



请陌生人上门做饭，靠谱吗？

记者调查代厨现状



□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 王意天

近日，提供上门做饭服务的代厨火了。湖南湘乡的章女士做代厨，四道菜收费68元，引发网友热议。不少网友表示，这种服务和传统保姆、钟点工存在差别，感觉比外卖新奇，愿意尝试。同时，也有不少人不通过网络平台发帖称，可以提供代厨服务。

所谓代厨，是指雇主根据自身需求，找专人上门提供做饭服务，由雇主提供食材、调料，厨师根据雇主的口味、需求烧制菜品。《法治日报》记者近日在社交平台上以“代厨”“上门做饭”等关键词进行搜索时看到，北京、上海、杭州等许多热门城市皆有代厨服务。

让陌生人上门做饭，食品安全、人身安全如何保障？出现纠纷怎么解决？对此，记者进行了采访。

上门做饭形式新颖却也暗含种种隐患

上海市徐汇区的大学生魏晨(化名)是代厨热潮中的一员。今年6月，魏晨偶然在网上看到有人提供上门做饭服务，倍感新奇的他正愁一身厨艺无法施展，便也学着做起了代厨。

“刚开始的一个月，一单都没接到，到后面才慢慢接到单子。”魏晨说，他本以为只需要上门做个饭，但面对雇主的种种要求，年轻的他显然没有做好准备，白白浪费了许多单。

他告诉记者，这份工作其实并不简单，不但需要满足雇主的胃口，还需要准备很多其他材料，比如健康证、核酸证明、身份证证明等，有些雇主甚至需要签合同才允许他上门做饭。

几个月下来，魏晨坦言并没有赚多少钱，而长时间的奔波和劳动让他疲惫不堪，11月初，他不再接单，“兴趣和职业真的是两码事”。

据了解，目前代厨主要分为两类，一类是专业私厨公司，其提供的菜品繁多，包括中餐八大菜系以及西餐及创意菜，适用场景多为重要场合，如生日宴、寿宴和商务宴等；另一类是个人，适用场景一般为家庭聚餐。

在“小红书”“咸鱼”等平台，很多私厨公司并没有将价格明示，需要雇主私信确定价格，有些还需要通过其他平台下单购买。

记者在“小红书”上联系了一家“我邀厨师上门

服务”的私厨公司，对方在私信中称，可以提供两种服务形式：第一种需要雇主自备食材，厨师上门做，单次收费一桌400元至800元不等，具体价格要看用餐人数，所在城市、菜品数量、档次要求；第二种则是厨师包工包料，带食材上门，如果用用餐人数在8人以上，人均200、300、400元均可安排，用餐人数若是5人至7人，人均300元起。下单需要前往微信小程序“51厨师”。

客服告诉记者，如果是雇主自备食材，厨师提供的服务内容包括前期食材处理、烹饪以及厨房清洁，但食材购买、餐后洗碗清洁工作不包括在内。

在“天鹅到家”等家政平台里，同样有上门做饭的服务。以北京市为例，上门做饭服务套餐价格为435元3次，平均每次需要花费145元，价格相较其他平台略贵，上岗人员具备健康证、相关保险等。

记者在评论区看到，该项服务的好评率达97.5%，不少雇主表示师傅制作的饭菜可口，厨房也收拾得很干净，服务态度很好。

个人接单的收费一般明码标价，根据菜量以及不同城市决定价格，同时买菜、洗碗和交通也会额外收费。个人接单的代厨提供者职业不定，有可以提供健康证、营养师证的专业厨师，也有民间厨艺爱好者。

代厨是否需要出示健康证？对此，有的网友认为必不可少，但也有网友认为没有必要，称“有健康证就代表一个人健康吗”？

记者还注意到，从事代厨服务的年轻人不在少数，在他们发布的服务广告中，评论区不乏网友担心其人身安全。

今年9月，湖南长沙的李芸(化名)开始尝试代厨业务，其中一单让她记忆犹新。

李芸回忆说，那一单离自己比较远，车程就要一个小时，点的还是晚餐，自己并不是很想去，但对方表示能加钱，最后就答应了下来。

从沟通到下单的整个过程，对方都十分爽快，不仅口味不挑，食材、调料也一应俱全，八菜一汤132元，外加15元的洗碗费，对方直接将总金额转账过来，只等着李芸大展厨艺。

当天，李芸按时来到雇主家做饭，饭菜得到在场食客的一致好评，因为雇主还下单了洗碗清洁服务，李芸便在厨房刷手机等待饭后结束。

隔着厨房门，客厅的碰杯声和祝酒词越发响亮，让李芸隐隐感到一些不安。宴会结束时，李芸打

开厨房门准备收拾桌面，一位喝醉的客人突然起身，举起酒杯要向李芸敬酒，言语轻佻，这一举动着实让她吓了一跳，最后在他人的帮助下，才将客人安顿下来。

“我当时心跳得厉害，生怕他有什么过激举动。”李芸说，自己之前根本没考虑过人身安全这件事，这次经历让她有些后怕。

成为代厨无需门槛 网友评价褒贬不一

“可以上门帮我做饭，还有这种好事？”来自上海浦东的小周刷手机时，无意间发现有人在网络上提供这项服务，他决定体验一次试试。

点开帖子后，图片显示的是厨师做的各种家常菜，面食，光是看着就让人胃口大开。下一张图片是价目表：4道菜以下收费88元，多于4道菜每道菜加20元，洗碗另需支付20元，另外还有20元的交通费。价目表下写着注意事项，所有服务均需提前一天预约，下单后沟通需求；食材可以主人家自行采购，也可代买；厨师会在用餐前两小时上门做饭。

经过了解小周得知，这名厨师和自己年纪相仿，十分热衷于做饭，而且住所离自己很近，上门做饭只不过是她的一份兼职，本职工作是公司文员，“午休时间与其浪费掉，不如发挥特长赚点钱。”对方说。

服务当天，对方如期到达小周家，看着代厨熟练使用着家里的厨具，精心烹饪着每一份食材，小周不免感叹自己和同龄人的差距。

“平时吃惯了外卖和速食，很久没有吃过这么纯正的家常菜了，第一次在异乡感受到了家的味道。”小周说，这次经历让他感触颇深，于是也开始学着代厨的模样尝试做饭。从此，空荡荡的出租屋里也开始有了烟火气。

不过，也有网友在网上吐槽代厨手艺不行。重庆一名网友发文称，自己预约的代厨做饭效果奇差，饭菜难吃不说，做完饭后厨房就像“打过仗”一样乱，既浪费精力又浪费钱。

在调查过程中记者发现，以个人名义提供服务的代厨群体，往往形式简单，雇主只需要私信沟通菜品，通过手机支付费用后，即可预约上门做饭。

记者在“咸鱼”上联系了一名代厨，对方当即向记者发来价目表，并询问记者上门做饭地点，确认完用餐人数、菜品数量，是否需要代买食材，是否需

要清洁服务等内容后，直接将收款码发给记者。

当记者询问对方是否能提供健康证、核酸证明时，对方表示没听说过上门做饭还需要提供这些。

记者随机在“闲鱼”选取了4位距离自己较近的代厨，仅有一位代厨表示，自己持有健康证，并且能出具48小时内核酸证明，其余代厨都无法提供这些证明，表示做饭只是自己的爱好，此前并不知道需要办理健康证等证明。

代厨“小蜗”告诉记者，成为代厨十分简单，只需要将自己做的饭展示出来，并标注好价格放在各大平台，等待接单即可，除了厨艺之外不存在其他门槛。

“小蜗”还说，另一种代厨形式较为规范，一般是加盟私厨公司，需要考核以及接受培训，待遇相对稳定。

新兴行业仍需规范 谨慎选择规避风险

代厨与雇主之间的法律关系，应该如何界定？与传统的保姆、钟点工有何区别？

中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁认为，从法律上讲，这是一种承揽合同关系，而雇主与保姆、钟点工往往是劳务关系。

北京盈科(合肥)律师事务所律师施鑫认为，上门做饭与网络打车业务有诸多相似之处，过去劳动者和公司之间大多是雇佣关系，但在O2O时代，平台和服务人员将不再是雇佣关系，而是一种基于劳务合同的分成关系。O2O时代的上门经济与本地生活结合后给广大雇主带来便利的同时，相关问题不容忽视，也亟待解决。

北京云嘉律师事务所律师赵占领则说，代厨与雇主之间的法律关系，到底是雇佣关系还是承揽关系尚存争议，两者的法律责任不同。如果是雇佣关系，根据双方过错承担相应的责任；如果是承揽关系，定作人只有在对定作、指示或者选任有过失的情况下才承担赔偿责任。因为代厨人对雇主具有较强的人身依附性，需要按照雇主要求的时间、地点完成雇主安排的代做饭工作，故两者之间应该是雇佣关系而非承揽关系。如果代厨人具有更大的自主性，能够自行决定上门代厨时间等事项，双方之间则可能是承揽关系。

针对代厨可能存在的法律风险，郑宁认为，健康风险、安全风险和质量风险是最主要的三个问题，厨师的身体健康、操作是否符合卫生要求、操作是否规范以及菜品质量是否过关，在提供服务前都应明确。

赵占领说，对于代厨人而言，主要可能存在的法律问题是，如果代厨人在代厨行为中受伤，按照承揽关系，定作人可能不承担赔偿责任；如果双方是雇佣关系，代厨人一旦在代厨过程中受伤，则按照双方的过错承担相应的责任。

对于雇主而言，赵占领分析说，如果代厨人在提供服务过程中导致雇主或其家人朋友受到人身损害，比如因未煮熟食物或者不卫生而导致食物中毒，到底谁来承担责任？如果代厨人受雇于家政公司，其代厨行为属于职务行为，雇主可以让家政公司进行赔偿，家政公司再进行追偿。如果代厨人个人和雇主合作，则由代厨人承担侵权责任。

施鑫同样认为，由于上门服务涉及隐私、人身等诸多安全性问题，建议平台设置预先审核制度，另外雇主在接受服务时也有好评评价、安全警告等消费体验权利，这样对服务人员的服务信用有所影响。

郑宁建议，有关部门应当要求从事这类业务的厨师进行定期体检和安全培训，并建立健全投诉举报制度和信用监管制度。同时，他还提醒雇主和代厨人，服务前需以合同明确约定权利、义务和责任。

施鑫则认为，为了保障合同的顺利履行，建议对服务人员实行预付制，即雇主预先支付一部分费用，用以负担交通费，雇主违约等情形。平台也可以向服务人员收取服务保证金，以防服务人员与雇主发生冲突或者不负责任等情形，以此提高服务满意度。

漫画/高岳

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 蒋杰

走进浙江省宁波市营商环境投诉监督中心，首先看到的是一块大屏幕。大屏幕上分总体运行情况、多维投诉占比、投诉热点聚焦、督办列表、投诉量的变化趋势、投诉满意度6个模块，用绿、蓝、黄、红4种颜色，实时显示着中心接到全市营商环境投诉监督数据变化情况。

法治是最好的营商环境。宁波市多措并举优化营商环境，成立宁波市营商环境投诉监督中心便是举措之一。

2021年9月26日，宁波市委、市政府统筹全市行政执法监督、检察法律监督和纪检监察监督中有关营商环境投诉监督职责，在宁波市人民检察院挂牌成立了宁波市营商环境投诉监督中心，这是全国第一家设在检察机关的营商环境投诉监督机构，属于宁波市优化营商环境的开拓性创新举措。

成立一年多来，市营商环境投诉监督中心创造性地开展工作，切实帮助企业解决实际问题，成效初显。近日，《法治日报》记者走进宁波市营商环境投诉监督中心，探访该中心如何多措并举持续优化营商环境，提升企业获得感和满意度。

“一站式”处理投诉监督事项

“真没想到，这么多问题一下子都得到了及时反馈，谢谢你们用心的帮忙，沟通协调……”面对宁波市营商环境投诉监督中心检察官的回访，宁波某建设基础工程有限公司负责人张某某感激地说道。

2021年10月，因建筑运输车辆车型长度标准、车载定位设备装置条件等限制，3000多辆大型渣土运输车辆无法正常运营。于是，包括某建设基础工程有限公司在内的数十家企业多次前往投诉监督中心，对某执法部门的多项工作和要求提出质疑并投诉。

投诉监督中心受理后，及时将投诉内容整合梳理，并第一时间移送相关职能部门。同时，积极组织争议双方进行沟通协调，最终找到了既能让渣土运输车辆顺利运营又不违反相关规定标准的解决路径，成功将所有投诉难题一一化解，得到了各企业主的一致认可。

10多家渣土车运输企业投诉问题能够快速顺利解决，得益于中心“一站式”处理投诉监督事项机制。成立一年多来，中心聚焦市场主体投诉难题，畅通线上投诉路径，将线索接收、分析研判、登记受理、案件分流、协调办理、结果反馈、案件回访等环节内容同步录入线上投诉系统，形成线上闭环管理，确保市场主体只进一扇门就能解决投诉问题。

中心各成员单位持续在信息共享、线索移送、案件会商、普法联动等工作中形成合力，市纪委监委机关、市检察院和市司法局派员联合办公，实现市场主体投诉监督案件办理集成作战，重大疑难复杂问题协同市发改委、市经管局等联席会议成员单位协商解决。

充分保障市场主体投诉权益

为营造良性投诉监督环境，保障投诉人的合法权益，中心走访商会、行业协会倾听市场主体心声，探索实施了投诉保密制度、商会或行业协会代为投诉制度等7项制度机制，让市场主体打消顾虑、大胆投诉，同时还与市工商联共建常态化长效化合作机制，搭建交流平台，构建商会制度，切实保障市场主体的合法权益。

宁波市检察院制定实施《关于服务保障打造营商环境最优市的意见》，系统梳理30条检察服务举措，全力稳企业稳预期，保就业保民生。市检察院行政检察部门结合中心投诉情况，专题部署开展了建设工程施工领域转包违法行为专项监督，联合法院等七部门建立司法与行政执法协同机制，推动完善建筑市场秩序。

宁波市司法局借助中心投诉情况分析，全面清理各类违反市场准入负面清单的政策文件，推进《宁波市社会信用条例》立法，出台《宁波市市场主体法律顾问服务项目指引》，严格落实《宁波市重大行政决策程序实施规定》，实现重大行政决策目录化管理和合法性审查两个100%覆盖。

“对企业投诉事项切实做到件件有回复、事事有回音，以检察担当助力法治营商环境建设。”宁波市检察院副检察长吕海庆说。

一年来，中心共受理投诉事项1000多件，除当面答复、电话回复处理的法律和政策咨询外，其中472件作为案件线索移送相关职能部门办理，已办结470件，回访中投诉人满意率达100%。

全面高效落实涉企司法政策

中心与各成员单位密切配合、通力合作，坚持打击与保护并重，最大限度让企业“活”下来、留得住、经营得好”。宁波市纪委监委机关持续推进规范领导干部廉洁从政从业行为，进一步推动构建亲清政商关系，以纪检监察“硬约束”提升营商环境“软实力”。

宁波市检察院严厉打击侵犯企业合法权益行为，从严惩治破坏市场经济秩序犯罪，依法起诉1157人，为市场主体提供公平、规范的良好竞争环境；严格落实少捕慎诉慎押刑事政策，对涉嫌犯罪的企业负责人或业务骨干依法不捕102人、不起诉50人，不捕率、不起诉率均高于普通犯罪；强化司法办案与“护企数企促企”有机融合，在全省率先全面推开涉案企业合规改革，会同市工商联选聘115名第三方监督机制专业人员，经考察对20家涉案企业作出不起诉决定；强化知识产权协同保护，依法办理某国家级高新技术企业被侵犯商业秘密等一批有影响的案件，运用诉前合理赔偿机制促成其中一家侵权人赔偿3700万元。

宁波市司法局全面落实行政执法公示制度，执法全过程记录制度、重大执法决定法制审核制度“三项制度”，进一步规范行政执法自由裁量权，健全对新技术、新产业、新业态、新模式的包容审慎监管制度。

宁波市营商环境投诉监督中心相关负责人表示，中心将按照市委部署和《宁波市法治政府建设实施纲要》相关规定，加快构建常态化、系统化、全链条、高效率的营商环境投诉处理体系，吸纳更多行政执法单位加入中心，不断拓展投诉线索来源，让更多市场主体享受到高效、便捷、低成本的投诉监督红利。同时，深化数字化改革，加强涉企执法司法数据共享应用，推进数字赋能，探索实践“一案办理一类案监督一系统治理”投诉处理新路径，当好党委政府营商环境法治参谋。推进各区(县、市)全覆盖建设营商环境投诉监督中心，推动行政执法队伍、纪检监察队伍、检察法律监督、纪检监察监督进一步贯通协同，更好守护市场化、法治化、国际化营商环境。

只进一扇门就能解决投诉问题

宁波多措并举持续优化营商环境

□ 本报记者 姜东良 梁平妮

从此前信访部门“孤军奋战”，到如今多部门“通力协作”，山东省滨州市惠民县姜楼镇信访办主任田生成忍不住感叹：“信访积案化解有了良方。”

这剂良方正是来自惠民县今年启动的“网格连心·法治惠民”强基促稳行动。

“我们经调研了解到，在信访积案化解上，镇(街道)与相关业务单位联动性不足，信访积案化解成效并不明显。”惠民县委常委、政法委书记付军近日接受《法治日报》记者采访时说。为此，惠民县部署开展“网格连心·法治惠民”强基促稳行动，推动相关单位职能联合、主动下沉基层网格，实现信访案件化解由镇(街道)“孤军奋战”向多个单位“协同作战”转变，矛盾调解由解决“一个问题”向解决“一类问题”转变，基层为民生工作由职能部门“被动等待”向“主动参与”转变，切实推动把矛盾化解在基

层，化解在萌芽状态。

惠民县成立由县委书记任组长的行动领导小组，制定下发行动方案，建立行动配档表，压实工作责任，明确时间节点，稳步开展行动。为确保行动取得实效，以镇(街道)为单位成立了14支由政法各单位及信访局、退役军人事务局领导班子成员任队长，镇(街道)党(工)委副书记、政法委员任第一副队长，政法各单位及信访局、退役军人事务局其他领导班子成员任副队长，中层副职以上人员为队员的政法信访服务队，每支队伍都包括政法委、法院、检察院、公安、司法、信访、退役军人事务局等单位业务骨干人员，并配备一名律师，主动及时为群众和企业提供“量体裁衣”的法律服务。

“服务队充分发挥政法干警、信访和退役军人事务局干部的职能优势和作用，努力实现信息联系、纠纷联调、风险联控、治安联防、服务联动、平安联建，以网格‘小平安’凝聚全县‘大平安’。”付军介

绍说。

据了解，服务队成立后第一时间下沉，与各镇(街道)进行对接，针对各镇(街道)存在的信访积案、群众反映强烈的突出问题进行全面梳理，定期会商研判，共同商讨解决方案，及时有效化解各类案件。同时，结合“百姓夜话”等活动，协同镇(街道)定期开展矛盾纠纷大排查、大起底、大化解活动，对各类涉稳苗头隐患做到早发现早处置。今年以来，服务队共组织参与“百姓夜话”活动380余场次，通过非诉途径成功化解各类案件1451件。

今年5月，惠民县电户李镇西二庙村正面临土地发包需要规范的问题，这可难坏了刚上任的支部书记张良，在犯难之际，服务队正好到村里走访。服务队律师王廷刚及时了解有关情况，并为完善村集体经济组织的运行和管理提出合理化建议，帮助村集体审核完善了相关合同，指导召开村民会议，保

障了该村土地顺利流转。

行动开展以来，全县累计派出干警、干部2500余人次，收集各类问题1030个，解决1012个；服务队共接受法律咨询800余次，解决土地流转、债务纠纷等法律问题22件，参与开展各类普法活动800余场次，受众30余万人次。

今年以来，全县万人成讼率低于全市均值24.04个百分点，居滨州市第二；共立刑事案件396起，同比下降17.15%；电信诈骗案数、损失数同比去年分别下降60%和60.1%，万人发案比持续保持全市最低，社会治安形势持续向好。

“我们将推动‘网格连心·法治惠民’强基促稳行动走深走实，将力量下沉到基层，服务延伸到网格，着力打破镇(街道)在化解信访积案、维护社会稳定等工作孤军奋战的局面，夯实平安建设根基，持续提升人民群众的幸福感、安全感和满意度。”惠民县委书记王玮说。