

外卖平台服务“新国标”向社会征求意见

聚焦外卖平台治理之痛

新华社北京9月24日电 市场监管总局组织起草的《外卖平台服务管理基本要求(征求意见稿)》,24日正式面向社会公开征求意见。这意味着外卖平台服务管理将有“新国标”,引入标准化方法规范外卖平台服务管理行为,提升平台服务质量。

今年以来,外卖平台企业为争夺即时零售流量入口,反复发起“百亿补贴”“大额神券”等外卖大额补贴活动,“外卖大战”一定程度上加剧了餐饮市场“内卷”。

市场监管总局会同有关部门多次对饿了么、京东、美团等外卖平台进行集中约谈,直指当前外卖行业竞争中存在的突出问题,明确要求平台企业严格遵守法律法规,落实主体责任,维护市场公平竞争秩序。

在此背景下,征求意见稿聚焦当前外卖平台服务管理中存在的突出矛盾和关键短板,针对社会广泛关注的“内卷式”竞争、平台收费不透明不合理、“幽灵外卖”、配送员权益保障不足等热点问题形成标准条款。

记者从市场监管总局了解到,全国平台经济治理标准化技术委员会

于今年8月底成立,这一标准正是由全国平台经济治理标准化技术委员会归口管理,主要起草单位有中国标准化研究院、中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心等。主要外卖平台均参与了标准研制全过程,对标准内容已有充分了解和前期准备。

征求意见稿通过优化平台收费规则与促销规则、明确与落实平台对商的管理责任、保障配送员权益,促进外卖行业规范发展,维护市场公平竞争秩序,保障多元主体权益。

针对平台收费规则不透明、不合理问题,征求意见稿明确了收费管理的具体要求,提出平台应规范收费项目、公示收费信息、进行合规审核等。

针对平台“内卷式”竞争问题,征求意见稿明确了对价格促销管理的要求,包括确保促销活动公开透明、

促销规则公平合理等,有效维护市场竞争秩序。

如何防范外卖食品安全风险?征求意见稿从入驻条件、信息审核、运营等方面入手,对外卖平台对商的管理提出系统要求,明确平台应建立规范的准入机制,严格审核商户资质与经营信息,提供必要的技术支持与运营指导,加强日常经营行为管理,促进商户合规经营,提升平台整体服务质量和食品安全水平。

如何保障外卖小哥权益?征求意见稿聚焦配送员社会保障、劳动报酬、工作时间、职业发展和关怀等方面,要求平台规范用工关系,保障配送员合理收入与劳动时间,加强业务培训与职业保障,推动建立公平、合理、可持续的配送员权益保障机制。

值得注意的是,征求意见稿对平

台在服务管理方面提出了总体要求,包括平台应依法经营、保障各方合法权益、维护公平竞争秩序、落实社会责任、推动多方共治等方面,进一步督促外卖平台履行责任。

相比于同类国际标准,这一标准有何新意和亮点?从征求意见稿看,更侧重于对主体行为的规范,聚焦外卖行业中平台、商户、配送员等多元主体间的行为协同,填补现有标准在主体关系协调层面的空白,推动多元主体利益诉求协调一致,进一步促进外卖行业的规范治理。

中国人民大学食品安全治理协同创新中心研究员孙娟娟表示,这一标准通过整合食品安全、公平竞争、劳工权益等不同维度的监管要求和合规管理来优化外卖行业生态,实现



不同利益相关者的共生共赢。

从可操作性上看,这一标准立足外卖平台服务管理的现实需求,紧密结合外卖平台的服务管理实际,系统梳理服务管理流程中可能遇到的关键问题,对相关问题进行深入分析,能够为外卖平台企业从聚焦单向度合规到整合多维度合规的管理优化,提供可参照适用的服务管理模式与程序指引,有效规范外卖行业的服务行为,提升整体服务质量与效率。

业内表示,为外卖平台服务研制“新国标”有助于回应社会关切,推动行业尽快形成公平、有序、可持续的格局,提升消费者信任度与行业整体形象。

自驾海南有大礼包领,快来体验吧

活动礼包总量限量5万份,先到先得

商报全媒体讯(椰网/海拔新闻记者 张艺)为进一步提升海南自驾旅游服务水平,丰富游客出行体验,海南省旅游和文化广电体育厅主办,海南省自驾游协会承办,联合“酷游海南”平台共同推出的“山海有约·自驾海南”自驾大礼包正式上线。



本次活动以“订酒店·享礼包·玩转山海”为主题,整合保险、能源、免税、交通、住宿及特色消费等多领域优质资源,旨在为广大自驾游客提供安全、便利、实惠、舒心的海南自驾之旅。

第一重礼:自驾游客在“酷游海南”自驾专区预订任意2间夜客房,即可获赠“驾安心”人身意外险、中石化海南分公司自驾驿站礼包(含油、充电、洗车、餐饮及特色商品优惠)、海南免税满减礼包、北部湾邮轮车客联票赠五星酒店住宿、新海港返程VIP通道及摆渡车礼遇等多重权益。

第二重礼:在享受第一重礼基础上,游客预订任意4间夜客房且消费满3000元,还可叠加获赠海南农垦焕能咖啡礼盒、西沙海产品干货礼包、海南老盐商务套装等特色实物礼品。

获取方式:游客完成预订及支付后,即可联系活动客服确认入住时间,领取礼包。礼包权益支持线上发放与邮寄,实物礼包可邮寄至酒店或到家领取。活动礼包总量限量5万份,先到先得。

海南省旅文厅相关负责人表示,海南环岛高速、滨海景观大道与免税购物环境为自驾旅游提供了得天独厚的条件。此次“山海有约·自驾海南”自驾大礼包,通过保险保障、能源补给、过海礼遇、免税优惠、特色消费等多重权益,为游客提供全链条自驾服务。活动的开展将有效提升游客体验,进一步擦亮海南“国际旅游消费中心”和“国际自驾游目的地”的金字招牌。

“山海有约,自驾海南”。随着活动的全面启动,海南自驾旅游将以更加优质的服务和更加完善的配套迎接八方游客。

2025 海南东方半程马拉松报名启动 11月23日开跑

商报全媒体讯(椰网/海拔新闻记者 许文玉)23日,商报记者获悉,2025海南东方半程马拉松正式启动报名,赛事将于11月23日7:30鸣枪开赛。

“激情东方,扬帆起航”。这场由海南省旅游和文化广电体育厅指导,东方市人民政府主办,东方市旅游和广电体育局承办,海南省体育赛事中心监管,今缘体育运营的赛事正积极申请中国田径协会A1类认证,选手可通过“海南东方半程马拉松”官方微信公众号参与报名,也可在润赛美佳、数字心动、跑跑网、最酷、马拉马拉等第三方合作平台进行报名。

2025海南东方半程马拉松旨在通过专业赛事展现东方市“康养之城、赛演之都、文旅高地”的独特魅力。诚邀广大跑友齐聚东方,在奔跑中邂逅山海风光与人文风情,共赴一场活力与魅力兼具的体育文旅盛会。

海南省退役军人及随军家属专场招聘会明日举办

商报全媒体讯(椰网/海拔新闻记者 张艺)9月24日,记者从海南省退役军人事务厅获悉,2025年海南省退役军人及随军家属专场招聘会将于9月26日上午在省人力资源开发局一楼公共招聘服务大厅举办。旨在通过搭建精准高效的就业对接平台,整合全省优质岗位资源与专业服务资源,切实解决退役军人及随军家属就业难题,助力更好地融入地方发展。

本次招聘会由省退役军人事务厅、省人力资源和社会保障厅主办,海南省退役军人就业创业促进会承办,其聚焦退役军人及随军家属的技能特点与就业需求,从“岗位质量、服务配套、政策保障”三方面发力,打造专属就业对接平台。

@市民游客,今日可免费乘公交车

海口公交推出免费乘车、敬老爱老专线升级等系列惠民活动

商报全媒体讯(椰网/海拔新闻记者 王辉)9月是全国绿色出行宣传月和公交出行宣传周,主题为“优选公交 绿色出行”,海口公交推出免费乘车、敬老爱老专线升级等系列惠民活动,广泛动员社会各界积极参与绿色出行,持续提升公交出行吸引力。

9月25日全天,海口公交优选48路、游3路两条新能源公交线路,开展全线路免费公交体验日活动。让市民直观感受新能源公交带来的便捷、舒适与环保体验,进一步加深公众对城市公共交通的认知与支持,助力培养优选公交、绿色出行习惯,营造了解公交、关心公交、支持公交、选择公交的良好氛围,推动形成全民支持城市公共交通优先发展的低碳交通文化。

海口市内2个公交卡服务网点(龙华总站、高铁东公交枢纽站)和四个区政务服务中心均可办理公交IC卡,普通卡享受8.5折乘车优惠,九年义务教育的中小學生办理学生卡可享受免费乘车,65岁(含)至70岁(不含)老人办理老人卡享受半价

9月25日起,海口公交在现有21条“适老”主题公交线路基础上,新增18路、53路、71路、611路4条线路,进一步深化“公交+敬老爱老”特色服务,切实提升老年人出行

的获得感、幸福感和安全感。

9月25日至30日,海口公交在高铁东站、新海港、火车站、万绿园等重点公交枢纽站及客流密集站点,集中开展乘车秩序引导与导乘帮扶志愿服务。9月25日至30日,海口公交在高铁东站、新海港、火车站、万绿园等重点公交枢纽站及客流密集站点,集中开展乘车秩序引导与导乘帮扶志愿服务。

优惠乘车,70岁(含)以上老人办理老人卡享受免费乘车,残障人士办理关爱卡也可享受免费乘车服务。

9月25日至30日,海口公交在高铁东站、新海港、火车站、万绿园等重点公交枢纽站及客流密集站点,集中开展乘车秩序引导与导乘帮扶志愿服务。