

# 温州市市场监督管理局文件

温市监提〔2019〕102号

## 关于市十三届人大四次会议第338号 建议的答复函

郑静丽等11位代表：

你们在市十三届人大四次会议期间所提的《关于进一步加强对外卖食品安全监管的建议》（人大建议338号）收悉。经调查研究，并征求会办单位市公安局的意见，现答复如下：

我局非常赞同你们关于进一步加强对外卖食品安全监管的一系列建议。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。加强网络餐饮安全监管，已成为餐饮服务食品安全监管中的重要一环，近年来，我局及市公安局等单位采取了以下一系列的措施提升温州网络餐饮食品安全水平。

**一、明确主体责任，强化准入监管机制。**一是明确平台主体责任，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。二是建立政企快速联动机制，建立维权快速响应、应急处置联动、快捷通报机制，启动投诉纠纷快速解决通道，提升消费者满意度。

**二、探索“以网管网”，打造同质化监管机制。**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；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。强化线上线下同质化监管，全面加强入网餐饮单位实体店面的日常管理，通过“网络订餐监管大数据抓取分析监管系统”，将线上发现的问题及时通报属地部门进行查处，对不合规经营的餐饮单位进行行政处罚，并对第三方平台行政追责，有效提高问题的发现率、处置率，实现“一案双查双警醒”。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。同时，特别强化对开展一次性餐具等用品的质量抽查，检验100批次，不合格6批次，对耐热性能、重金属、霉菌、

细菌菌落总数等指标进行检测，对不合格产品全部立案查处。

**三、发挥部门联动，首创四色分析预警机制。**2018年9月以来，市文明办、市公安局交警支队、市邮政管理局联合发文，实施快递、外卖企业文明守法指数“四色”考评办法，将全市13家主要快递外卖企业的13426名电动自行车骑手交通出行信息链入大数据平台，全国首创推行四色分析预警机制，目前已通报各类考评数据11期，通过采取岗前培训、教育引导、违法严管、行业自律、完善考核等措施，外卖配送人员电动自行车守法率从整治前的68.5%上升到91.5%，有36名交通违法频发的外卖人员被列入“黑名单”，全面提高了快递、外卖行业电动车骑手文明素质，提升了我市快递、外卖企业文明形象，让“快递小哥”“外卖小哥”成为了城市文明的流动窗口。在交通事故处理方面，我局交警部门每月向快递外卖企业通报交通事故发生情况，研判分析事发趋势，并对发生亡人事故的两家企业实行一票否决，并纳入相关职能部门的重点监督对象。

下一步，我们将继续全面深化网络餐饮科学监管机制，推进网络餐饮监管“十大”举措，进一步升级“网络订餐大数据抓取分析监管系统”，推进以大数据和互联网为基础的科学监管机制，实现对网络第三方平台违法行为全覆盖。利用“以网管网”手段助力网络餐饮科学高效监管，提升网络餐饮监管效率。同时，强化网络餐饮食品安全线上线下同步

监管，推进有条件的入网餐饮单位安装“阳光厨房”并接入外卖平台，推行严管重罚，实行“一案双查、双警醒”。督促平台加强对平台代理机构的日常管理，主动对平台代理机构进行备案，网络餐饮服务第三方平台分支机构备案率达到100%。

（一）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。

（二）打造网络餐饮“原装”配送。再推200万个食安封签，免费发放给3000家商户，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）开展一次性餐盒提升计划。与饿了么平台、美团网开展战略合作的基础上，试点研究“纸质包装替换”、“纸质餐盒替换”、“共享餐盒”等新型解决方案，逐步实现“去塑料化”，提升一次性餐盒的安全水平。

最后，感谢你们对我市食品安全工作的关注与支持。

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，乐清市人大常委会

---

温州市市场监督管理局办公室

2019年7月1日印发

---