

温州市市场监督管理局文件

温市监提〔2019〕104号

关于市十三届人大四次会议第681号 建议的答复函

潘贻成代表：

您在市十三届人大四次会议期间所提的《关于进一步加强温州网络外卖餐饮监管的建议》（人大建议681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。为进一步加强网络餐饮安全监管，市场监管局抓实“以网管网”，不断推进完善网络餐饮食品安全监管工作。

一、建立三大机制，规范第三方网络订餐平台。一是健全网络订餐准入机制。要求平台履行主体责任，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。三是建立“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。同时，建立保密、举报金激励制度，保障其合法权益。

二、完善三大举措，提升网络订餐食品安全水平。一是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，有效提高问题的发现率、处置率，达到线下线上互动双查、双警醒、快速处置的效果。二是共享数据实现快速协查。全省首推“天眼”系统，及时发现违法违规经营行为，实现快速处置。三是加大网络订餐监管力度。通过日常执法、突击检查、明查暗访等形式，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，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。

三、优化投诉渠道，强化网络餐饮食品安全宣传。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”，该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。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，我们将继续全面深化网络餐饮科学监管机制，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。

最后，感谢您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，瑞安市人大常委会

温州市市场监督管理局办公室

2019年7月1日印发
