可另一方面,高油、高盐的传统外卖也让安娜有些“受不了”:“更何况有些做外卖的店,环境也不是很让人放心。”

就这样,当她在网上刷到以“干净卫生”“省心便捷”为卖点的“包月轻食”时,安娜很快动心了。

在小红书账号“上海榭食家轻餐”留言咨询后,安娜被引导添加了名为“上海榭食家营养师”的客服微信。在简单了解情况后,今年1月初,安娜一次性给客服微信转账六百多元,订了30天的晚餐。

“拿到餐后我发现是冷的,提出了意见。对方就加热后用保温袋送,可是没送几次又变成冷的了,我就要求退款,对方起初态度很好,可没多久就不回复了,既不送餐也不退款。”默默表示。

安娜和默默一打听,才发现遭遇类似情况的消费者还有多人。更让人头疼的是,隔着网线联系,加上是第三方物流配送,大家很难弄明白上述轻食商家的真面目。

默默、安娜等消费者只能先从账号入手查询,他们保留的截图显示,“上海榭食家轻餐”小红书账号的主体为“上海代小七餐饮管理有限公司”。

在小红书平台,上述主体还注册有“守沪晚餐 配送到家”这一账号。

“我们也联系上一些通过‘守沪晚餐’购买轻食的消费者,遭遇和我们十分相似,都是包月或者包季后,只收到几次餐食,之后就没下文了。”

等消费者经历报警、投诉等一系列过程,大家才发现事情远没有这么简单,“代小七方面说,真正和我们交易的并不是他们,他们只是把厨房租给了一家名为‘登封市嵩者小吃服务店’的个体工商户。”

“难怪当初找榭食家轻餐要他们店铺的门头、证照时,他们一直没有出示。”安娜回忆,在下单前,自己曾询问过对方有无食品经营许可证、人员健康证,并希望对方提供店铺实际地址,遭到了上海榭食家客服的拒绝。

“现在想来,连外卖软件都展示商家营业执

照,这些东西应该是公开透明的。对方当时不予提供,我其实就应该警惕了。”安娜表示。

近日,记者注意到,“上海榭食家轻餐”“守沪晚餐 配送到家”相继销号。

3月3日,记者电话联系上了“上海代小七餐饮管理有限公司”。该公司工作人员表示,目前,他们已经就此事与多个职能部门沟通,并表示他们只是场地方,在厨房空闲的时间段,把场地租给“登封市嵩者小吃店”,“他们只租了(2025年)11月、12月两个月,现在也早就搬走了。”

至于为何“上海榭食家轻餐”“守沪晚餐 配送到家”的小红书账号是以“上海代小七餐饮管理有限公司”为主体,该公司工作人员表示并不是很清楚情况。

于是记者又辗转电话联系到“登封市嵩者小吃店”相关负责人了解情况,该负责人表示,自己是经营不下去了,也一直在积极处理退款等问题。

当记者追问,“上海榭食家轻餐”“守沪晚餐 配送到家”账号为何是以作为场地方的“上海代小七餐饮管理有限公司”为主体时,“登封市嵩者小吃店”相关负责人表示“和你有关系吗”,并未正面回应。

“轻食商家的经营主体需要有营业执照和食品经营许可证,同时,参与食品加工的工作人员需要有健康证。”上海信昌律师事务所高级合伙人蒋振伟律师介绍,《食品

安全法》第三十五条规定:“国家对食品生产经营实行许可制度。从事食品生产、食品销售、餐饮服务,应当依法取得许可。”

蒋振伟律师表示,国家行政机关许可从事食品生产经营的主体是证照的持有人,而其他以持有人的名义揽客并提供服务,本质上是属于无证经营,县级以上人民政府食品安全监督管理部门可以依法对其作出行政处罚。

“当然,如果场地方明知其场地被用于无证经营、以自己名义对外经营而不予制止,甚至提供配合(如提供证照供其注册账号),场地方也需要承担相应责任。”蒋振伟补充。

蒋振伟表示,目前,市面上还存在一些小型餐饮店,在租用场地的同时,会同时租用场地方的营业执照和食品经营许可证。这样做的风险是,一旦租借执照的经营者提供的食品出现安全问题,导致消费者健康受损,根据《最高人民法院关于审理食品安全民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》,营业执照的持有者(出租方)需要与经营者(承租方)承担连带赔偿责任。消费者有权向证照上登记的任何一方索赔。

日前,记者向浦东新区市场监督管理局反映了上述情况,该局相关工作人员回应表示:“根据记者提供的情况,目前正在进一步了解。”

【记者调查】

有商家已连“明厨亮灶”系统,有些却直言“没证”

在小红书、闲鱼等平台,发布“包月轻食”“包月健康餐”广告的账号各式各样:有些直接以公司名义注册;有些以个人账号进行品牌推广;还有些看起来只发餐食图片,但标签里却暧昧地打上“家庭外卖”“减脂餐”“成人小饭桌”……即便是同一包月轻食品牌,也常常有多个推广账号,记者咨询后,上述账号多将记者引导至微信或小程序详聊。

记者随机咨询了几家在上海范围内配送的商家,提到证照问题时,“胡兔兔”和“蔬卡乐”两个品牌主动发来了营业执照和食品经营许可证。当记者提出希望了解制作环境时,“蔬卡乐”马上发来地址表示可以参观。“胡兔兔”则表示要先下单成为会员才能预约参观。

记者在没有约定具体时间的情况下,以消费者身份来到“蔬卡乐”。其店面位于普陀区,地址和营业执照可以对上,店面虽然不大,但门头有明确的“蔬卡乐”字样。记者走进店面,几名佩戴口罩、发帽的工作人员正在制作餐食。

一位工作人员向记者展示了门口公示的“三证”、店内摄像头等,并表示该店有时也会在抖音平台直播出餐。

在以消费者身份购买了5天的健康餐后,记者得到“胡兔兔”方面许可,到位于宝山区的门店参观。记者看到门店店招与宣传品牌能对应,店门口同样在醒目位置悬挂了“三证”,店内分为多个制作区域,均设置消毒灯。该店工作人员指着核心区域的一处监控摄像头介绍,该摄像头直接连通市场监管部门。

之后,记者向宝山区市场监管局核实,该局表示,“胡兔兔”门店的确接入了“上海互联网+明厨亮灶系统”。

然而,也有相当一部分商家,在证照、经营地等问题上含糊其辞。

例如,记者询问一个名为“简餐”的账号餐食制作地点时,对方表示“在公司食堂”,至于到底是什么公司,对方言辞闪烁。

当记者追问有无营业执照、健康证时,该账号工作人员则表示“应该有吧,毕竟有小程序”,随即,发来一个名为“嘛嘛送饭”的微信小程序。记者打开小程序发现登记为“个人开发者”,并没有公司信息。当记者在该小程序客服界面询问有无营业执照、食品经营许可证,以及门店在哪里等问题时,依然没有收到回答。

记者在闲鱼平台,向一个名为“喵喵基”的账号询问其推广的“同城3公里可配送”的健康餐服务时,面对记者提出的有无证照问题,对方竟然直接承认自己没有健康证。

此外,还不乏一些个人账户,打着“家庭外卖”的标签出售包周、包月轻食。

记者还注意到,近几个月来,社交媒体涌现出了一批所谓的“互联网创业导师”,将“包月轻食”“家庭外卖”称之为新的创业风口。这些“导师”甚至鼓励创业者在摆摊、开店之前,先做“家庭外卖”试水,即在自家厨房制作餐食,通过社交媒体和微信群获客出售。而对于评论区提出的“这样会不会被处罚”“能办证吗”等问题,这些“导师”则视而不见。

对此,网经社电子商务研究中心数字生活分析师陈礼腾认为,“包月轻食”“包月健康餐”及自制类“家庭外卖”均属于网络餐饮服务,无论交易渠道是私域还是公域,均需遵守相关监管规定,“一些网络创业导师鼓吹的‘自家厨房试水接单’,存在明确违规风险,属于违法经营,因其未取得食品经营许可证且自家厨房不符合经营要求,可能面临行政处罚、消费者索赔、信用受损甚至刑事责任。导师刻意回避合规风险,本质是误导创业者。”

【专家建言】

网售预付费健康餐服务,如何让消费者更放心?

当以“轻食”“健康餐”“健康饮食”“健康餐饮”“瘦身餐”“轻体餐”为关键词,以企业名称、经营范围、主营业务、品牌标签为挖掘维度,在启信宝平台进行大数据挖掘可以发现,2025年,全国共有1.8万余家这样的企业存续。

中国食品产业分析师朱丹蓬认为,当前,轻食行业还处于“1.0阶段”:“1.0阶段的特征,就是整个行业还没有步入一个规范化、专业化、品牌化和规模化发展的节点。很多的轻食商家,会选择一次性以月、季度甚至半年售卖的方式,去锁定客户,来支撑他们的日常运营。”

他坦言,这样的模式,客观上也给了一些不规范的商販以可乘之机,甚至出现收款后失联的情况。

“轻食的单价通常较高,对于专业度要求也比较高,再加上消费者一次性支付的是一个月、一个季度的服务,因此,消费者在挑选商家时,一定要重视对于商家资质的审核。例如查看‘三证’,或是确认其经营场所的真实情况。”朱丹蓬建议。

“相较于传统外卖平台,包月轻食的监管难度显然更大。核心是因为经营链路分散、隐蔽性强且跨平台运营打破监管闭环。”陈礼腾认为,网售“包月轻食”的监管难点常常在于经营主体模糊,多通过私域引流、资质挂靠,实际责任人难追溯且商家易销号失联;跨平台的运营,也导致监管权责难划分,各平台缺乏联动形成监管盲区;预售模式的预收款风险难预判管控,商家失联后消费者维权困难;一些“家庭外卖”经营隐蔽,模式分散,无固定场所和资质,排查查处难度大。

记者注意到,2026年1月27日,国家市场监督管理总局公布《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》,将于2026年6月1日起施行。该规定明确网络餐饮平台

和入网餐饮服务提供者必须落实食品安全主体责任,构建从资质审核、加工制作到配送交付的全流程监管体系。

在陈礼腾看来,该规定对“包月轻食”的监管具有极强针对性和帮助,有效破解此前监管模糊、权责不清的难题,“该规定明确经营主体责任,遏制资质造假、挂靠问题,从源头规范主体;强化平台监管责任,倒逼社交媒体、小程序等加强引流账号管控,覆盖跨平台漏洞;规范经营流程,明确原料控制、配送保鲜等要求,留存订单信息,防范食品安全与预售跑路风险;同时提高违规处罚力度,形成强力震慑,为监管查处提供明确依据。”

隔着网线,收着预付款,又涉及大众最为敏感的食品安食,对于网售“包月健康餐”行业,如何破解极易产生的“信任困局”?

零售行业专家、上海尚益咨询创始人胡春才认为,对于“包月轻食”“包月健康餐”商家而言,应主动“亮照”,“对于这样的商家,也应有相应的监控手段,对出品的餐食有可追溯的渠道,保证可以找到相应责任人。”

在陈礼腾看来,要切实规范包月轻食市场,需构建社会共治格局:强化精准监管,依托本地相关细则细化标准,开展专项排查,推行分级监管并创新技术监管手段;压实平台责任,督促各平台建立引流账号审核机制,推动与监管部门联动,形成闭环管理;引导行业自律,鼓励成立自律组织、制定经营规范,开展培训普及合规知识,引导小型经营者规范经营;加强消费者教育,通过媒体普及合规知识,提醒核查资质、留存凭证,引导理性消费、依法维权,倡导全民监督;完善配套保障,优化许可办理流程,明确预收款监管规则,引导合规商家打造标准化流程,推动行业良性发展。

晨报记者 姚沁芝

