

杭州市网络餐饮外卖配送监督管理办法

(2023年2月21日杭州市人民政府令第338号公布 自
2023年5月1日起施行)

第一条 为了规范网络餐饮外卖配送活动，保障网络餐饮外卖消费安全，维护经营者、消费者和网约配送员的合法权益，根据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国劳动法》《浙江省电子商务条例》等法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内网络餐饮外卖配送活动及其监督管理，适用本办法。

根据《浙江省快递业促进条例》和《快递市场管理办法》等法规、规章的规定，快递经营活动不适用本办法。

第三条 本办法所称网络餐饮服务经营者（以下简称平台经营者）是指在网络订餐和送餐活动中为交易双方或者多方提

供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

本办法所称入网餐饮服务提供者（以下简称餐饮提供者）是指通过电子商务平台、自建网站或者其他网络服务提供餐饮服务的经营者。

本办法所称网络送餐服务经营者（以下简称送餐经营者）是指通过网络餐饮服务平台提供送餐服务，或者自行与餐饮提供者订立协议提供送餐服务的法人、非法人组织。

本办法所称网约配送员是指以送餐经营者名义提供送餐服务的自然人和以本人名义提供送餐服务的自然人。其中以本人名义提供送餐服务的自然人（含个体工商户）称独立网约配送员。

第四条 市场监督管理部门负责网络餐饮外卖配送活动的电子商务市场监督管理和食品安全监督管理工作。

商务主管部门负责指导餐饮行业和电子商务的发展促进工作。

人力资源和社会保障部门负责网络餐饮外卖配送行业的劳动保障权益维护工作。

公安机关负责网络餐饮外卖配送活动的治安和道路交通安全管理工作。

网信、城市管理、卫生健康、交通运输、税务等行政管理部门和消防救援机构按照各自职责对网络餐饮外卖配送活动实施监督管理。

第五条 网络餐饮外卖配送活动经营者应当遵守法律、法规、规章和商业道德、公序良俗，公平参与市场竞争，不得滥用市场优势地位。

网络餐饮外卖配送监督管理应当坚持社会共治、线上线下一体化监管原则。

鼓励网络餐饮外卖配送活动及其监督管理创新工作机制，推动数字化应用，推进诚信体系建设。

第六条 网络餐饮外卖配送活动经营者应当依法建立适应新就业形态的工会组织。工会组织参与劳动报酬规则、绩效考核、派单机制、劳动安全、工作条件等涉及网约配送员利益事项的协商协调，维护网约配送员合法权益。

第七条 鼓励网络餐饮外卖配送行业的经营者成立行业自治组织，实施行业服务和自律管理，建立健全行业规范和服务标准，开展行业信用评价，引导行业规范竞争，维护共同合法权益，促进行业持续健康发展。

第八条 消费者网络订餐后，送餐经营者通过订餐的网络餐

饮服务平台送餐的，平台经营者应当在订单配送页面显著位置明示送餐经营者营业执照信息或者电子营业执照链接标识，以及配送服务联系方式；独立网约配送员通过订餐的网络餐饮服务平台送餐的，平台经营者应当在订单配送页面显著位置明示独立网约配送员姓氏和配送服务联系方式。平台经营者应当以显著标记区分送餐经营者与独立网约配送员。

消费者网络订餐后，直接由餐饮提供者送餐或者送餐经营者、独立网约配送员不通过订餐的网络餐饮服务平台而自行与餐饮提供者订立协议送餐的，视为餐饮提供者自行送餐。自行送餐的餐饮提供者应当在订单配送页面显著位置标明自行配送并明示配送服务联系方式。平台经营者应当为配送信息的明示提供技术支持。

网约配送员以送餐经营者名义送餐的，明示配送信息的平台经营者、餐饮提供者应当提供查阅途径，使其可以便利、完整地获取该送餐经营者的名称、统一社会信用代码、地址、联系方式等信息。

第九条 独立网约配送员通过网络餐饮服务平台送餐的，平台经营者应当登记其姓名、身份证号和联系方式；独立网约配送员自行与餐饮提供者订立协议送餐的，前述信息由餐饮提供者登

记；网约配送员以送餐经营者名义送餐的，送餐经营者应当登记其姓名、身份证号和联系方式。

平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者应当对其登记的网约配送员开展配送能力、交通安全等岗前培训和定期在岗培训，鼓励对其登记的网约配送员实施健康管理和建立健康证明信息数据库。

平台经营者、餐饮提供者也可以委托其他经营者对独立网约配送员进行培训和管理。

第十条 平台经营者、餐饮提供者与独立网约配送员，送餐经营者与网约配送员，符合确立劳动关系情形的，应当依法订立劳动合同，参加社会保险；不完全符合确立劳动关系情形的，应当订立书面协议，明确双方权利义务，依法保障网约配送员享有工作报酬、休息、工作安全等合法权益，积极引导和支持其以灵活就业人员身份在就业地参加社会保险。

平台经营者、餐饮提供者也可以委托其他经营者与独立网约配送员订立前款规定的有关协议。

第十一条 网约配送员通过网络餐饮服务平台送餐但不完全符合确立劳动关系情形的，平台经营者可以为其参加单险种工伤保险，社会保险经办机构应当按照省、市有关规定予以办理；

鼓励平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者向网约配送员提供与职业伤害有关的商业保险方案。

新型职业伤害保险制度对网约配送员劳动权益保障有规定的，从其规定。

第十二条 平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者应当完善网约配送员工作报酬规则，制定合理的单笔配送报酬和工作量考核要求，明确工作报酬发放时间、方式，并按时足额发放。

网约配送员在法定节假日、恶劣天气、夜间等情形下送餐的，鼓励平台经营者、餐饮提供者、送餐经营者提高单笔配送报酬或者适当给予补贴；与网约配送员确立劳动关系的，还应当按照法定标准支付工资报酬。

第十三条 餐饮提供者应当使用符合环境保护和食品安全要求的容器盛装食品，依法使用封签对配送的食品予以封口。

餐饮提供者未按规定使用封签对配送的食品封口或者封签损坏的，网约配送员有权拒绝配送。对网约配送员依法拒送导致的预期收益损失，平台经营者、送餐经营者、网约配送员可以与餐饮提供者约定补偿方案。

第十四条 平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者制定或者调整考核、奖惩等直接涉及网约配送员切身利益的规章制度或者

重大事项的，应当提前公示，征求网约配送员和工会组织的意见。

第十五条 平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者，应当发挥数据技术优势，完善订单分派机制，优化配送往返路线，合理设定取餐和送餐时限，关注网约配送员持续工作时长，必要时进行防疲劳提示。

第十六条 网信、市场监督管理、公安、人力资源和社会保障等行政管理部门根据国家和省、市的规定对配送算法规则进行指导，对配送算法规则迫使网约配送员违法驾驶、侵害网约配送员合法权益等情形依法提出整改建议。

工会组织、行业自治组织认为配送算法规则存在侵害网约配送员合法权益情形的，可以建议配送算法规则指导机关开展指导。

第十七条 鼓励平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者设立专项基金，用于网约配送员培训、救助、奖励和工作条件改善等，提高网约配送员生产、生活保障水平。

鼓励市有关部门运用职业技能等级认定、培训补贴、积分落户、人才引进等政策措施，增强网约配送员社会认同感和职业自豪感，支持非本市户籍网约配送员留杭融杭。

第十八条 用于网络餐饮外卖配送的交通工具和收纳设备等应当符合法律、法规、规章的规定和有关技术规范要求。网约配送员使用交通工具应当遵守道路交通、消防安全等法律、法规和规章的规定。

鼓励平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者对配送交通工具、配送设备进行符合市容环境要求的统一标识和管理。

第十九条 平台经营者应当采取技术措施，供消费者查询餐饮外卖配送信息、配送状态。

第二十条 平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者应当依法处理和保护消费者个人信息，采取技术措施避免消费者个人信息泄露或者因评价行为受到威胁、侮辱、恐吓等干扰。

平台经营者应当向消费者提供配送服务评价途径，无法律、法规依据不得删除或者屏蔽消费者评价。

第二十一条 平台经营者应当向消费者公开电话、网络等投诉途径，及时处理消费者对配送服务的投诉。

第二十二条 针对消费者评价与投诉，平台经营者应当为送餐经营者、网约配送员提供申诉途径，公布有关审查规则。

消费者为索取不当利益实施虚假评价的，平台经营者可以采取必要的处置措施。

对恶劣天气、意外因素等非网约配送员过错造成的送单超时等投诉，平台经营者应当及时作出公正处置。

第二十三条 鼓励平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者依法实施信用管理，以培训教育、信用积分等方式提高服务质量，对见义勇为、扶危济困等体现社会主义核心价值观的行为予以表彰奖励，对侵害消费者合法权益等行为实施信用惩戒。

鼓励网络餐饮外卖配送行业自治组织制定行业自律管理规范，应用有关行政管理部门的通报、公示等信息完善行业自律，推进成员间信息共享。

第二十四条 平台经营者发现平台内配送服务不符合保障人身、财产安全或者环境保护要求的，应当依法采取必要的处置措施，并向有关行政管理部门报告。

市场监督管理部门发现餐饮提供者或者送餐经营者有违法行为，依法要求平台经营者采取必要措施制止的，平台经营者应当予以配合。

第二十五条 违反本办法规定的行为，《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国劳动法》《浙江省电子商务条例》等法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

违法行为发生地的行政管理部门应当通过执法检查、风险预警、约谈等方式加强监督管理，依法实施行政处罚。

第二十六条 本办法规定的行政处罚事项，属于经国务院或者省人民政府批准的综合行政执法范围的，由综合行政执法机关或者依法授权的乡镇人民政府、街道办事处负责实施。

第二十七条 有下列情形之一的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期未改正的，处500元以上5000元以下罚款：

（一）平台经营者违反本办法第八条第一款的规定，未在订单配送页面显著位置明示配送服务联系方式，或者未以显著标记区分送餐经营者与独立网约配送员的；

（二）平台经营者违反本办法第八条第二款的规定，未为餐饮提供者提供关于配送信息明示的技术支持的；

（三）餐饮提供者违反本办法第八条第二款规定，未在订单配送页面显著位置标明自行配送，或者未明示配送服务联系方式的。

第二十八条 本办法自2023年5月1日起施行。