A类

遂宁市市场监督管理局

遂市监函〔2020〕48号

遂宁市市场监督管理局
关于市政协七届五次会议129号
委员提案的复函

舒龙军委员：

你在市政协七届五次会议上提出的《关于加强后疫情时期餐饮外卖行业服务监管的建议》（第129号提案）已收悉，现将办理情况答复如下。

一、我市网络订餐第三方平台现状

目前我市已备案的第三方平台（含分支机构、代理机构）8家，分别属于美团外卖、饿了么及饿了么星选，共有入网餐饮服务提供者2928家，其中美团外卖1359家，占46.41%；饿了么1039家，占35.48%；饿了么星选530家，占18.10%。

二、我市网络餐饮服务食品安全监管基本情况

随着我国互联网经济的迅猛发展，“互联网+餐饮服务”等新兴业态快速增长。网络餐饮服务为人们的生活带来了便利，尤其在新冠肺炎疫情防控的关键期，发挥了重要的作用，但同时也

对监管带来新的考验。近年来，我局结合遂宁实际在保障网络订餐食品安全方面勇于担当、积极探索，开展了大量的工作。

（一）迅速行动，织密疫情防控安全网。一是严把“入网关”。印发《关于进一步加强疫情防控期间网络订餐食品安全监管工作的紧急通知》，动态更新已启动网络订餐业务的餐饮服务单位数据并建立台账，做到底数清、数量明。要求网络订餐第三方平台和入网餐饮服务单位切实履行主体责任，严把人员健康管理、原材料溯源、操作加工、清洗消毒、配送取餐各道关口。约谈网络订餐第三方平台片区负责人16次，并签订了《共同抗击新型冠状病毒肺炎的承诺书》。**二是严把“配送关”。**指导网络订餐第三方平台加强对15个外卖配送站点、700余名员工的健康管理，配备体温测量、酒精消毒、晨检登记等措施对其进行防控监测管理。引导送餐人员错时分开取餐，鼓励“无接触配送服务”，在配送箱上张贴“餐箱已消毒”，做到“一人一箱一标识”。推行“食安封签”及“外卖骑手配送安心卡”，密封外卖包装，明确记录骑手姓名、当日体温数据、餐箱消毒记录等信息，做到“一签一卡”双保险。**三是严把“监管关”。**通过“线上”“线下”齐抓共管，责任落实与突击检查同步进行的方式，加大对网络订餐第三方平台、入网餐饮服务单位监管力度。对检查过程中发现不符合防控要求的入网餐饮服务单位，要求立即撤网下架整改，切实保障网络订餐外卖餐饮服务食品安全。目前共计出动执法人员2446

余人次，抽查、督促餐饮单位1510户次，现场责令停业整改193户次。

（二）聚焦重点，构建日常监管新常态。一是**政企联动。**市市场监管局与美团点评集团在全省率先签订《加强数据共享推进协同治理的框架协议》，双方在建立数据互通共享机制、多元消费纠纷化解机制、政策法规宣传培训合作机制等10个方面实现政企合作，通过“共建、共享、共治”建立协同治理机制，提升我市网络订餐食品安全治理水平。**二是外卖“上锁”。**指导美团点评集团在遂宁市场先期投放50万张“食安封签”用于密封外卖包装，避免食品配送过程污染，护航外卖食品“最后一公里安全”。同时，将“食安封签”的使用情况纳入日常监督检查，目前1000余家入网餐饮服务提供者已投入使用“食安封签”，10000余份餐品已被“上锁”。**三是以网管网。**依托“银河市场监管与大数据分析平台”，对全市3个网络订餐第三方平台及2928家入网餐饮服务单位实现“互联网+大数据”监管，智能筛选“未亮照、未亮证、虚假证照、证照模糊、许可证过期”等5类证照风险，实时抓取入网餐饮服务单位超范围经营等违法违规行为，并定时向平台推送违规信息，通过线上线下齐抓共管，督促第三方平台落实网络订餐食品安全主体责任。截止目前，已累计出具监测报告9份，向第三方平台推送违规信息1288条。**四是社会共治。**加强与市商务局、市公安局、市城管执法局等部门的协调配合，共

同推进网络餐饮服务监管。对涉及网络餐饮的各类举报投诉及时处置，2019年受理和处置网络餐饮服务食品安全相关投诉举报72件，保护了消费者合法权益。积极发挥行业协会作用，通过市餐饮协会、烹饪协会等行业组织，加强宣传培训，出台行业规范，引导行业自律。**五是宣传培训。**组织对全市市场监管系统餐饮服务食品安全监管人员、美团外卖遂宁业务团队、骑手及入网商户代表共计150余人开展《食品安全法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律法规的专题培训，要求网络餐饮第三方平台切实履行食品安全主体责任，严格审查主体经营资格，依法公示证照信息，引导网络餐饮外卖新业态健康发展。

（三）多措并举，确保市场价格平稳。一是正面引导。广泛向全市经营者及相关单位发出《价格提醒告诫函》，在主流媒体发布并张贴《关于维护市场价格秩序严厉打击价格违法行为的通告》，要求各经营者自觉规范经营行为，严格执行《价格法》相关规定，诚信经营。**二是**政策告诫。召开政策告诫会，提醒各企业要提高政治站位，自觉增强社会责任，守法诚信经营，用好自主定价权，明码标价，加强行业自律。**三是**行政约谈。对第三方平台负责人进行行政约谈，要求网络订餐第三方平台严格落实疫情防控工作职责，不得随意涨价、囤积居奇、哄抬物价等。市场监管部门着力打造公平、有序、正当、竞争的市场环境，全力维护市场秩序，充分利用法律利剑破除平台垄断经营。

三、相关情况说明

（一）关于“减免外卖平台佣金”问题。经调查了解，外卖平台是根据每个地区的GDP水平，交易单量等情况有不同差异，同时根据每个商户选择合作模式不一样（比如选择配送模式，由平台专送或者自行配送）费率也有一定差异。但对商户也有一定的补贴措施：如美团平台，为了更好的助力复工复业，在疫情防控期间对商户有3种补贴模式：**一是**直接返佣，按照每个月商户的经营流水额把平台收取的佣金部分直接返还给商户账户；**二是**流量补贴，帮助商户提高它的曝光率，让消费者更容易看到该商户，增加消费者点单量；**三是**活动补贴，对部分优质商户的部分菜品进行价格补贴，增加消费者对商户的下单量。

（二）关于“阻止外卖平台垄断经营”问题。经调查了解，以美团外卖为例，允许商户自由选择平台和合作模式，美团外卖目前外卖主要有战略和普通合作模式两种，战略合作模式的费率以遂宁为例为18%，但只能在该平台进行开展运营，普通模式即为多平台经营以遂宁为例为22%，平台在商户选择入驻时明确告知两种模式的费率，由商家自由选择。

（三）关于管辖权限。根据《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》第九条规定：电子商务平台经营者和通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的违法行为由其住所地县级以上市场监督管理部门管辖。平台内经营者的

违法行为由其实际经营地县级以上市场监督管理部门管辖。电子商务平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门先行发现违法线索或者收到投诉、举报的，也可以进行管辖。目前，美团外卖、饿了么等网络订餐第三方平台在遂宁均未设分支机构，按照上述条款，市市场监管局在其未履行食品安全相关义务时，无本级可处罚对象。

（四）其他问题。你在建议中反映的“部分外卖小哥为实现快捷配送，往往对电动自行车等交通工具进行非法提速改装，有的为抢时间甚至闯红灯、横穿马路，造成许多交通安全隐患”的问题，按照《道路交通安全法》属于交通警察的管辖范畴，我局将积极配合交警部门加大对外卖小哥的宣传教育。

四、下一步工作打算

（一）建立网络订餐义务监督员队伍。充分发挥公众监督在网络餐饮服务食品安全治理方面的作用，通过聘请一批思想素质过硬、社会责任感强、热心公益的消费者、外卖骑手、新闻工作者建立义务监督员队伍参与网络餐饮服务食品安全监督，落实举报奖励制度，充分发挥“吹哨人”作用。

（二）推行网络订餐“互联网+明厨亮灶”。强化网络视频技术和点餐平台融合，打造“点餐平台视频直播”经营模式，实现外卖食品制作过程视频画面直接嵌入点餐平台页面直播。试点“直播厨房”，在消费者点餐的时候，能够实时看到厨房加工操

作的情况并逐步将视频画面接入市场信用监管平台，同时集中采集其证照、食材来源等食品安全信息，实现远程实时在线监管，提升线上入网餐饮服务单位合规率。

（三）探索推进标准化规范化建设。探索建立网络餐饮在采购、加工、包装、配送各环节的标准和规范，推进外卖配送站标准化建设，规范入网商家经营活动。促进外卖餐饮在发展中规范、规范中发展，实现信息可查询、来源可追溯、去向可追踪、责任可追究。

（四）开展疫情常态化防控工作。配合市卫生健康委员会，按照《外卖配送和快递从业人员新冠肺炎疫情健康防护指南》要求，科学规范指导外卖配送和快递从业人员落实新冠肺炎疫情防控期间的常态化防控措施。

（五）维护公平竞争的市场环境。深化“放管服”改革，鼓励遂宁本地有实力的商家建立“跑腿”服务体系，简化办证流程，加强对网络餐饮服务食品安全法律法规的宣传力度，指导其规范送餐行为，加强行业自律，全面履行主体责任。

（六）推动网络食品安全社会共治。加大对经营条件恶劣、环境卫生差的入网餐饮服务提供者的曝光力度，探索建立完善餐饮服务信用体系，推进我市网络经营者交易信用信息管理服务系统建设，建立守信、失信“红黑名单”制度，把网络餐饮服务相关违法行为纳入“黑名单”，进一步强化网络市场信用约束，构

建“政府主导、部门牵头、平台协同、网店自律、社会监督”的社会共治体系，促进网络餐饮持续健康发展。

非常感谢你对市场监管工作的关心和支持，敬请在今后的工作中多提宝贵意见，继续给予我们更多的支持和帮助。

遂宁市市场监督管理局

2020年9月9日

（联系人：焦旭　联系电话：0825-2378908）

信息公开选项：主动公开

抄送：市政协提案委，市政府办公室办理科。

遂宁市市场监督管理局办公室　　2020年9月9日印发