

热点事件：鲜芋仙后厨乱象

一、热点概述

未封口的紫薯泥、草莓河粉放在垃圾桶上；用于清洁的抹布没有进行功能区分，又擦墙、又擦柜子、又擦盆；对于店内多处出现的黑虫，店员更是表示：“让它自由飞翔吧”……媒体记者卧底北京鲜芋仙的两家门店，揭露了后厨乱象。资料显示，鲜芋仙是一家连锁甜品品牌，其门店遍及全球约 800 家，在北京多个热门商圈均有分布。盛名之下，涉事两家门店显得“其实难副”：卫生堪忧、管理混乱已然令人大跌眼镜，店员满不在乎的心态，更是让人感到难以理解。

面对媒体曝光的问题，鲜芋仙总部没有“顾左右而言他”，而是立刻作出道歉，并启动调查问责机制。但致歉与检讨不是终点，如何弥补漏洞、根除错误才是重点。

二、答题素材

1. 事实（举例）论证：

打造一个品牌需要多年运作，但毁掉一个品牌，或许只需要一次“翻车”。后厨乱象曝光后，鲜芋仙总部迅速发布致歉声明，表示对涉事门店进行关闭整顿处理，后续将根据调查结果对相关人员进行处罚。此外，将针对全国范围门店立即启动积极自查，全力配合市场监管部门的监管工作，同时公布举报电话，诚邀社会各界向总部反馈鲜芋仙门店存在的任何食品安全问题线索。食品卫生是一个动态的过程，时刻都应处在严格的监督视野内。在加强企业监管的同时，为消费者提供监督便利，更容易消除管理死角、塑造品牌形象。既然鲜芋仙总部诚邀社会各界共同实施监督，不妨先从“明厨亮灶”做起。

2. 道理论证：

(1) 纵观各类餐饮机构“翻车”的案例，后厨都是一个事故频发的“重灾区”。究其原因，后厨是一个相对隐秘的角落，普通消费者很难一窥究竟，监管部门的常态化监管也很难实现全面覆盖。如果企业一时失察或者故意为之，后厨难免会成为藏污纳垢之地。彻底扭转这样的局面，需要让后厨亮起来，从而接受最广泛的监督。

(2) 正所谓“民以食为天”，在食品安全这件天大的事情上，消费者再怎么严格要求都不过分，商家再怎么严格管理都是应该的。门店多，说明品牌知名度高、体量大，这既是一种成绩，也是一种压力，因为每一个店铺都代表着品牌方的形象。此次事件暴露的问题，不只是员工违规操作，同时还包括店铺管理缺位。如果说卫生状况堪忧伤害的是消费者权益，店铺视而不见损害的则是品牌信誉。由此很容易使人产生联想，在鲜芋仙内部，这到底是一种个别行为，还是一种普遍现象？

3. 对策建议：

(1) 监管部门要以严格的监管与问责，敦促餐饮企业承担起应尽的责任和义务……

(2) 企业要完善常态化监督体系，主动拓宽监督渠道……

(3) 餐饮服务行业和企业要强化服务意识，以优质的服务来赢得用户的选择……

4. 原因分析：

(1) 企业内部缺少常态化监督体系，对门店的管理有所疏漏……

(2) 后厨是一个相对隐秘的角落，很难实现监管的全面覆盖……

三、出题方向

(一) 你怎么办？

1. 你是市场监督管理局工作人员，你县准备组织一次食品安全督查专项整治活动，领导让你负责此次专项活动，你怎么组织？

◎**审题判断——你怎么办？（组织计划类）——答题结构【开头点题-制定计划-组建团队-宣传动员-执法督察-总结报告-巩固效果-总结结尾】**

◎**解题思路**

第一步——开头点题：

俗话说：“民以食为天”，食品安全问题与我们每一个人的生活息息相关，是百姓的急难愁盼。如果领导让我负责此次专项整治活动，我会这样做……

第二步——制定计划：

第一，制定计划。我会确定好本次专项整治活动的目标，例如提高食品生产企业的合规性、加强食品销售环节的监管、打击假冒伪劣食品等。然后再根据目标确定整治的重点领域和问题。制定活动的具体时间表和行动计划。包括确定督查的范围、对象、时间节点、人员安排等。制定详细的检查清单和标准，确保督查的全面性和一致性……

第三步——组建团队：

第二，组建团队。我会抽调专业的监督管理人员组成督查团队，并开展培训，确保他们了解督查的要求和标准。也可以根据需要邀请相关部门的工作人员或专家参与，提高队伍的专业性和科学性……

第四步——宣传动员：

第三，宣传动员。我会通过多种渠道，如媒体、官方网站、社交媒体等，向食品生产经营者、消费者等宣传专项整治活动的目的、意义和要求，提高公众的知晓度和参与度……

第五步——执法督察：

第四，开展活动。在整治活动当天，我会和我的同事按照分工进行执法督察，对于监督检查出现的一些问题，我们会对有关店铺采取停业整改、吊销执照等措施进行严肃处理，对于情节严重的我们会按照相关的规定给予处罚并追究法律责任，切实提高食品安全的违法成本，提振社会的威慑力……

第六步——总结报告：

第五，总结报告。活动结束后，我会对整个专项整治活动进行总结和分析，总结经验教训，提出改进措施和建议，并将上述内容整理成报告，提交给上级领导和相关部门……

第七步——巩固效果：

第六，长效巩固。我会通过此次专项整治活动，建立健全食品安全监管的长效机制，加强日常监督检查，定期开展类似的整治活动，确保食品安全问题得到持续关注和有效解决……

第八步——总结结尾：

食品卫生是一个动态的过程，时刻都应处在严格的监督视野内。我相信通过这次整改，我县内的食品安全乱象能够及时得到整治，让百姓买得放心、吃得放心……