

外卖平台服务“新国标” 向社会征求意见

记者24日从市场监管总局了解到，由市场监管总局组织起草的《外卖平台服务管理基本要求（征求意见稿）》，24日向社会公开征求意见。

征求意见稿聚焦平台收费、促销行为等重点问题，帮助外卖平台企业规范服务管理、提升服务质量，减轻商户经营负担，引导平台企业公开有序竞争。

据介绍，国家标准计划《外卖平台服务管理基本要求》由全国平台经济治理标准化技术委员会归口，主管部门为市场监管总局，主要起草单位有中国标准化研究院、中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心等。

外卖平台服务管理将有“新国标”

市场监管总局组织起草的《外卖平台服务管理基本要求（征求意见稿）》，24日正式面向社会公开征求意见。

这意味着外卖平台服务管理将有“新国标”，引入标准化方法规范外卖平台服务管理行为，提升平台服务质量。

今年以来，外卖平台企业为争夺即时零售流量入口，反复发起“百亿补贴”“大额神券”等外卖大额补贴活动，“外卖大战”一定程度上加剧了餐饮市场“内卷”。

市场监管总局会同有关部门多次对饿了么、京东、美团等外卖平台进行集中约谈，直指当前外卖行业竞争中存在的突出问题，明确要求平台企业严格遵守法律法规，落实主体责任，维护市场公平竞争秩序。

在此背景下，征求意见稿聚焦当前外卖平台服务管理中存在的突出矛盾和关键短板，针对社会广泛关注的“内卷式”竞争、平台收费不透明不合理、“幽灵外卖”、配送员权益保障不足等热点问题形成标准条款。

征求意见稿具体内容

记者从市场监管总局了解到，全国平台经济治理标准化技术委员会于今年8月底成立，这一标准正是由全国平台经济治理标准化技术委员会归口管理，主要起草单位有中国标准化研究院、中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心等。主要外卖平台均参与了标准研制全过程，对标准内容已有充分了解和前期准备。

征求意见稿通过优化平台收费规则与促销规则、明确与落实平台对商户的管理责任、保障配送员权益，促进外卖行业规范发展，维护市场公平竞争秩序，保障多元主体权益。

针对平台收费规则不透明、不合理问题，征求意见稿明确了收费管理的具体要求，提出平台应规范收费项目、公示收费信息、进行合规审核等。

针对平台“内卷式”竞争问题，征求意见稿明确了对价格促销管理的要求，包括确保促销活动公开透明、促销规则公平合理等，有效维护市场竞争秩序。

如何防范外卖食品安全风险？征求意见稿从入驻条件、信息审核、运营管理等方面入手，对外卖平台对商户的管理提出系统要求，明确平台应建立规范的准入机制，严格审核商户资质与经营信息，提供必要的技术支持与运营指导，加强日常经营行为管理，促进商户合规经营，提升平

台整体服务质量和食品安全水平。

如何保障外卖小哥权益？征求意见稿聚焦配送员社会保障、劳动报酬、工作时间、职业发展和关怀等方面，要求平台规范用工关系，保障配送员合理收入与劳动时间，加强业务培训与职业保障，推动建立公平、合理、可持续的配送员权益保障机制。

值得注意的是，征求意见稿对平台在服务管理方面提出了总体要求，包括平台应依法经营、保障各方合法权益、维护公平竞争秩序、落实社会责任、推动多方共治等方面，进一步督促外卖平台履行责任。

有何新意和亮点？

相比于同类国际标准，这一标准有何新意和亮点？从征求意见稿看，更侧重于对主体行为的规范，聚焦外卖行业中平台、商户、配送员等多元主体间的行为协同，填补现有标准在主体关系协调层面的空白，推动多元主体利益诉求协调一致，进一步促进外卖行业的规范治理。

中国人民大学食品安全治理协同创新中心研究员孙娟娟表示，这一标准通过整合食品安全、公平竞争、劳工权益等不同维度的监管要求和合规管理来优化外卖行业生态，实现不同利益相关者的共生共赢。

从可操作性上看，这一标准立足外卖平台服务管理的现实需求，紧密结合外卖平台的服务管理实际，系统梳理服务管理流程中可能遇到的关键问题，对相关问题进行深入分析，能够为外卖平台企业从聚焦单向度合规到整合多维度合规的管理优化，提供可参照适用的服务管理模式与程序指引，有效规范外卖行业的服务行为，提升整体服务质量与效率。

业内表示，为外卖平台服务研制“新国标”有助于回应社会关切，推动行业尽快形成公平、有序、可持续的格局，提升消费者信任度与行业整体形象。

据新华社



新华社发 朱慧卿作