

网络餐饮食品安全治理： 让数字烟火飘出安全味道

在数字浪潮席卷生活的当下，网络餐饮已深度融入亿万国人的日常。网络餐饮蓬勃兴起，既释放出促消费、稳就业的强劲动能，也如一面棱镜，折射出食品安全治理体系在数字化时代所面临的全新挑战。如何为新业态的健康发展构筑坚实屏障，确保人民群众“舌尖上的安全”，成为一道关乎民生福祉、检验治理智慧的时代考题。

审视当下网络餐饮食品安全治理，痛点难点清晰可见。主体责任悬空，风险潜伏。部分经营者安全意识淡薄，平台作为“守门人”的审查管理责任尚须进一步压实，从业低门槛与食品安全高要求之间矛盾凸显。监管能力适配面临瓶颈。新业态发展日新月异，线上线下的监管协同链条尚未完全打通，全链条、穿透式的智慧监管体系仍在探索之中。“无形”业态加剧监管盲区。“无堂食外卖”商户往往隐匿于城市角落，实体不可见、交易非接触，传统依赖消费者投诉和监管现场巡查的模式遭遇严峻挑战。

《食品安全法》及其配套法规，为网络餐饮食品安全构筑了坚实的法律根基，明确了平台、经营者等各方主体的责任边界。特别是中共中央办公厅、国务院办公厅于2025年3月印发的《关于进一步强化食品安全全链条监管的意见》，直击网络订餐监管薄弱环节，旗帜鲜明地强调“加强网络订餐线上线下一体化监管”和“强化无堂食外卖监管与社会监督”，为新业态的规范发展提供了根本遵循与行动指南。

法规的生命贵在执行，治理的效能源于创新。面对新业态的复杂挑战，墨守成规不可行，放任自流更危险，核心在于精准把握“包容审慎”的辩证统一。包容，是为创新活力留足空间。必须深刻认识到“无堂食外卖”等业态在降低创业成本、激发市场活力、满足多元化便捷消费需求方面的积极价值。监管的初衷是护航而非扼杀，应避免简单化的“一刀切”禁令，为新模式新探索提供成长沃土。审慎，是为安全底线筑牢根基。安全是不可逾越的红线。必须时刻保持清醒，通过理念、制度、技术和模式的协同创新，精准识别、有效防范化解潜藏的风险隐患。

在“审慎”原则指引下的监管创新，正展现出强大的生命力：向“数”借力，穿透监管盲区。充分运用大数据、人工智能、物联网等现代信息技术，构建贯通线上线下一体化的智慧监管平台。实现对商户证照信息透明化、食品加工过程可溯化、配送环节规范化的动态监测与智能预警，变“大海捞针”为精准制导，让隐匿的“厨房”在数字阳光下规范运行。压实责任，织密共治网络。强化网络平台主体责任落实，严把入网审查、信息公示、配送安全等关键环节。推动“共享厨房”等集中经营模式的管理者切实履行统一管理义务。同时，畅通便捷高效的投诉举报渠道，激励消费者、外卖骑手成为无处不在的“安全哨兵”，形成“人人关注、人人参与”的社会监督合力。精准施策，提升治理效能。针对城乡接合部、外卖集中街区等重点区域和“无堂食外卖”等风险业态，实施靶向治理。探索建立分级分类管理和信用约束机制，将有限的监管资源精准投放到风险高发地带，穿透“无形”业态壁垒，直抵风险源头。

● 文 | 中国人民大学食品安全治理协同创新中心研究员 孙娟娟

本刊记者 李桂星



近日，浙江省象山县市场监管局开展“药食同源”等网红养生饮品专项检查
(王宇露供稿)

卷首语 EDITORIAL

01 网络餐饮食品安全治理：让数字烟火飘出安全味道

| 孙娟娟 本刊记者 李桂星

要闻资讯 TRENDING NEWS

05 市场监管要闻

06 地方简讯

本期话题 FOCUS TOPIC

聚焦网络餐饮食品安全治理

08 打好系统集成组合拳 打造网络餐饮新标杆

| 翁晓 陈希宇

10 外卖食品安全线上线下一体化协同治理的创新实践与探索
| 王钰钊 翁思聪 芮静

12 激励外卖骑手“随手拍” 探索食品安全社会共治新模式
| 傅永忠 符天

14 强规范、立标准 倾力打造无堂食外卖集中区

| 河北省保定市市场监管局

16 无堂食外卖新业态发展中的技术创新与社会共治探索

| 晏阳

局长论坛 DIRECTOR'S VIEW

18 守牢实体根基 激活质量动能

以质量基础设施集成服务赋能新质生产力

| 武忠旭

特约专栏 GUEST COLUMN

20 推动个体工商户登记管理迈向法治新境界

| 王伟

22 全面优化登记档案管理

破解经营主体信息供给堵点卡点

| 刘斌

商事登记 COMMERCIAL REGISTRATION

24 搭建登记注册智慧服务平台

实现“注册即联系、联系即服务”目标

| 钱雪梅 张琪

25 释放数据要素潜能 助力经营主体发展

| 周辉

信用监管 CREDIT REGULATION

28 企业状态的类型与规范公示问题分析与建议

| 杨财标

反垄断和公平竞争政策 ANTITRUST AND FAIR COMPETITION POLICY

32 地方建筑业奖补政策的合规性剖析
| 上海市市场监管局反垄断办公室

价监竞争 PRICE REGULATION & COMPETITION ORDER

34 商业秘密保护体系构建之肥城做法
| 宿斌 陈晋 李一聪 马秀娇

消费维权 CONSUMER RIGHTS

36 酒店民宿退订纠纷问题探讨 | 边庆杰
38 探索实践农资领域消费民事公益诉讼 | 李高洪

广告监管 ADVERTISING REGULATION

40 关于软文广告监管的探讨 | 谢旭阳

探索思考 EXPLORE

42 转变执法理念 创新执法模式 全面提升执法效能
| 张双涛 王梦迪
44 以法治引领创新 以服务赋能发展 积极推进服务型执法
| 陈鼎
46 探索推行“543 服务型执法”新模式 | 金平 梁晶晶

产品质量 QUALITY OF PRODUCT

48 突出“三个强化” 推进质量强企建设
| 上海市市场监管局质量发展处
50 建筑保温材料质量监管思考建议
| 骆建香 张腾浙 曹爱宝 冯怡康
52 推进质量金融创新 助力质量强企建设 | 江苏银行

特种设备 SPECIAL EQUIPMENT

54 一起起重机械无证安装案件引发的思考 | 戴伟 戚晓莉

计量 METROLOGY

55 电动汽车充电桩计量检定相关问题探讨 | 张帅

标准化 STANDARDIZATION

婴童领域标准化探索实践
58 标准化助力儿童福利工作规范发展
| 北京市市场监管局标准化处



6月25日，江西省南昌市新建区市场监管局在集贸市场组织开展“你点我检”活动（彭莹波供稿）



6月10—13日，2025年第一期ISO区域培训班在青岛开班，本次区域培训班围绕ISO、IEC 17029开展（青岛市标准化研究院供稿）



近日，甘肃省兰州市西固区市场监管局陈坪市场监管所对辖区内药店开展日常检查（肖春艳供稿）

市场监督管理

市场监督管理工作指导综合性期刊

主管 国家市场监督管理总局
主办 中国工商出版社

2025年第13期 总第1409期
创刊于1953年
出版日期 2025年7月1日

总编辑 李轶群
副总编辑 洪丹 张力伟

编辑部主任 李程
编辑部副主任 田英
期执行编辑 王颖坤
采编 杨茜麟 屈午阳 张可 刘美晨
王颖坤 程丹丹 薛宁 洪海
美编 曹彦

出版 《市场监督管理》编辑部
本刊地址 北京市丰台区丰台东路58号人才大厦7层
邮政编码 100071
编辑部电话 010—63731078
投稿邮箱 work@byaic.cn
图片投稿 tupian@byaic.cn

发行单位 中国工商出版社
发行方式 自办发行
发行部电话 010—63735995 010—83616859
传真 010—63711281 010—83610373
广告部电话 010—63722678
传真 010—63722058

印刷 北京盛通印刷股份有限公司

国际标准连续出版物号 ISSN 2096—6563
国内统一连续出版物号 CN 10—1618 / F2

定价 20.00元



- 60 标准化推动母婴服务提质升级 | 李菁 周勤 俞蓓芬 潘建炜
62 聚焦母婴平安 标准全程引领 | 王友成 陈蓝生

智慧监管 SMART REGULATION

县域数字化监管案例：从“苏小福”到基层智慧监管太仓路径

- 64 以用户需求为导向探索数字政企互动新实践
——“苏小福”用户思维破题政企互动 | 王晓阳
66 打造县域市场监管体系智慧化转型样板
——太仓市市场监管局大数据建设应用实例 | 周亚飞 杨俊峰
68 以智慧监管支撑个体工商户现代化治理新机制 | 曾晓华

食品药品 FOOD AND DRUG

- 70 “码”上追溯 “链”式联动 筑牢地理标志海产品监管防线
| 邵佳莉
72 建立责任体系 强化风险防控 推动食品销售企业主体责任落实
| 吴洪生 许宁

知识产权 INTELLECTUAL PROPERTY

- 74 探索中小微企业知识产权全链条保护及运用提升路径 | 张应泉

海外视野 OVERSEAS PERSPECTIVE

- 76 美国电子计价秤监管模式研究及其经验借鉴 | 陈缪丰

所里的事 IN THE GRASSROOTS OFFICE

- 78 探索海岛食品安全治理现代化路径 | 王煜

基层动态 BASIC LEVEL DEVELOPMENT

- 79 山西晋中 / 内蒙古自治区鄂尔多斯鄂托克前旗 / 安徽歙县 / 江西兴国 /
四川松潘 / 新疆维吾尔自治区吐鲁番等 6 条

执法实务 LAW ENFORCEMENT

- 80 食品“虚假宣传”的不同情形如何定性及处罚? | 李晋
82 产品外包装虚假标识的法律定性分析
——从一起洗脸巾虚假标注成分案看“三法”的适用边界
| 唐滨青 拜洁 唐国军
85 一起盗取商业秘密用于刷单案件 | 张翔龙 王昶诏

市场监管要闻

深入贯彻中央八项规定精神学习教育中央第十督导组指导督导市场监管总局见面会召开

按照中央党的建设工作领导小组统一部署，6月20日，深入贯彻中央八项规定精神学习教育中央第十督导组指导督导市场监管总局见面会召开。中央第十督导组组长钟山讲话，传达学习习近平总书记重要指示批示精神和党中央部署要求，通报指导督导工作任务、总体安排，并对配合督导组工作提出要求。市场监管总局党组书记、局长罗文主持会议并讲话。市场监管总局领导班子成员参加会议。督导组全体成员参加会议。

市场监管总局召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育警示教育会

6月30日，市场监管总局召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育警示教育会，深入学习贯彻习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述，深刻汲取违纪违法案件教训，以永远在路上的坚韧执着，持续加固中央八项规定精神堤坝。总局党组书记、局长罗文出席会议并结合总局深入贯彻中央八项规定精神学习教育情况讲专题党

课，总局党组成员、副局长，直属机关党委书记柳军主持会议。中央第十督导组有关同志出席会议。

市场监管总局举行宪法宣誓仪式

6月30日，市场监管总局举行国家工作人员宪法宣誓仪式。总局党组书记、局长罗文监誓，总局党组成员、副局长孟扬主持宣誓仪式。总局新任命的司处级领导干部和一级、二级巡视员共90人依法进行宪法宣誓，作出忠于宪法、忠于祖国、忠于人民的庄严承诺。

市场监管总局党组理论学习中心组开展2025年第五次集体（扩大）学习

6月25日，市场监管总局党组书记、局长罗文主持总局党组理论学习中心组2025年第五次集体（扩大）学习，深入学习贯彻习近平总书记关于统计工作特别是防治统计造假的重要讲话和重要指示批示精神，研究部署市场监管统计改革发展重大问题。会议要求，压实防治统计造假责任链条，建立市场监管领域防治统计造假责任体系，明确业务部门数据质量直接责任、统计部门监管责任以及各级领

导干部领导责任。强化责任制落实情况监督检查，构建跨部门协同机制，配合国家统计局等部门建立行政记录共享目录，加强“空壳企业”监管。强化防治统计造假的技术支撑，推进现代信息技术应用，以技术赋能责任落实。

市场监管总局发布《个体工商户登记管理规定》

6月3日，为规范个体工商户登记管理，保护个体工商户合法权益，促进个体工商户高质量发展，市场监管总局制定出台《个体工商户登记管理规定》（以下简称《规定》）。《规定》共40条，将于7月15日起正式施行。

市场监管总局举行2025年“光荣在党50年”纪念章颁发仪式

6月27日，市场监管总局举行2025年“光荣在党50年”纪念章颁发仪式。总局党组成员、副局长，直属机关党委书记柳军出席仪式，向10名老党员代表颁发“光荣在党50年”纪念章，向获得纪念章的老党员们表示热烈祝贺，代表总局党组向总局机关和直属单位老党员老同志致以崇高敬意。

地方简讯

江苏：出台优化消费环境若干措施

近日，江苏省市场监管局联合省发展改革委、省工业和信息化厅、省商务厅等21个部门，出台《江苏省实施优化消费环境三年行动若干措施》（以下简称《若干措施》），全方位优化消费环境，提振消费信心，提出实施五大行动62项具体举措。

江西：发布生物医药企业商业秘密保护指南

近日，江西省市场监管局发布《江西省生物医药企业商业秘密保护指南》（以下简称《指南》），《指南》立足江西生物医药产业实际，从管理体系、业务环节、差异策略、行政保护四大维度精准发力，形成全周期、分层次、可执行的保护方案，旨在助力企业轻装上阵搞研发、心无旁骛谋创新，破解行业“成长的烦恼”。

湖南：“小个专+新就业群体”基层党建标准指南出版发行

近日，由中共湖南省非公有制经济组织综合委员会提出、湖南省质量和标准化研究院委员会

组织编制的《提升湖南省非公经济组织（小个专）及网约配送员群体基层党建标准指南》由湖南省人民出版社出版发行。该书旨在用标准化理念建立一套科学可行、符合省情的非公党组织（“小个专”）党建标准体系，着力提升“小个专”党组织建设水平，以高质量党建助推非公经济高质量发展。

广西：启动价费“护民”执法行动

近日，广西壮族自治区市场监管局决定，自今年6月至12月在全自治区开展价费“护民”执法行动。此次行动聚焦11个重点领域价费行为开展靶向治理，依法查处医疗、养老服务、居民水电气、机动车检测、电动自行车充电服务、旅游、网络交易等领域价格违法行为，同时着力规范重点商品和重点时段市场价格秩序。

重庆：发布《无堂食外卖经营服务规范》团体标准

6月18日，重庆市市场监管局制定发布《无堂食外卖经营服务规范》团体标准，该标准对无堂食外卖经营服务各个环节进行了

全面细致的规定，规范了行业使用术语，明确了无堂食外卖、食安封签等关键术语的定义。界定了企业准入门槛，明确无堂食外卖商户须具备食品经营许可、明厨亮灶等基础资质，并建立数字化食品安全追溯系统。

宁夏：加大非标电线电缆产品质量专项整治力度

今年以来，宁夏回族自治区市场监管厅加大电线电缆产品质量专项整治工作力度，截至目前，宁夏各级市场监管部门已深入44个销售市场、23家生产企业，聚焦曝光产品、进货查验、生产工艺、质量检测等关键风险点，确保生产销售主体严格落实主体责任。

新疆：部署开展食品添加剂“双减”三年行动

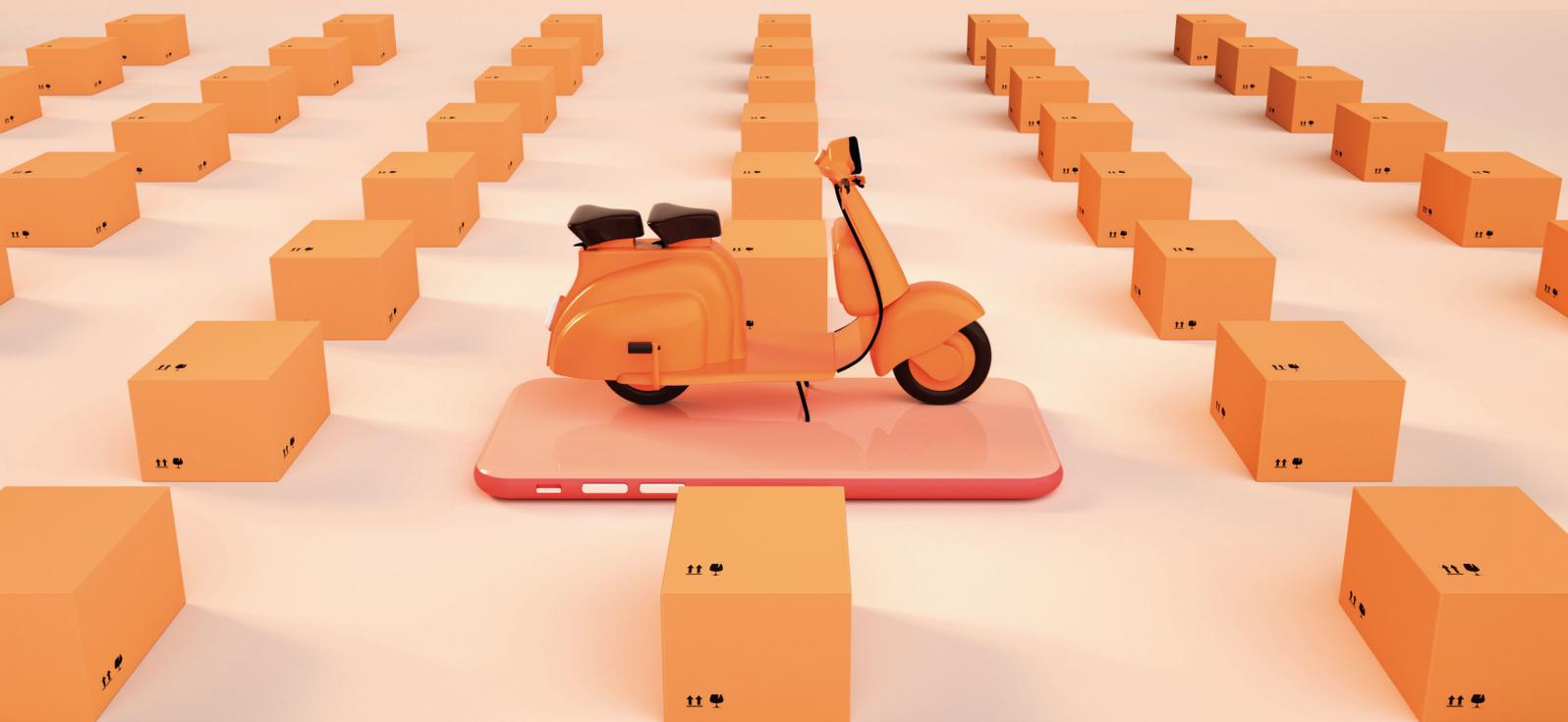
国务院食安办等六部门在全国范围部署开展食品添加剂滥用问题综合治理行动以来，新疆维吾尔自治区市场监管局实施食品生产环节食品添加剂“减量减种”（以下简称“双减”）三年行动，旨在从根本上遏制食品添加剂超范围、超限量使用问题。

聚焦网络餐饮食品安全治理

网络餐饮是“互联网+”形势下诞生的新兴业态，不仅延展了线下传统餐饮的服务半径，激发了传统餐饮的活力，同时也延伸了传统餐饮的食品安全链条。在其快速发展的同时，必然面临从生存到发展中的诸多矛盾。其中食品安全是决定其生存质量的巨大挑战。

不同于线下堂食就餐，首先，网络餐饮涉及平台、餐饮商户、外卖骑手，参与主体更多；其次，网络餐饮消费流程包括餐食加工制作、餐食包装、餐食配送等，环节流程更长；最后，消费者拿到的餐食是由外卖骑手送来的，看不到餐饮经营者店铺的卫生环境等情况，餐饮商户缺乏消费者监督。综上，从全链条监管理念来看，市场监管部门开展网络餐饮食品安全治理需要与平台、餐饮商户、外卖骑手等共同参与，形成共治合力。

为了强化全链条监管效能，进一步保障网络餐饮的食品安全，保护消费者利益，本期半月刊从外卖食品安全综合治理、外卖食品安全线上线下一体化协同治理、外卖骑手参与食品安全社会监督、无堂食外卖集中区建设、外卖平台企业食品安全主体责任落实五个方面，邀请市场监管部门和平台企业介绍经验做法，以飨读者。



打好系统集成组合拳 打造网络餐饮新标杆

文 | 杭州市市场监管局 翁晓 陈希宇



杭州作为“互联网之都”，截至今年5月底，全市提供外卖餐饮服务的企业有46731家，占到餐饮服务企业总数的40.13%，数量非常庞大，且仍在持续增长。为向浙江省网络餐饮食品安全治理工作实现高质量发展、高效能监管和高水平治理提供杭州样板，2024年以来，杭州市市场监管局坚持问题导向、统筹联动、多方共治、系统集成、务实进取，积极探索网络餐饮合规管理举措，强力推进网络餐饮创新改革提升。

聚焦顶层设计，打造外卖治理新模

构建内外协同机制，破解工作力量分散弱点，实现单一向多元监管转变。杭州市局成立网络餐饮食品安全工作领导小组及办公室，统筹各业务处室共同推动网络餐饮一件事集成改革，实现外卖商家全周期管理。区（县）、市局联动商务、网信、城管、消防、乡镇（街道）等部门，聚合网络餐饮全链条全要素管理手段，提高政策实施的精准度、实效性。

构建政企合作机制，打通信息交互不畅堵点，实现被动管理向主动管理转变。杭州市局分别与美团、饿了么签订《战略合作协议》和《备忘录》，建立信息交互共享、消费维权合作、违法行为共治、诚信经营服务、沟通协调交流5项机制。同时，美团为全市餐饮监管人员开通“政企通”账号，打通政企合作双向协同通道，推动政企“双向奔赴”。通过该机制，两大订餐平台自查下架3500家次，根据监管部门要求共下架商户1168家次。市场监管部门根据“政企通”共排查存在的食品安全隐患26起。

构建正向引导机制，治理外卖行业乱象痛点，

实现无序经营向有序经营转变。针对一些经营乱象，坚持打击与规范并重，对存在食品安全问题的入网餐饮服务提供者依法依规进行处罚，开展教育培训，增强其合规意识。同时，市场监管部门牵头，联合镇街社区、行业协会等部门，通过线上线下多渠道宣传，引导无堂食外卖商家由分散转入集中场所经营，由无人管理转为统一纳管，从而实现由无序经营到有序经营的转变，进一步夯实网络餐饮食品安全基础，提升行业整体合规水平。截至今年5月底，全市责令整改564家，取缔46家，立案查处126家，12个聚集区在监管部门引导下引入第三方管理公司。

聚焦制度建设，出台监督管理新规范

促改革，“集成方案”领题。杭州市局以食药安办的名义制定下发《杭州市网络餐饮食品安全治理“五个一”集成改革工作方案》，提出建立一套工作机制、完善一批监管制度、优化一条技术路线、打造一组示范典型、探索一类共治模式的改革顶层设计，围绕政企联动、监管优化、行业自治等方面，统筹规划网络餐饮食品安全改革。

抓延伸，“监管指南”破题。制定一揽子制度文件，推进政策落实，加快成果转化，如《杭州市网络餐饮准入退出监管指南》《杭州市网络餐饮监管执法指南》《杭州市网络餐饮经营者准入标准与责任清单》等，覆盖从准入审查、日常监管到违规处罚的全流程，为监管干部提供指引。

激活力，“制度标准”答题。出台《无堂食外卖聚集区餐饮服务食品安全管理规范》《外卖门店

建设标准和自查指南》《网络餐饮食品安全吹哨人实施指引（样本）》以及外卖聚集区管理公司食品安全管理系列制度等落地执行文件，增强操作性和针对性。

固成效，“长效机制”保题。以市食药安办的名义制定下发《关于纵深推进网络餐饮食品安全治理打造杭州标志成果工作的通知》，通过“五强化”举措强化顶层设计，为进一步巩固成效、推广经验，纵深推进网络餐饮食品安全治理工作提质扩面提供保障。

聚焦示范引领，助推外卖行业新发展

打造无堂食外卖聚集区样板。杭州市局联合“美团”“饿了么”平台设立专项扶持政策，引导优质外卖商家集中入驻，形成规模化效应。通过组织现场学习研讨的方式进一步推动各地加快建设进度，助力各地在无堂食外卖聚集区建设上互相借鉴，形成区域联动效应。各地在借鉴成功经验的基础上，因地制宜制定实施方案，结合区域特点打造规范化无堂食外卖聚集区，通过示范引领进一步提升外卖行业整体水平，推动网络餐饮行业整体提升，确保食品安全监管无死角。截至今年5月底，全市共完成31个无堂食外卖聚集区提升改造，这一系列举措不仅成功树立了一批标杆，更是在全市范围内营造了浓厚的食品安全治理氛围，有力推动了外卖行业的健康有序发展。

树立餐饮服务管理公司标杆。为强化无堂食外卖聚集区内部管理，提高聚集区整体运营效率，杭州市局抓好餐饮服务管理公司建设，树立以闪电厨房、云松鼠、膳小厨等为代表的行业典范。指导企业制定了无堂食外卖聚集区管理制度、标准化合同文本等文件，对聚集区内各方食品安全责任进行规定；配备专门的食品安全管理人员到经营场所开展巡查管理；定期组织食品安全培训，提升商户的食品安全意识和操作规范性。

推行外卖商家全周期管理服务。在钱塘区推行网络餐饮“四服务”（提前告知服务、现场指导服务、审批发证服务、事后提升服务），指导外卖商家店

铺规范流程布局和建设改造，打造示范店铺，并规范加工操作、卫生清洁、员工培训以及“三防”设施等食品安全管理措施。对于表现突出的示范店铺，给予一定的政策扶持和奖励，鼓励更多商家积极参与到规范化建设中。

聚焦多方参与，形成社会共治新格局

自治联盟助推产业发展。市场监管、商务等主管部门发挥引导作用，成立首个“杭州市网络餐饮自治联盟”，将外卖聚集区管理公司、品牌商家、平台、运营商以及餐饮协会等纳入到自治联盟，发布《网络餐饮自治联盟公约》《网络餐饮自治联盟章程》，明确各方职责及发展目标，引导外卖商家自觉遵守。通过自我约束、自我管理、自我服务等方式，实现行业健康有序发展。

推动开展政企帮扶机制。杭州市局进一步深化政企合作，通过平台对聚集区内符合要求并达到一定星级的商户提供政策支持、红包补贴和流量倾斜等帮扶举措，助力优质商家提升曝光率和订单量。同时，平台还对该部分商户提供运营指导，优化商品，提升服务质量，助力其实现长效发展。

探索外卖“吹哨人”制度。设立专门的举报渠道，发动外卖小哥举报食品安全问题，形成有效的监督机制。富阳区局成立“食安骑手”监督队伍，为外卖“吹哨人”颁发聘书，借助“富春小哥码”开展网络餐饮经营资质、环境卫生、加工操作等方面吹哨监督。饿了么平台推出网络餐饮“随手拍”活动，外卖骑手在日常送餐过程中，对发现的餐饮门店“脏乱差、证址不符合”等问题进行拍摄并上传到平台，相关问题由平台和市场监管部门进行监督治理。

试点外卖专项食安险。滨江区探索推行无堂食外卖聚集区食品安全责任险，召集第三方保险公司研讨保险方案，结合无堂食外卖特点，增加场所安全责任险等附加险种，覆盖食品安全、场所安全等多重风险，为消费者和商家提供双重保障，打造“外卖放心吃”食品安全险升级版。

责任编辑 / 李桂星

外卖食品安全线上线下一体化协同治理的创新实践与探索

文 | 上海市普陀区市场监管局 王钰钗 翁思聪 芮静



随着“互联网+餐饮”消费模式的深度普及，外卖行业对保障民生需求发挥了重要作用。中国互联网络信息中心最新数据显示，截至2024年，我国网上外卖用户规模已达到5.45亿人，约占网民整体的五成。然而，外卖行业快速发展的背后也暴露出线上线下监管脱节、投诉处理效率偏低、跨区域协查机制不畅等治理难题。2019年，上海市普陀区市场监管局立足“饿了么”平台总部属地监管职能，充分发挥与平台沟通协作的优势，创新构建“e食无忧”线上线下一体化协同治理平台，通过数字化手段破解监管痛点，形成“部门监管+企业协助+技术赋能”的新型治理模式，为外卖食品安全监管提供了“普陀经验”。

核心模式与创新亮点

构建“双向赋能”的政企合作新范式。

针对传统监管中“政府单一监管”与“平台自治乏力”的双重困境，普陀区市场监管局创新监管与服务模式。

一方面，规范线上治理规则，通过制定全国首个《外卖平台线上线下一体化协同治理处置规范》，明确“下线商户、下架菜品、置休、强制学习”等举措，为平台企业提供合规操作指引。

另一方面，平台发挥数据技术优势，开放交易数据接口、投诉处理系统及商户证照信息，助力监管部门精准处置。这种线上线下一体化协作机制，打破了传统政企间监管与被监管的对立关系，推动形成了目标一致、权责清晰、技术互通的外卖平台食品安全治理生态。

打造“全链条贯通”的数字化治理平台。

“e食无忧”协同平台基于“数据共享、业务协同、智能处置”的核心理念，构建以下三大模块。

“经营者处置”模块：打通线下检查与线上处置通道，监管部门可实时同步平台内商户违规信息，触发平台处置程序。例如线下发现商户超范围经营，通过协同平台系统下架违规菜品并推送强制学习任务，有助于形成线下监管促进线上规范，线上数据赋能线下治理的良性互动。

“消保速通”模块：创建消费投诉“一站式”处理系统，集成12315、12345等多渠道投诉数据，通过智能分单、自动派单、进度追踪等功能，实现投诉处理流程可视化，有效提升投诉办理和回复效率。

“案件协查”模块：破解跨区域协查难题，通过技术实现电子取证、电子回函、电子签章全流程数字化，将传统30个工作日的协查周期压缩至10个工作日，同时保障数据安全。

创建“风险共治”的立体化监管体系。

依托“e食无忧”协同平台的核心模块实现对平台内商户违规行为及时预警、处置，避免风险扩散，有效利用投诉数据和协查案例开展溯源分析，为进一步规范外卖行业食品安全规则和完善监管服务提供数据支撑，推动形成了技术赋能监管、监管规范市场的良性循环，加强了外卖平台食品安全的常态化治理。

关键举措与实践成效

创新监管手段：破解线上线下一体化“两张皮”难题。