

上海市市场监督管理局文件

沪市监网监〔2023〕542号

上海市市场监督管理局关于印发 《上海市网络餐饮服务平台合规指引》的通知

各区市场监管局，临港新片区市场监管局，市局有关处室、执法总队、机场分局，各有关单位：

为贯彻落实平台经济常态化监管要求，引导本市网络餐饮服务平台加强合规管理，落实平台主体责任，保证网络餐饮食品安全，持续提升平台管理和服务水平，促进本市网络餐饮服务平台高质量发展，依据相关法律法规，市局制定了《上海市网络餐饮服务平台合规指引》，现印发给你们。

请各单位加强宣传，指导相关网络餐饮服务平台落实主体责任，加强合规管理建设，完善合规运行机制，促进平台内经营者

规范、健康发展，为消费者提供安全放心的餐饮服务。

特此通知。

上海市市场监督管理局

2023年11月20日

(此件公开发布)

上海市网络餐饮服务平台合规指引

第一章 总 则

第一条（目的与依据）

为引导本市网络餐饮服务平台经营者加强合规管理，落实平台主体责任，保证网络餐饮食品安全，保障公众身体健康，促进本市平台经济健康发展，根据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国个人信息保护法》《上海市食品安全条例》《网络交易监督管理办法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》《互联网广告管理办法》等有关法律、法规、规章，制定本指引。

第二条（基本概念）

本指引所称网络餐饮服务平台是指为网络餐饮经营活动的交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布、餐饮配送安排和调度等服务，供交易双方或者多方独立开展网络餐饮经营活动的法人或者非法人组织。

第三条（适用范围）

本指引适用于在本市行政区域内开展经营活动的网络餐饮服务经营者。

第四条（合规管理建设）

网络餐饮服务平台经营者应当落实食品安全主体责任，强化企业主要负责人食品安全责任，可以参照本指引确定平台合规管理工作内容，完善合规运行机制，加强合规风险识别、评估、处置，开展合规评审与改进。

第二章 平台主体合规要求

第五条（资质要求）

网络餐饮服务平台经营者应当依法办理市场主体登记以及与其实际经营业务有关的行政许可，并依法取得网络食品交易第三方平台备案。

网络餐饮服务平台经营者应当依法在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示营业执照、行政许可证等身份资质信息，或者上述信息的链接标识，公示信息发生变更的，应当在十个工作日内完成更新公示。

第六条（食品安全管理机构与人员）

网络餐饮服务平台经营者应当设置与其经营规模、风险等级、管理水平、安全状况相适应的食品安全管理机构，配备食品安全总监和食品安全管理人员，依法对食品安全管理人员进行培训和考核。

第七条（终止服务）

网络餐饮服务平台经营者拟自行终止提供平台服务的，应当

提前三十日在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示终止网络交易活动公告等有关信息，并采取合理、必要、及时的措施保障消费者、配送人员、相关经营者等主体的合法权益。

第八条（平台协议与交易规则）

网络餐饮服务平台经营者应当遵循公开、公平、公正的原则制定平台服务协议和交易规则，明确与相关主体的权利和义务，包括：

（一）与平台内餐饮服务经营者相关的服务协议和交易规则，如经营者入驻及退出、信息公示、餐品信息发布、食品安全保障、消费者权益保护、知识产权保护、广告营销、餐饮配送、违法违规行处理等方面的协议和规则；

（二）与消费者相关的服务协议和交易规则，如用户注册及退出、个人信息保护、支付服务、交易履约、争议处理、信用评级等方面的协议和规则；

（三）与配送人员相关的服务协议和交易规则，如进入退出、订单分配、绩效考核等方面的协议和规则；

（四）平台制定的其他服务协议和交易规则。

网络餐饮服务平台经营者应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识，并保证经营者、消费者和配送人员能够便利、完整地阅览和下载。

第九条（规则修改）

网络餐饮服务平台经营者修改平台服务协议和交易规则，应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置公开征求意见，修改内容应当至少在实施前七日予以公示。

网络餐饮服务平台经营者应提供意见反馈渠道，采取合理措施确保消费者、平台内餐饮服务经营者、配送人员等有关各方能够及时充分表达意见，对可能影响消费者、平台内餐饮服务经营者、配送人员重大权益的内容应事先进行充分的风险评估，及时修改不公平、不合理内容。

第十条（规则保存）

网络餐饮服务平台经营者修改平台服务协议和交易规则的，应当完整保存修改后的版本生效之日前三年的全部历史版本，并保证经营者和消费者及其他相关主体能够便利、完整地阅览和下载。

第十一条（食品经营管理制度）

网络餐饮服务平台经营者应当建立并执行平台内餐饮服务经营者主体准入管理、餐品准入管理、规则管理、信息发布管理、信用管理、广告营销管理、知识产权管理、数据安全、交易安全管理、消费者权益保护、投诉举报处理、餐饮配送服务管理、食品安全事故处置、违法行为处置及报告等管理制度，并依法公开相关制度。

第三章 餐饮服务经营者及食品安全管理要求

第十二条（入驻主体审核）

网络餐饮服务平台经营者应当依法对申请进入平台的网络餐饮服务经营者营业执照、食品经营许可或备案证明、个人身份、地址、联系方式等主体资质或信息进行核验、登记，建立登记档案，并至少每六个月核验更新一次。一般应重点对以下内容进行核验：

（一）平台内餐饮服务经营者提供的营业执照和相关许可资质证明的主体信息是否一致，是否存在伪造、变造、冒用、过期等情形；

（二）平台内餐饮服务经营者是否按照食品经营许可资质证明载明的主体业态、经营项目从事经营活动；

（三）平台内餐饮服务经营者是否有实体经营门店，相关许可资质证明载明的经营场所与实际经营场所是否相符。

网络餐饮服务平台经营者应当对平台内餐饮服务经营者进行动态监测，提示平台内餐饮服务经营者及时变更证照、资质等信息，并应当在七个工作日内对平台内餐饮服务经营者报送的变更信息进行审核，完成更新公示。

第十三条（平台内餐饮服务经营者信息公示）

网络餐饮服务平台经营者应当指导平台内餐饮服务经营者在其从事经营活动的主页面显著位置，依法持续公示营业执照、食

品经营许可证等信息，或者上述信息的链接标识，依法对平台内餐饮服务经营者的名称、地址、量化分级等信息进行公示。

鼓励网络餐饮服务平台经营者为平台内餐饮服务经营者通过电子营业执照或食品经营许可电子证书公示证照信息、实施“互联网+明厨亮灶”等提供必要支持。

第十四条（食品安全协议）

网络餐饮服务平台经营者应当与平台内餐饮服务经营者签订食品安全协议，明确食品安全责任。

鼓励网络餐饮服务平台经营者在协议中与平台内餐饮服务经营者明确明厨亮灶、食品安全封签、反食品浪费等相关要求。

第十五条（餐品信息管理）

网络餐饮服务平台经营者应当建立健全餐品发布规范，依法加强餐品准入审核，加强餐品信息检查，督促平台内餐饮服务经营者依法全面、真实、准确地公示菜品名称、主要原料名称等餐品信息，为信息公示提供必要技术支持。

第十六条（禁售餐品）

网络餐饮服务平台经营者应当制定禁止销售餐品管理目录，明确禁止发布的餐品信息内容和处理措施，并根据相关法律法规要求及时调整具体内容。应当采取措施制止平台内餐饮服务经营者销售以法律法规禁止销售的野生动物制作的食品，以非法捕捞渔获物及来源不明水产品为原料加工制作的食品。禁止向未成年人销售酒类商品。

第十七条（抽查监测）

网络餐饮服务平台经营者应当对平台内餐饮服务经营者的经营行为进行抽查和监测。可以自行或者委托第三方，按照法律、法规、规章和食品安全标准的要求，对平台上经营的食物进行抽样检验。

第四章 餐饮配送管理要求

第十八条（配送管理制度）

网络餐饮服务平台经营者应建立并持续完善配送服务相关制度，明确专门部门和负责人员，加强配送人员管理，保证配送服务质量和安全。

网络餐饮服务平台经营者委托第三方送餐的，应当委托具备相应食品安全保障能力的主体，建立配送合作商管理制度，加强对委托配送主体的管理和指导，强化监督和考核，建立不合格配送主体惩戒和退出机制。

第十九条（配送人员培训管理）

网络餐饮服务平台经营者应当加强对配送人员相关法律法规、服务规范、食品安全、卫生健康、交通安全、职业道德等内容的培训和管理。委托第三方送餐的，应指导配送主体加强相关内容的培训和管理。

第二十条（配送管理要求）

网络餐饮服务平台经营者应当按照食品安全法律法规及相关规定，加强对配送人员餐饮配送的管理，应遵守下列要求：

（一）配送人员应当保持个人卫生，依法取得健康证明；

（二）原料、半成品、成品、食品包装材料等不同存在形式的食品应使用容器或独立包装等进行分隔，包装应完整、清洁，防止交叉污染；

（三）配送直接入口食品与非直接入口食品，热食类与冷食类食品应分隔放置，并应当采取能保证食品安全所需的温度等配送措施，需低温保存的食品宜采取保温措施；

（四）使用食品安全封签的食品，配送人员应当保持食品安全封签的完整性，确保配送过程中食品不受污染；

（五）配送箱（包）应当保持清洁，并定期消毒。

第二十一条（交通安全管理）

网络餐饮服务平台经营者应当建立健全配送人员交通安全管理制度，做好配送人员交通安全培训和管理，引导配送人员依法、安全、文明驾驶。

第二十二条（劳动权益保障）

网络餐饮服务平台经营者应当加强配送人员劳动权益保障，优化平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩等直接涉及配送人员劳动权益的制度规则和平台算法规则，适当放宽配送时限，合理管控配送人员工作时长和劳动强度。

网络餐饮服务平台经营者应建立配送人员纠纷申诉处理机制，公开申诉途径，及时对配送人员的问询和申诉进行处理，对因恶劣天气、意外因素等非因配送人员过错造成的送单超时等投诉，宜及时作出公正处置。

第二十三条（食品安全封签）

鼓励网络餐饮服务平台经营者积极发挥平台引导作用，向平台内餐饮服务经营者推广使用食品安全封签，保障配送过程食品安全。

第五章 运营管理要求

第二十四条（广告营销）

网络餐饮服务平台经营者在平台运营中应当遵守《中华人民共和国广告法》以及《互联网广告管理办法》等相关法律、法规、规章的规定，采取相应措施防范、制止违法广告，并遵守下列规定：

（一）以竞价排名等互联网广告形式推销商品、服务的，依法显著标明“广告”，与自然搜索结果明显区分；

（二）记录、保存利用其信息服务发布广告的用户真实身份信息，确保广告发布者责任可追溯，信息记录保存时间自信息服务提供行为终了之日起不少于三年；

（三）对利用其信息服务发布的广告内容进行监测、排查，

依法采取相应措施制止违法广告并保留相关记录，建立有效的投诉、举报和处置机制，及时受理和处理投诉举报；

（四）配合市场监督管理部门开展广告监测、调查互联网广告违法行为；

（五）根据服务协议和平台规则对利用其信息服务发布违法广告的用户采取警示、暂停或者终止服务等措施。

网络餐饮服务平台经营者接受委托提供广告设计、制作、代理发布服务的，应当依法承担广告经营者、广告发布者的责任和义务。利用算法推荐等方式发布互联网广告的，应当将其算法推荐服务相关规则、广告投放记录等记入广告档案。

第二十五条（知识产权保护）

网络餐饮服务平台经营者应当建立知识产权保护规则，加强与知识产权权利人合作，畅通知识产权权利人投诉举报通道，加强对平台内餐饮服务经营者店铺名称和店铺图标等内容的审核，完善“通知—删除”处理流程，提高知识产权侵权行为识别和处置能力，知道或者应当知道平台内餐饮服务经营者侵犯他人知识产权的，应当及时采取必要处置措施。

第二十六条（反垄断与反不正当竞争）

网络餐饮服务平台经营者应当遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律法规和商业道德，不得实施或者帮助他人实施不正当竞争行为；不得利用数据和算法、技术以及平台规则等从事法律法规禁止的垄断行为。

第二十七条（禁止不合理限制）

网络餐饮服务平台经营者不得利用服务协议、交易规则，对平台内餐饮服务经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件，如不得向平台内餐饮服务经营者收取不合理费用，不得通过提升服务费率、提高配送费或起送价、调整配送范围、拖延上线、下架餐品或无正当理由终止服务等方式暗示、胁迫、诱导平台内餐饮服务经营者签订不合理的独家合作协议。

网络餐饮服务平台经营者与代理商、合作商等第三方主体开展合作时，应了解第三方合规管理情况，在合作协议中明确前款合规要求，采取相应措施约束第三方行为。

第二十八条（价格规范）

网络餐饮服务平台经营者应当遵守价格相关法律法规，严格执行明码标价规定，不得利用虚假或使人误解的价格手段诱骗消费者交易。网络餐饮服务平台经营者应当公示餐饮配送收费标准。

第二十九条（信用评价）

网络餐饮服务平台经营者应当建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径，不得违法删除、修改、屏蔽消费者的评价信息。

第三十条（信用管理）

网络餐饮服务平台经营者可以建立信用激励、约束机制，根

据平台内餐饮服务经营者的历史交易情况、消费者信用评价情况、售后服务情况、投诉举报情况、违法违规处置情况等多维度对平台内餐饮服务经营者信用状况进行评价，开展分类管理。

第三十一条（算法规范）

网络餐饮服务平台经营者利用算法技术，需要遵守公平、公正、透明的原则，遵守法律、法规，尊重社会公德和基本的科学伦理，不得侵害公民基本权利以及企业合法权益。

网络餐饮服务平台经营者利用算法，根据消费者的兴趣爱好、消费习惯等特征向其提供搜索结果的，应当同时向该消费者提供不针对其个人特征的选项。

网络餐饮服务平台经营者应当保护消费者公平交易的权利，不得根据消费者的偏好、交易习惯等特征，利用算法在交易价格等交易条件上实施不合理的差别待遇等违法行为。

第三十二条（促销活动）

网络餐饮服务平台经营者统一组织平台内餐饮服务经营者开展促销的，应当制定相应方案，公示促销规则、促销期限以及限制性条件，向消费者显著提示涉及其重大权益的事项内容，向平台内餐饮服务经营者提示促销行为注意事项。

网络餐饮服务平台经营者开展价格促销活动有附加条件的，应显著标明条件。通过积分、礼券、兑换券、代金券、优惠券等折抵价款的，应明确相关优惠的获取规则、使用方式、叠加使用限制，并应以显著方式标明折价计算的具体办法。

第三十三条（个人信息保护）

网络餐饮服务平台经营者收集消费者个人信息应当符合相关法律法规的规定，遵循合法、正当、必要和诚信的原则，明示处理信息的目的、方式和范围，并依法征得消费者同意。不得从事超出消费者同意范围或者与服务场景无关的消费者个人信息处理活动，法律、法规另有规定的除外。

第三十四条（交易信息保存）

网络餐饮服务平台经营者应当依法记录、保存平台上发布的商品和服务信息、交易信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年。法律、法规另有规定的，依照其规定。

第三十五条（信息报送）

网络餐饮服务平台经营者应当按照规定向市市场监督管理局报送平台内餐饮服务经营者的身份信息，依法提供特定时段、特定品类、特定区域的商品或者服务的价格、销量、销售额等数据信息。

第三十六条（审查管控）

网络餐饮服务平台经营者应当对平台内餐饮服务经营者及其发布的商品或者服务信息建立检查监控制度。发现平台内的商品或者服务信息有违反法律、法规、规章，损害国家利益和社会公共利益，违背公序良俗的，应当依法采取必要的处置措施，保存有关记录，并向平台住所地市场监督管理部门报告。

网络餐饮服务平台经营者发现平台内餐饮服务经营者存在未经许可或者未取得相关资质从事餐饮活动、经营禁止生产经营的食品、发生食品安全事故等法律法规规定严重违法行为的，应当立即停止为其提供平台服务。

第三十七条（应急处置和舆情管理）

出现自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、食品安全事件或者其他严重威胁公众健康的紧急事件时，网络餐饮服务平台经营者应当遵守国家有关突发事件应急处置规定，依法采取相应的控制和处置措施。

网络餐饮服务平台经营者应当加强舆情防范和处置，依法开展调查处理，积极回应社会关切。

第三十八条（配合执法）

网络餐饮服务平台经营者应当积极配合监管执法部门履职，根据法律、法规要求的程序，提供执法部门为履行职能以及进行调查所需要的数据资料，配合执法部门进行监测。

第三十九条（格式条款）

网络餐饮服务平台经营者提供格式条款的，应当以单独告知、字体加粗、弹窗等显著方式提请消费者注意与其有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，格式条款中不得含有不合理地扩张平台单方解除合同的权利、扩大平台适用不可抗力的情形、免除平台责任等内容，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

第四十条（消费者权益保护）

网络餐饮服务平台经营者应当建立消费者权益保护制度，明确消费者保护的具体规则、措施，建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报，积极协助消费者维护合法权益，依法提供必要的数据信息支持。

鼓励网络餐饮服务平台经营者建立首问责任、先行赔付、在线纠纷解决等消费者权益争议快速处置机制，并公开先行赔付资金的使用细则或者说明。

鼓励网络餐饮服务平台建立消费投诉信息公示制度，督促平台内餐饮服务经营者落实主体责任，促进消费矛盾源头化解。

鼓励网络餐饮服务平台经营者发挥网络数据处置技术优势，探索建立高效的消费纠纷分类处置智慧系统。

第四十一条（反食品浪费）

网络餐饮服务平台经营者应当认真落实国家市场监督管理总局等部门发布的《关于发挥网络餐饮平台引领带动作用有效防范外卖食品浪费的指导意见》的相关要求，积极发挥正向引导作用，以显著方式提示消费者适量点餐，优化餐品信息展示，指导平台内餐饮服务经营者优化餐品分量、规格、建议消费人数等信息。

第四十二条（公益宣传）

鼓励网络餐饮服务平台经营者积极参与社会公益，开设公益专区，加强安全用餐、健康科学饮食、反食品浪费、绿色低碳等科普宣传及公益宣传。

第六章 附 则

第四十三条（特别规定）

本指引未涉及的平台合规要求，如其他法律、法规、规章中已有规定，网络餐饮服务平台经营者也应依法履行相关规定。

网络餐饮服务平台经营者提供预包装食品、散装食品、药品、医疗器械、化妆品等零售商品服务的，也应当履行《上海市网络零售平台合规指引》的有关规定。

第四十四条（处罚实施）

网络餐饮服务平台经营者违反法律、法规、规章规定的，由有关部门依法进行查处。

第四十五条（指引实施）

本指引由上海市市场监督管理局负责解释，自发布之日起实施。

