

杭州市市场监督管理局
杭州市公安局
杭州市人力资源和社会保障局
杭州市商务局
杭州市消防救援支队
杭州市总工会

文件

杭市监〔2024〕144号

杭州市市场监督管理局等6部门关于印发
《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》的通知

各区县（市）市场监管局（景区分局）、公安（分）局、人力社保

局、商务局、消防救援大队、总工会：

《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》已经各单位党委会或局长办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

杭州市市场监督管理局

杭州市公安局

杭州市人力资源和社会保障局

杭州市商务局

杭州市消防救援支队

杭州市总工会

2024年12月13日

(此件公开发布)

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

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》，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。总工会要牵头持续推进网络餐饮外卖配送头部企业及其关联企业建立工会组织，推动符合条件的区县建立区县级外卖配送行业工会，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。

总工会要指导、帮助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。

人力社保部门、总工会要对开展网约配送行业企业工资集体协商工作进行指导、帮助和监督。

协调劳动关系三方四家要开展工资集体协商集中要约行动，引导、支持和帮助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网络餐饮外卖专委会自治组织，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，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。

市场监管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，通过智慧监管等信息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。

市场监管部门要探索完善“小哥码”工作机制，实现网约配送员智能化、高效化和便利化管理，进一步保障消费者权益。

（五）鼓励网约配送员健康登记管理。鼓励网约配送员自愿办理健康证明。有条件的平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者在内部对其所属的网约配送员实施健康管理时，可以使用卫生健

康部门提供的健康证明查询服务。突发公共卫生事件期间，平台经营者、餐饮提供者和送餐经营者应当按规定配合监管部门做好对网约配送员的健康管理。

（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配送员的能力、安全培训和管理，将遵规守法、交通安全等作为必备培训课程，有条件的可以开展文明规范用语、应急处置、治安防范等培训。加强常态化治安、交通安全培训教育，建立以智安通视频为主要内容和载体的交通安全宣教机制。依法应当设置安全管理机构或者配备安全管理人员的，应当按要求配备并实际开展对骑手的安全管理。提升网约配送员治安、交通安全意识。加强食品安全知识培训，提升网约配送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，不免除其对外承担相应的行政责任。

（七）建立警企双向安全共治机制。公安部门 and 平台经营者、送餐经营者要共同打造警企共治平台，及时推送网约配送员信息，建立“在线责任防”机制，实行警企双向精准治理。平台经营者和送餐经营者应当依法落实内部安全防范、交通安全生产主体责任。

（八）加强食品相关产品和外卖封签管理。市场监管部门要加强食品相关产品监督抽查，适时开展食品安全和过度包装等专

项整治；市场监管部门应加强对入网餐饮服务提供者使用外卖封签情况的日常监管，在检查中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、送餐经营者、独立网约配送员等相关主体与入网餐饮服务提供者约定补偿方案，对网约配送员依法拒绝配送未使用外卖封签、外卖封签不完整或外卖封签已被破坏的餐饮外卖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。网络餐饮外卖配送使用的交通工具应当符合国家法律、法规、规章规定和相关技术规范要求，不得使用解除限速装置、加装改变外形结构等影响驾驶安全装置的车辆。平台经营者和送餐经营者应当对车辆改装情况开展自查自改，对使用违法违规车辆的站点和驾驶人员及时落实责令改正措施，包括但不限于恢复原状、禁止使用、依约限制接单等。公安部门应当依法对网络餐饮外卖配送使用的交通工具开展监督检查，纠正、查处违法行为。

（十）严格送餐交通设备消防管理。网约配送员使用电动自行车应当遵守《中华人民共和国消防法》《浙江省消防条例》《高层民用建筑消防管理规定》《杭州市电动自行车消防安全管理办法》等消防安全法律法规规章的相关规定，在符合消防安全要求的电动自行车停放充电场所进行停放及充电。消防救援机构在日常监督检查中发现网约配送员存在电动自行车停放充电违法行为的，应当依法查处。

（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。

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、送餐经营者应当参照人社部《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。

人力社保部门应当广泛开展《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》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）等规定，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。

支持符合条件的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《浙江省人力资源和社会保障厅 浙江省财政厅关于进一步加强和改进职业培训补贴管理工作的通知》（浙人社发〔2024〕34号）等规定，符合补贴条件的，可以申请相应的补贴。

人力社保部门要做好补贴政策 and 技能人才评价工作的宣传，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保障从业人员交通安全、控制从业人员合理劳动强度、维护市场秩序，不得将“最严算法”作为考核要求，要通过“算法取中”等方式，综合考虑每日工作时长、同时接单量上限等因素，合理确定每日订单数量上限、在线率、收入分配、奖惩机制等考核要素，适当放宽配送时限，合理设定取餐时限和送餐时限，对骑手的考核应当排除商家出餐延误的影响；对使用电动自行车配送的，依法按照最高速度25公里/小时（在非机动车道内行驶时最高时速不得超过15公里）、守法行驶可完成配送任务的要素合理设定配送时限、路线等。

各有关部门应当依据《浙江省电子商务条例》第十七条和《互

《互联网信息服务算法推荐管理规定》第三条等规定负责全市算法推荐服务指导工作。其中公安部门要围绕守法行驶、车辆限速等情况，人力社保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，市场监管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 2025 年 1 月 15 日起施行。

抄送：市司法局。

杭州市市场监督管理局办公室

2024 年 12 月 13 日印发