

刚性护航外卖行业健康发展

许书琴

为进一步规范全市网络外卖经营行为,保障消费者合法权益,促进外卖行业健康有序发展,近日,依据《电子商务法》《反不正当竞争法》《食品安全法》等法律法规,市市场监管局就规范网络外卖经营行为发布提醒函,从七大方面提出明确要求,为网络外卖行业划红线、立规矩。

(8月22日《安庆晚报》)



图片来源于网络。

此次市市场监管局发布的规范网络外卖经营提醒函,以七大方面的刚性约束为行业立规矩、划红线,既是回应民生关切的务实之举,更是推动行业从“野蛮生长”向“规范提质”转型的关键抓手。

规范外卖经营,平台主体责任是首要前提。作为连接商户与消费者的枢纽,平台对入驻商户资质审核负有责任。部分平台“无证”“套证”乱象源于责任虚化。提醒函要求全面复核资质、建立动态核验机制,倒逼平台筑牢准入关,确保线上线下信息一致,从源头遏制违规。这种全流程责任追溯,既能保障消费者知情权,也能为合规商户营造公平环境。

食品安全是外卖行业的生命线,任何时候都不容松懈。提醒函将食品安全作为重点规制内容,通过抽检监测、推广“互联网+明厨亮灶”、使用“食安封签”、消毒配送箱等,构建全链条防控体系。这些

措施让后厨、配送等隐蔽环节公开,借技术实现社会监督全覆盖,使外卖安全可见可追溯,以此建立消费者的信任感,奠定行业可持续发展根基。

市场秩序规范是外卖行业健康发展的重要保障。“二选一”“内卷式补贴”等行为扰乱公平、导致低水平竞争。提醒函明确禁此类行为,要求公示收费、规范价格,直击痛点。这既是对相关法律法规的细化落实,更是引导行业从价格战转向价值战的指引。唯有竞争回归服务质量与菜品品质,方能形成经营者与消费者共赢的良性循环。

消费者与骑手权益的双重保障,彰显行业治理温度。一方面,提醒函要求畅通投诉渠道、禁止强制搭售,直接维护消费者合法权益;另一方面,优化骑手报酬规则、摒弃“最严算法”,体现对从业者的人文关怀。外卖行业的健康发展,需要规范秩序与利益平衡的双重支

撑。当消费者合理诉求得到及时回应,骑手劳动权益得到切实维护,方能形成和谐稳定的行业生态,避免局部矛盾累积影响整体进步。

此次提醒函既是对行业突出问题的靶向治理,也是构建长效监管的关键一步。规范不是限制发展,而是为了更可持续的发展。唯有监管者、经营者、消费者形成合力,才能让外卖行业在规范中提质,更好服务民生,成为城市便民服务体系中更可靠的一环。



为外卖行业良性发展注入“稳定剂”

郭元鹏

当外卖成为城市生活的“刚需”,行业快速发展背后的合规漏洞、安全隐患也逐渐凸显。市市场监管局依据多部法律法规发布外卖行业提醒函,在于让“野蛮生长”的行业乱象有了约束,让外卖服务从“便利”走向“安全+便利”的良性轨道。

给外卖行业立规矩,首先要压实平台的“第一责任”。提醒函明确要求平台复核入驻商户资质、清理“无证套证”商户,这直击行业长期存在的“准入门槛低”痛点。过去,部分平台为追求商户数量,对资质审核流于形式,导致“幽灵餐厅”“黑作坊”混入其中,威胁消费者健康。如今通过动态核验、公示资质等要求,相当于为平台装上“过滤网”,从源头杜绝违规经营。同时,要求平台建立检查监控制度、及时处置违规行为,更是将“监管责任”传递给

最贴近商户的平台,让监管不再“鞭长莫及”,形成“平台自查+政府监管”的双重防线。

食品安全是外卖的“生命线”,提醒函的细化规定为这条生命线筑牢了屏障。过去,“后厨脏差”“配送污染”等问题常让消费者用餐食安全心存顾虑,而“明厨亮灶”让加工过程“晒在阳光下”,“食安封签”则给餐食上了“安全锁”,这些措施不仅能切实降低安全风险,更能重建消费者对外卖的信任,让“吃得放心”不再是奢望。

规范市场竞争与保障多方权益,是外卖行业可持续发展的关键。提醒函禁止“二选一”“内卷式补贴”“刷单炒信”等行为,直指行业恶性竞争的“顽疾”。此前,部分平台为抢占市场份额,用低价补贴挤压中小商户利润,用“二选一”限制商户经营,最终导致“商户承压、

消费者埋单”的恶性循环;而刷单、虚假评价则破坏了市场公平,误导消费者选择。如今明确禁止这些行为,并要求公示佣金、规范价格,既能为商户营造公平的经营环境,也能让消费者避免“被套路”。同时,提醒函关注骑手权益,禁止“最严算法”考核、完善劳动报酬规则,更是跳出“只重消费者、轻从业者”的局限,让行业规范覆盖“平台-商户-骑手-消费者”全链条,体现了对行业生态的整体考量。

外卖行业的健康发展,既需要平台、商户主动合规,也需要监管部门持续跟进、强化落实。唯有让“红线”真正带电、“规矩”落到实处,才能让外卖行业摆脱乱象困扰,在合规轨道上实现高质量发展,最终让消费者、从业者、经营者都能从中受益,让外卖这一便民服务真正成为城市生活的“加分项”。

让外卖纸上规则变为行动自觉

艾才国

“无规矩不成方圆”,我市聚焦当前网络外卖经营行为存在的突出问题,从七大方面为其划红线、立规矩。这一举措不仅关乎消费者权益保障,更直指行业长期存在的恶性竞争等顽疾,为外卖行业回归健康发展轨道提供了重要指引。

立规矩易,守规矩难。为外卖行业立规矩只是规范发展的起点,而让外卖“纸上规矩”变为“行动自觉”,则需要监管与服务双双发力,既需要监管“长牙带电”,建立常态化巡查机制,通过大数据监测平台订单数据、价格波动、商家投诉等信息,及时发现“明停暗补”“虚假优惠”等规避监管的行为。对顶风作案的平台和商家,依法依规从严处罚,公开曝光典型案例,形成“违规必查、查则必究”的震慑力。同时,引入第三方机构开展合规评估,确保监管无死角、不缺位,让“纸上规矩”真正转化为行业共识。又要服务“精准滴灌”,对中小商家开展合规培训,帮助其理解规矩、适应监管;对平台的良性创新给予肯定,鼓励其在提升服务质量、优化消费体验上发力;支持平台优化供应链、开发“品质专区”,通过技术创新提升配送效率、改善用户体验,让竞争回归服务与品质的正轨;建立“白名单”“红黑榜”等机制,对合规商家给予流量扶持、信用激励……一系列服务“组合拳”必须打得稳准狠。

“人心齐,泰山移”,外卖规矩的落地从来就不是监管部门或服务机构的“独角戏”,还需要平台、商家、骑手乃至消费者共同“大合唱”。平台应主动对接监管要求,把合规培训纳入商家入驻考核,将合理配送时效嵌入算法优化;商家和骑手要从“被动遵守”转向“主动践行”,把规矩内化为经营习惯和职业准则;消费者也可通过“阳光评价”参与监督,对合规商家给予认可,对违规行为及时反馈。当监管的“刚性约束”、服务的“柔性支撑”与市场主体的“内生动力”形成合力,外卖规矩才能从“纸上要求”变为全行业的“行动自觉”,真正构建起规范有序的行业生态。