

加强食品安全、配送员权益和商户利益保障 国家标准为外卖平台竞争划底线

外卖平台是连接餐饮商户、消费者、配送员的枢纽,是平台经济的重要组成部分。今年上半年,外卖平台竞争加剧,平台企业之间非理性竞争导致了明显的负外部效应,出现了诸如市场价格信号失灵、平台内商户利益受损、餐品服务质量降低以及食品浪费等一系列问题,引起广泛关注。

12月2日,《外卖平台服务管理基本要求》推荐性国家标准发布实施。12月4日,主要外卖平台发布执行该标准的声明。针对外卖平台服务管理中的突出矛盾和关键短板,该标准如何引导外卖平台规范服务管理行为,提升服务质量?记者采访了国家市场监督管理总局有关负责人。

1 平台不能强制商户参与促销

问:针对社会广泛关注的外卖平台非理性竞争,标准将如何规范?

答:部分外卖平台以过度“补贴”等方式开展竞争,大量平台内商户被裹挟其中,陷入“不参与没流量、参与没利润”的困境。这种非理性竞争扰乱了价格体系,挤压了商户合理利润空间,甚至可能带来食品安全问题,不利于整个行业健康发展。对此,标准给出了系统化引导性规定。

区分“平台价格促销”与“商户价格促销”。平台价格促销是“由外卖平台发起和出资的”,相应成本应当由平台自身承担,平台既不能将商户补贴包含其中,对外宣传超大补贴体量吸引用户,也不能通过任何方式将成本转嫁给商户或配送员。在宣传页面和支付结算页面,都要显著区分平台价格促销和商户价格促

销,既保障消费者知情权,也让促销行为更加透明。

规范促销宣传行为。商户通过竞价排名、付费置顶等方式推广商品,平台应明确标记为“广告”,供消费者识别;不能采用隐藏部分费用、宣传“零元购”等夸张标签、过度重复推送等手段开展营销活动。同时,平台开展促销活动,应至少提前7天将促销的范围、规则等信息告知商户,为商户留好准备时间。

保障商户自主权。标准提出,要充分保障商户经营的自主权,平台不能通过各种方式强制或者变相强制商户参与促销活动,应当充分保障参与平台价格促销商户的自主定价权。对未参与平台价格促销的商户,平台不能采取降低自然搜索排序、限制流量等行为进行限制。

3 细化门脸照、环境照、后厨照等具体要求

问:消费者普遍担忧“幽灵外卖”,标准如何保障外卖食品安全?

答:国家在食品安全方面制定了一系列监管要求,平台应当严格遵守。在此基础上,标准提出要压实平台主体责任,切实解决“幽灵外卖”问题。

加强入驻管理。首先,平台要设置专门的团队和人员,通过人工或者技术手段对商户提供的信息进行审查,不符合入驻要求的不能上线经营。其次,标准对商户入驻外卖平台提出了统一要求,除了提交必要的资质信息外,进一步细化了门脸照、环境照、后厨照等具体要求,并且要求商户录制并上传真实的、带有门店位置信息的连续拍摄无剪辑视频。最后,平台应对商户提交的堂食区域

信息进行审核,审核通过后,要在显著位置为商户标注带有“堂食”字样的标签,以便消费者识别。

强化运营管理。平台要公示商户有效的经营资质,充分保障消费者知情权。要加强食品安全风险识别,当出现客诉集中、实际经营地址与登记地址不一致等情况,需进一步核实信息并采取相关措施。平台还应

对商户信息进行抽查和监测,每月抽查比例不少于5%。
推进“互联网+明厨亮灶”。商户应积极配合实施“互联网+明厨亮灶”,通过采用视频监控联网,将餐饮食品加工制作的关键过程实时公开。鼓励平台为商户实施“互联网+明厨亮灶”提供相应支持。

2 简化收费规则,让商户清楚“收什么、收多少”

问:针对很多餐饮商户反映的平台收费不透明不合理的问题,标准有什么规定?

答:标准在法律法规规章等要求基础上,从多维度对外卖平台收费行为进行了细化和补充。

统一收费项目。针对行业内收费项目繁杂、名称众多、规则不清等问题,标准在收费项目设置上,将平台向商户收取的费用统一为技术服务费、配送服务费和推广服务费三大类,并要求平台简化收费规则,让商户清楚知道“收什么、收多少”等关键信息。

规范收费行为。平台应将收费合规纳入平台合规治理体系,通过列举“因非商户

原因取消订单仍收费”“强制商户购买服务或参加活动并收费”等不合理收费情形,进一步规范平台收费行为。同时,鼓励平台企业对中小微商户给予优惠扶持,建立技术服务费下调机制等。

加强信息披露。在收费信息公示上,引导平台以显著方式公开收费规则等关键信息,并向商户提供真实、完整的结算明细,提升平台收费透明度。在收费规则调整上,对平台提出严格的程序性要求,确需新设收费项目的,要充分征求意见并公示,还应设置合理过渡期,保障商户的知情权与参与权,避免对其经营造成不利影响。

4 优化平台调度算法,缓解配送时间压力

问:针对外卖配送员权益保障不足的问题,将如何加强保障?

答:优化平台调度算法。平台要综合考虑路况、天气等因素优化调度算法,科学规划配送路线和配送时长。如果驾驶电动自行车进行配送时,计算时长的平均速度应不超过15公里/小时。对于商户出餐慢等导致超时的订单,应对该订单以及受影响的其他订单进行补时,以缓解配送时间压力。

逐步提高配送员劳动报酬。外卖平台、用工合作企业应不断完善与配送员工作任务、劳动强度相匹配的劳动报酬分配机制,按时足额发放。配送员在法定节假日、恶劣天气、夜间等情形下工作的,平台、用工合作企业应发放补贴或工作补助。平台、用工合

作企业原则上不应将扣款作为配送超时、消费者差评等情况下的处罚方式。

保障配送员休息权。平台要合理限定配送员接单时长,建立疲劳提示机制,并强调平台不得通过算法、冲单等强制或者变相强制配送员超时劳动,切实维护配送员休息权。在设置全勤奖等时,也应保障配送员平均每周至少休息一天。

加强用工合作企业管理。外卖行业采取用工合作是普遍现象,标准对此也作出了相应安排。用工合作企业在配送员管理、社会保障、劳动报酬分配、职业发展与关怀等方面应当落实相应责任。涉及配送员重大利益的管理规则发生变化时,用工合作企业应充分听取平台、工会以及配送员代表的意见。 据《人民日报》

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善

文明遵义

幸福 都是奋斗出来的

文明让生活更美好

中共遵义市委宣传部 遵义市精神文明建设办公室 宣