温州市市场监督管理局文件

温市监提〔2019〕105号

关于市十三届人大四次会议第164号 建议的答复函

陈兴良等5位代表：

你们在市十三届人大四次会议期间所提的《关于网络订餐食品安全亟待引起重视的建议》（人大建议164号）收悉。经调查研究，现答复如下：

近年来，温州市网络餐饮服务行业呈快速发展趋势，入网餐饮单位已超过3.1万户，正如您在建议中所说的“也滋生了一些不容忽视的食品安全乱象，亟待治理”，为进一步加强网络餐饮安全监管，我局以互联网+思维，探索推出《温州市市场监督管理局深化网络餐饮监管十大举措》，推进完善网络餐饮食品安全监管工作。针对您的建议，我局已经开展了以下工作：

一、明确主体责任，推出两大举措

一是开展网络餐饮服务第三方平台集体约谈。根据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的要求，市局多次约谈在温主要网络餐饮服务平台负责人，全市已约谈网络订餐交易第三方平台 50 家次以上。要求网络餐饮服务平台和入网的餐饮单位要落实食品安全责任明确平台主体责任，健全网络订餐准入机制，要求其明确量化等级、建立电子档案，跟踪全过程经营周期，并对超范围经营、许可证过期等情况进行实时预警。

二是打造网络餐饮“原装”配送，2018 年已免费分发 200 万个食安封签，全市“食安封签”商户达 3000 余家，进一步保障外卖餐品在配送过程中的完整、安全，避免外卖送餐过程中食品受到污染。

二、首推“天眼系统”，探索“以网管网”

针对你们提出的“市场监管效果不理想”的问题，我局探索以信息化手段全面采集和整合政企资源，开展大数据分析研判，形成“数据共享，监管在线”的网络餐饮新格局。突破平台归属地、服务器所在地均不在温州的难点，会同美团外卖平台在浙江省内首推“天眼”系统，实现平台入驻商户数据库与市场监管部门市场主体数据库的互通，及时发现网络餐饮违法违规行为；平台则以部门推送的违法信息作为重要依据，对经营户进行实时评价排名调整，并对严重违法经营户进行下线、关闭等处理。

2018 年，利用“以网管网”科技手段，监测入网经营户 35030 家，累计发现违规店铺数 12553 家次，下线店铺数

11423 家次，责令整改店铺数 4263 家次，立案查处案件 1669 起，罚没款达 70 多万元，基本消除入网餐饮单位无证无照现象，有效规范网络餐饮单位经营行为。

三、打造“阳光厨房”，引导社会共治

突破传统工作思维，突破网络餐饮空间、时间限制，以社会共治确保食品安全。联合美团网、饿了么平台全省首推“阳光厨房”项目，通过将入网经营户实体店的监控视频接至线上，消费者可以在美团、饿了么等手机 APP 上直接查看外卖商家后厨的加工情况，实现网络餐饮后厨情况直接感知，倒逼入网餐饮单位落实主体责任。

四、优化投诉渠道，强化社会共治

启动投诉纠纷解决快速通道，“饿了么”“美团”温州分支机构作为两家外卖平台全国首家，加入“全国 12315 互联网平台在线消费纠纷解决平台”，由平台联合业界专业人员，为企业及其消费者提供的包括在线法律咨询、消费投诉、协商和解等在内的一站电子商务纠纷处理服务，进一步加强该市网络订餐消费投诉售后快速处理能力。建立“外卖小哥”内部发现举报机制。充分发挥“外卖小哥”（骑手）作用，倡导“外卖小哥”在发现商家不合规经营等情况时，通过平台上报，快速处理，建立保密、举报金激励制度，保障其合法权益。大力开展网络餐饮食品安全宣传，倡导绿色环保、健康安全的消费理念，构建政府、企业、社会齐抓共管的良好共治格局。

下一步，我局将针对你们建议中提及的我们工作中的不足，继续开展以下工作：

（一）进一步重视行刑衔接问题，重罚证照造假。你们的“探索行刑衔接，重罚证照造假”的建议，我局高度重视，将利用《中华人民共和国电子商务法》开始实施为契机，密切与公安、司法部门的合作，执法中出现相关案件立即按规定移送公安部门，震慑违法行为，维护市场秩序。

（二）打造网络餐饮“原装”配送。2019年再推200万个食安封签，进一步保障外卖餐品在配送过程中的完整、安全，避免外卖送餐过程中食品受到污染。

（三）打造网络餐饮“在线”监测。重点对全市3万家网络餐饮单位开展1500批次的食品检测，对3万家网络餐饮单位开展30万次以上的在线监测。

（四）打造政企协同“互通”机制。进一步加大政企协作，深化主体数据和信用数据的共享与交互，依托大数据优势，加强对网络违法行为的防范和处置。

（五）打造多元监管“共治”体系。大力开展网络餐饮食品安全宣传，倡导绿色环保、健康安全的消费理念，加强网络餐饮线上线下同质化监管，打击网络餐饮食品违法行为，畅通投诉举报渠道，构建政府、企业、社会齐抓共管的良好共治格局。

（六）打造网络餐饮“阳光”监管。继续深化职能部门与饿了么、美团网等第三方的战略合作，依托第三方平台和餐饮行业协会，征集、招募更多线下商户加入“阳光厨房”

项目，100家以上网络餐饮单位实现第三方平台的“在线阳光厨房”，覆盖网络餐饮监管重点县市区。

最后，感谢你们对市场监管工作的支持。

联系人: 冯亮, 联系电话: 0577-89661007, 13777788018。

温州市市场监督管理局

2019年7月1日

抄送：市人大常委会代表工委，市府办，鹿城区人大常委会

温州市市场监督管理局办公室

2019年7月2日印发