

# 关于贯彻执行《杭州市网络餐饮外卖配送监督管理办法》的若干意见

(征求意见稿)

为贯彻执行杭州市人民政府令第 338 号公布的《杭州市网络餐饮外卖配送监督管理办法》(以下简称“《办法》”),进一步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,结合杭州实际,制定本意见。

## 一、加强组织体系建设

(一) 推动工会组织体系建设。市县两级总工会要持续推进网络餐饮外卖配送头部企业建立工会组织,同步开展关联企业建立工会组织;要不断创新优化网上入会等方式方法,更广泛地吸纳网约配送员等新就业形态劳动者加入工会组织。

市县两级人力社保部门会同同级总工会支持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,依法对上述协商进行帮助和指导;特别是对已经建立工会组织的网络餐饮

平台企业和加入工会组织的网约配送员开展工资集体协商进行帮助和指导，对工资专项集体合同的履行进行监督。市县两级总工会同同级协调劳动关系三方四家开展工资集体协商集中要约行动，推动新就业形态领域行业企业开展集体协商。

（二）建立健全行业自治组织。市商务局牵头推动成立杭州市同城配送联盟等网络餐饮外卖配送行业自治组织，制定行业自律管理规范，提升行业自律管理水平，发挥行业自治组织的桥梁和纽带作用，协助政府管理部门加强行业管理，帮助成员企业提升管理水平。

## 二、加强外卖配送活动监管

（三）落实送餐信息公示制度。平台经营者和自行送餐的餐饮提供者应当依法在订单配送页面显著位置公示送餐主体、配送服务联系方式等信息，以及送餐经营者与独立网约配送员区分、自行配送等标记，平台经营者为上述配送信息的明示提供技术支持。公示和标记的样式可由经营者决定，但应当确保消费者能够清晰辨认。

平台经营者要采取技术措施供消费者实时查询餐饮外卖配送状态，建立消费者对配送服务的评价途径和投诉途径。

市县两级市场监督管理部门要加强对送餐信息公示等侵害消费者权益行为的监督管理，通过智慧网络监管等系统

定期开展网络餐饮服务平台巡查，发现信息不全、标记不清或者擅自删除消费者评价的，依法予以处理。

（四）完善网约配送员身份信息登记。平台经营者、餐饮提供者应当履行对独立网约配送员身份信息的登记义务，送餐经营者应当履行对其所属网约配送员的身份信息登记义务。

市县两级市场监督管理部门要探索建立健全网约配送员信息库，推进网约配送员信息管理与“小哥码”工作的结合，进一步保障消费者权益。

（五）鼓励网约配送员健康登记管理。市县两级卫生健康部门要加强卫生健康数据库及其向全民公开查询功能的宣传，引导、推动平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者对其登记的网约配送员实施健康登记管理，将网约配送员健康证明链接到卫生健康部门的卫生健康数据库，鼓励在网络餐饮订单配送页面公示其所属网约配送员健康证明信息，或者健康证明标记。

（六）开展网约配送员培训教育和管理。平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者应当加强对其登记的网约送餐员的能力、安全培训和管理，将文明规范用语、应急处置等作为必备培训课程。以公安交警部门提供的宣教视频为重点开展交通安全培训，建立入职宣、岗前宣、常态宣和重点宣的

交通安全“四宣”机制，提升送餐员交通安全意识。加强食品安全知识培训，提升送餐员食品安全风险防控、个人卫生等方面知识水平。

平台经营者、餐饮提供者委托其他经营者对独立网约配送员进行培训和管理的，不免除其对外承担相应的行政责任。

（七）建立交通安全双向共治机制。市县两级公安交警部门 and 平台经营者、餐饮提供者、送餐经营者要共同打造警企共治平台，以及时推送网约配送员信息为基础，实行精准治理。要建立“在线责任防”机制，由公安交警部门在线通报网约配送员的交通事故、违法等情况，由平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者及时反馈自主溯源和“四宣”落实情况，对发生网约配送员严重交通事故的，第一时间实行在线快速响应机制。

（八）加强食品相关产品和外卖封签管理。市县两级市场监督管理部门要将外卖盛装食品的容器纳入年度重点抽检计划，依法按照食品相关产品予以管理，适时开展食品安全和过度包装等专项整治；发现餐饮提供者未使用封签对配送食品予以封口的，责令限期改正，逾期不改正的，依法予以查处。

鼓励平台经营者率先与餐饮提供者探索相应方案，对网约配送员依法拒绝配送未按规定使用封签封口或者封签损

坏食品导致的逾期收益损失予以补偿。

(九) 严格送餐交通工具安全管理。市县两级公安交警部门根据《浙江省电动自行车管理条例》等法律、法规、规章规定以及国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会联合发布的《电动自行车安全技术规范》(GB 17761-2018)等技术规范要求对用于网络餐饮外卖配送的交通工具开展监督检查,依法对违反有关法律法规规章、技术规范要求以及加装改变外形结构影响驾驶安全的装置等违法行为予以纠正、查处。

(十) 严格送餐交通设备消防管理。市县两级公安消防部门加强对送餐交通设备以及集中停放场所等开展检查,对违反《浙江省消防条例》《高层民用建筑消防管理规定》等法律、法规和规章规定的违法行为依法予以查处。

(十一) 强化个人信息保护和网络安全防护。平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者不得采用一次概括授权、默认授权、与其他授权捆绑、停止安装使用等方式,强迫或者变相强迫消费者同意收集、使用与网络餐饮外卖活动无直接关系的信息。收集、使用个人生物特征、医疗健康、金融账户、个人行踪等敏感信息的,应当逐项取得消费者同意。

平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者及其工作人员应当对收集的个人信息严格保密,除依法配合监管执法活动外,

未经被收集者授权同意，不得向包括关联方在内的任何第三方提供。

市县两级公安部门督促、指导平台经营者落实网络安全主体责任，健全安全管理制度并落实技术防范措施，保障信息网络安全。

### 三、加强网约配送员权益保障

(十二) 保障合法合规用工，加大监管和仲裁调解力度。平台经营者、餐饮提供者、送餐经营者应当按照人社部《新就业形态劳动者劳动合同和书面协议订立指引（试行）》的相关要求，与符合确立劳动关系情形的网约配送员依法订立劳动合同，与不完全符合确立劳动关系情形的网约配送员订立书面协议，依法保障网约配送员享有的合法权益。

市县两级人力社保部门应当广泛开展《劳动合同法》《社会保险法》等法律、法规、规章、政策的宣传工作，宣贯依法维权意识，引导平台经营者、餐饮提供者、送餐经营者合法合规用工。加强监管力度，定期开展专项行动，畅通投诉举报渠道，依法打击违反劳动保障法律规范行为。完善仲裁调解组织工作机制，加大涉及网络餐饮外卖用工引发劳动纠纷的仲裁调解力度，维护网约配送员合法权益。

(十三) 依法参加多元社会保险，支持单险种工伤保险。平台经营者、餐饮提供者、送餐经营者应当依法为建立劳动

关系的网约配送员参加社会保险。

对不完全符合确立劳动关系情形的网约配送员，支持其作为灵活就业人员，按照自愿原则，按规定以个人身份参加企业职工基本养老保险，由个人缴纳养老保险费。支持本地户籍灵活就业人员参保继续按相关文件执行；外地户籍灵活就业人员按照省人社厅《关于进一步做好灵活就业人员参加企业职工基本养老保险工作的通知》（浙人社发〔2021〕63号），放开其在本市参加企业职工基本养老保险的户籍限制。

对不完全符合确立劳动关系情形的网约配送员，允许平台经营者为其单险种缴纳工伤保险。平台经营者根据税务隶属关系到对应的社保经办机构，提交《社会保险单位参保信息登记表》、《办理特定人员单险种参加工伤保险承诺书》，办理社会保险单位参保登记。平台经营者申报新业态从业人员单险种参加工伤保险时，还需要填写《社会保险职工增减表》。流程材料同社会保险单位参保登记事项，新就业形态工伤保险参保登记事项同职工社会保险参保登记，业务经办途径为窗口和网上均可办理。

（十四）支持技能人才评价供给，确保职业培训补贴到位。支持网络餐饮外卖配送行业相关企业备案为自主认定企业，符合条件的网约配送员相关单位成为社会评价组织，增加技能人才评价供给，为网约配送员的职业技能提升做好技

能评价服务工作。

对不完全符合确立劳动关系情形的网约配送员，按照《杭州市人力资源和社会保障局关于印发杭州市职业培训补贴（资助）实施办法和杭州市职业培训定点机构管理办法的通知》规定，符合补贴条件的，根据取得的职业技能证书等级，分别予以800元（专项能力证书）、1000元（五级）、1500元（四级）、2000元（三级）、2500元（二级）、3000（一级）元的补贴。

市县两级人社部门要做好补贴政策和职业技能评价工作的宣传，扩大社会知晓度，提高培训补贴覆盖面。

（十五）优化配送算法规则，完善绩效考核制度。平台经营者、餐饮提供者、送餐经营者制定配送算法规则时应当将保障从业人员交通安全、控制从业人员合理劳动强度等作为重要考虑因素，不得将“最严算法”作为考核要求，要通过“算法取中”等方式，合理确定订单数量、在线率等考核要素，适当放宽配送时限。

网信要牵头对配送算法规则的总体指导，市县两级公安交警部门要围绕实际路况、交通流量、车辆限速等道路情况，人社部门要围绕工作时长、天气情况、疲劳程度等劳动条件和申诉途径等劳动争议情况，市场监督管理部门要围绕考核规则公示、事先征求意见等明示要素对配送算法规则进



行指导。

本文件自 2024 年 月 日起施行。