

## 网络餐饮服务新规构建全链条可视化信息披露体系

# 让消费者“点外卖”点得明白吃得放心

### 新政解读

□ 本报记者 万静

“幽灵外卖”一直是网络餐饮服务食品安全的痛点。为了让消费者吃到放心健康的外卖食品，国家市场监督管理总局制定了《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》(以下简称《规定》)。《规定》将于6月1日起正式实施。

在市场监管总局近日举行的新闻发布会上，市场监管总局食品安全总监孙会川表示，《规定》从经营身份、经营模式、加工过程三个核心维度，作出一系列制度设计，通过明确平台提供者与网餐饮服务提供者的信息公示义务，构建全链条、可视化的信息披露体系，让消费者“点得明白、吃得放心”。

### 构建全方位治理体系

近年来，网络餐饮业迅猛发展，“点外卖”已成为大众的日常餐饮消费方式之一。据中国餐饮行业年度报告数据显示，我国外卖市场规模预计突破1.4万亿元，同比增长超10%，占餐饮行业总收入24%左右，成为行业重要的增长极。

一份外卖很简单，但要点到“放心外卖”“品质外卖”，有时候也并不是那么容易。据市场监管部门披露，有的外卖商提供的地址是假的，有的上传的照片是假的，还有的甚至连资质都是假的，这些现象被大众戏谑地形容为“幽灵外卖”。个别外卖平台“一心一意”地，闭着眼睛审核，一味纵容失信商户和问题外卖，罔顾平台责任和食品安全。

市场监管总局餐饮食品司司长俞路表示，“幽灵外卖”的存在，严重干扰了外卖行业的正常市场秩序，也伤害了人民群众对于餐饮食品安全的信心。因此，要整治“幽灵外卖”，就必须溯本清源，构建系统性治理体系。《规定》旨在通过“正源、清流、固本”三策并举，构建起一套全方位、多层次的治理体系，有效铲除“幽灵外卖”的滋生土壤，让外卖商家从“纸面的合规”变为“可见的真实”。

以“实质审查”正源。《规定》要求外卖平台应当对外卖商家进行实名登记，并通过实地核查等方式，对外卖商家的食品经营许可证等经

### 核心阅读

《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》旨在通过“正源、清流、固本”三策并举，构建起一套全方位、多层次的治理体系，有效铲除“幽灵外卖”的滋生土壤，让外卖商家从“纸面的合规”变为“可见的真实”。



营资质证书进行实质性审查，保证外卖商家经营资质证书载明的信息与实际相符，而非仅作形式审查。通过强化外卖平台对外卖商家的准入审查，压实其作为外卖商家入网审查“第一守门人”的责任。

以“资质校验”清流。《规定》要求外卖平台将外卖商家的食品经营许可证等经营资质信息与省级市场监管部门掌握的数据进行校验比对，校验不符的不得为其提供平台服务，打破外卖平台与监管部门之间的数据壁垒，破除“信息孤岛”，实现资质信息“一源核验、双向校准、实时反馈”，切实阻断虚假、失效资质“带病入网”的路径。

以“动态核验”固本。《规定》要求外卖平台应当至少每六个月对外卖商家登记的实际经营地址、经营资质等信息核验更新一次，保证上述信息与实际相符。这并非简单的定期打卡式更新，而是将静态准入转化为持续跟踪的“生命周期管理”。外卖平台须在核验窗口期主动进行信息复核、资质核验与实地抽查，确保外卖商

家经营情况持续真实有效。

### 出招整治信息不透明不对称

“幽灵外卖”作为网络餐饮服务食品安全的痛点，其本质是无资质、无固定场所的非法经营者通过资质造假、地址虚构等手段伪装成正规商家。

放心外卖关键是要“所点即所得”。不管是商户经营信息还是菜品相关信息，只有真实可靠才能让消费者安心放心。针对网络餐饮外卖存在的信息不透明、不对称等突出问题，《规定》祭出“四招杀手锏”：

第一招：规范信息公示，让“店铺信息”不再真假难辨。《规定》明确，外卖网店名称必须与实体店经营门面招牌名称保持一致；必须在主页面显著位置持续展示经营资质、实体店经营门面照片、实际经营地址等核心信息，或设置清晰的信息链接标识。为解决“假地址”问题，明确实际经营地址必须与经营资质证书载明的经营场所一致。

第二招：增设专项标识，让“无堂食”不再遮遮掩掩。《规定》明确，专门从事外卖服务，不提供堂食的外卖商家必须在其主页面显著位置设置“无堂食”标识，且外卖平台需将该标识同步展示在商家列表页面。这样一来，消费者在下单前就能清晰知晓商家的经营模式中是否有堂食，从而结合自身对餐饮服务的需求与安全预期作出理性选择。

第三招：推行可视化公示，让“加工过程”不再雾里看花。《规定》构建了“互联网+明厨亮灶”的公示体系，倡导外卖商家通过“互联网+明厨亮灶”等方式，向社会公开餐食加工制作过程。要求外卖平台需在入网餐饮服务提供者列表页面展示相关标识，让消费者一目了然。

第四招：强化平台技术支持，让“信息公示”不再可有可无。《规定》要求外卖平台为外卖商家履行信息公示义务提供必要的技术支持，确保相关信息能够清晰、稳定、便捷地展示给消费者，不得设置技术壁垒或故意隐藏信息；对未按规定公示信息、公示信息虚假或不准确等行为的商家及时予以处置。

### 筑牢政企“协同管”数据基础

网络餐饮服务具有跨区域经营特点，给执

法协同带来了挑战，《规定》在解决跨区域监管难题方面有哪些创新安排？

“外卖平台住所地与商家经营地、消费发生地往往分属不同区域，网络餐饮服务的跨区域、虚拟化特性的确给传统模式监管带来了不小挑战。”俞路介绍说，《规定》立足网络餐饮监管实际，紧扣跨区域经营核心痛点，在监管权限划分、执法协同机制、信息共享支撑等方面作出一系列创新性制度安排。

明确跨区域监管权限划分，破解“谁来管”的权责难题。《规定》在属地管辖原则的基础上，创新引入违法行为发生地的省级市场监管部门管辖权，这一“住所地管辖为主，违法行为发生地省级管辖为辅”的权限划分模式，既遵循了“谁注册、谁监管”的基本原则，确保平台主体责任监管的连续性，又赋予违法行为发生地省级市场监管部门直接管辖权，有效破解了跨区域监管“管辖权争议”难题。

建立信息报送与共享机制，筑牢政企“协同管”的数据基础。《规定》聚焦信息不对称这一关键堵点，通过明确信息报送义务，规范信息提供责任，构建起跨地域监管的“信息桥梁”。

一方面，要求平台提供者分别于每年一月和七月，向各省级市场监管部门报送其行政区域内网餐饮服务提供者的经营资质等身份信息，让各省级市场监管部门能够全面掌握本区域内网餐饮服务提供者的基础信息。另一方面，《规定》针对跨区域案件查办中经常出现的“取证难、调证慢”问题，明确市场监管部门在监督检查、抽检监测、案件调查等执法活动中，可要求平台提供者和入网餐饮服务提供者提供相关电子数据、技术监测记录等信息，相关主体必须予以配合，确保异地市场监管部门能够快速获取案件查办所需证据材料，大幅提升跨区域执法效率。

完善跨区域执法协同机制，打通执法“合力管”的关键环节。《规定》构建了全链条、闭环式的执法协同机制，要求县级以上地方市场监管部门加强跨区域监管执法协作，对涉及多地的网络餐饮服务食品安全事件核查、案件调查等事项，依据有关规定做好线索通报、调查取证、问题处置等工作。实现违法行为发现、通报、处置、反馈的全链条闭环，确保无论违法行为发生在何地，都能得到及时有效查处。

## 行政复议先锋



图为席前进(左三)正在主持行政复议听证会。

张鑫苗 摄

□ 本报记者 李光明

“行政复议不是简单的‘案结’，更要追求‘事了’，要让群众感受到法治的温度。”这是席前进常挂在嘴边的话，也是他推行“一杯茶”调解法和“三心”工作法的初心。

记者见到席前进的时候，他刚刚从“一杯茶”调解法的发源地安徽省淮北市濉溪县临涣镇学习回来。只要有空，席前进就要去临涣镇学习琢磨“一杯茶”调解法的精髓要义，以便运用到行政复议工作中，高效化解群众行政争议。

席前进是淮北市人民政府行政复议应诉服务中心副主任。他2005年从部队转业以来，就一心扑在行政复议工作岗位上，超过20年的办案生涯里，他经手的案件千余件，始终保持案件受理率、按时办结率、复议决定履行率“三个100%”的过硬实绩。

### 一杯清茶解心结

2025年3月18日，市民徐某因不服某行政机关行政不作为，向淮北市人民政府申请行政复议。受理此案后，席前进严格遵循“公正高效、复议为民”原则，全面审阅案卷材料，并充分听取申请人意见。

此案涉及徐某为其房屋办理所有权证书，案涉不动产登记历史遗留问题，时间跨度大，案情较为复杂。考虑到本案核心是解决历史遗留的登记障碍，为从根源上化解矛盾，切实解决群众急难愁盼问题，席前进确立“调解优先、实质化解”的工作思路，在征得申请人、被申请人双方同意后，将该起争议纳入行政复议前调解案件范畴，经耐心细致的沟通协调和多方不懈努力，这一起始于1991年、历时30余年的不动产登记纠纷，最终在行政复议程序前端圆满协商解决。

“本案的成功调解，不仅有效维护了申请人的合法权益，实现了案结事了，政通人和的良好社会效果，更是我们运用‘一杯茶’调解法化解矛盾的成功案例，是将行政争议实质性化解在萌芽、化解在初始阶段的一次生动实践。”席前进说。

这也是淮北市人民政府行政复议工作践行“以人民为中心”理念的生动缩影。

“我沏一杯茶，陪当事人喝茶聊家常，用一杯茶说人生，用一杯茶说纠纷，稳定当事人情绪，然后再讲事实、摆道理、明政策、寻法律，从找谁解决问题入手，进而促成互谅互解，最后达成书面协议，确保案件成功化解。”席前进运用“一杯茶”调解法，让当事人在氤氲茶香中平复情绪，在“耐心”倾听中打开心扉，在“公心”审理中明辨是非，在“暖心”举措中化解心结，以行政复议“三心”工作法为群众排忧解难，努力让人民群众在每一起行政复议案件中感受到公平正义。

近年来，淮北市持续发挥行政复议化解行政争议主渠道作用，通过优化受理流程，强化案件审查，坚持有错必纠等举措，推动行政争议实质性化解。全市政复议调解率从2022年的19.8%稳步提升至2025年的33.03%。

### 深耕源头治未病

在淮北市人民政府行政复议应诉服务中心，席前进的办公桌永远收拾得整洁有序，案头堆叠的案卷旁，放着一本写满批注的业务笔记，扉页上“复议为民”四个字被反复圈画，见证着这位转业军人二十余年的坚守与担当。

在这些案卷中，有一起行政复议案件让席前进印象十分深刻。

2016年12月14日，某区政府下发《房屋征收决定》及《房屋征收补偿方案》，明确征收范围，某饭店坐落在该次征收范围内。该案是一起典型的行政征收类案件，历经8年三次诉讼仍未解决。由于时间跨度长，案情复杂，涉及法律问题多且争议较大，尤其是涉及金额大，严重影响当事人权益。2023年6月11日，在被申请人作出案涉《补偿决定书》后，席前进主动介入，对案涉地面附属物等作出补偿并送达某饭店后，某饭店不服该补偿决定书，向淮北市人民政府申请行政复议，要求撤销被申请人作出的《补偿决定书》。

席前进承办此案后，深入现场调查核实，逐一走访当事人，组织召开案件协调会，多方征求专家意见，在查清案件事实的基础上，巧用调解手段实质性化解行政争议，最终促成双方达成调解协议。

“调解协议送达后，我们的复议工作并未止步。履行期满后，复议机关发函被申请人，要求被申请人在指定期限内完全履行调解协议，确保被申请人合法权益得到及时保障，也贯彻落实了新修订的行政复议法有关责令履行的规定。正是这份执着，让‘案结事了，政通人和’成为常态。”席前进说。该起行政复议文书在首届“行政复议主渠道建设与高质量发展”优秀法律文书评审活动中获得一等奖。

### 创新机制提质效

“在化解行政争议时，既要事后纠错，更要事前预防，将调解作为办理行政复议案件的‘润滑剂’，深化行政争议源头治理，提高行政复议案结事了率，切实发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用。”席前进说。

带着这样的理念，席前进勇于探索创新，牵头制定《淮北市行政复议员管理办法(试行)》，在全省率先推动建立行政复议员制度，明确行政复议员的任职条件、任命程序、权责规范，通过统一培训考核、宪法宣誓、持证履职等举措，打造专业化职业化的行政复议队伍。同时，席前进还推动在市、县法律援助中心、镇(街)司法所设立36个行政复议便民点，让群众在家门口就能表达诉求。

针对行政应诉案件纠错率偏高的问题，席前进牵头开展“行政争议实质性化解年”活动，设立“六率”指标体系，推动建立健全行政争议化解与纠错问责机制，构建多元协同的行政争议化解格局。通过一系列举措，一审行政应诉案件纠错率从2022年的33%下降至2025年的7%。

“我针对复议中发现的执法共性问题，累计制定行政复议意见书18份，推动执法部门完善流程、规范行为，从源头减少行政争议的发生。”席前进说。

以忠诚践行初心，以担当履行使命，以创新破解难题，以清廉恪守底线。席前进用坚守收获了诸多荣誉，先后荣获2019年全国法治政府建设先进个人、2021年淮北市市直机关优秀共产党员、2023年淮北市高质量发展先进个人、2025年荣获“全国行政复议行政应诉工作表现突出个人”称号。

“行政复议是法治政府建设的重要抓手，我只是千千万万行政复议工作者中的一员。”席前进表示，将继续带着对法治的信仰和对群众的热爱，扎根一线，深耕细作，用扎实的守护公平正义，当好法治建设的“实干排头兵”，为法治淮北建设贡献更多力量。

# 席前进：以“三心”化解行政争议的实干排头兵

## 应急管理系统规范涉企执法实现降频提质增效

□ 本报记者 蒋起东

“安全生产与群众生命安全密切相关，我们在规范涉企执法的同时，始终坚持最严的标准和要求，2025年在执法频次减少的情况下，每千次执法检查发现重大事故隐患数同比上升，执法工作初步实现‘降频、提质、增效’，有效发挥了预防遏制事故的作用。”在应急管理部近日召开的新闻发布会上，应急管理部安全生产执法和工贸安全监督管理局局长杨智慧介绍。

据了解，2025年，应急管理部坚持以制度保障固根基，以问题整改促规范，以科技赋能强质效，推动全系统严格规范公正文明执法水平进一步提升。

2025年2月，应急管理部发布《关于严格规范安全生产执法行为的通知》，完善分类分级执法检查制度，依照企业安全生产标准化等级等，明确年度执法检查频次上限，从制度层面形成无事不扰企业的约束机制。此外，还推动各地落实《应急管理行政处罚裁量权基准》，推行7项“轻微首违不罚”措施，解决“畸轻畸重”等问题。全国大部分省级部门已出台轻微违法行为免罚、不罚事项清单。



## 海南创新构建涉企营商环境问题处置机制

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

近日，海南省新闻办公室举办“海南自贸港政策解读”系列主题新闻发布会(第五十七场)——《海南省营商环境问题核处置意见》(以下简称《意见》)专场。记者从会上获悉，该《意见》在全国率先创新构建涉企营商环境问题全链条核处置的制度机制。

《意见》明确，各市县、各部门是本行政区域和本领域范围内营商环境问题核处置的责任主体，主要负责人对解决本地区、本部门的营商环境问题全面负责。《意见》率先创新构建内部实质性决策合法性审查机制，要求各市县、各部门对具有实质性决策内容的请示报告、工作方案、会议纪要等内部文件的科学性、合法性和可行性负责，单位主要负责人承担法治建设第一责任人责任。

海南省营商环境建设厅党组成员、副厅长、新闻发言人王雪皓在发布会上介绍，通

过整合12345政务服务便民热线、营商环境问题受理平台以及线下政务服务大厅等渠道，实现问题全量归集、一口受理，形成“受理—转办—处置—监督—评价”闭环管理，确保事事有回音、件件有着落。

针对历史遗留问题等复杂疑难营商环境问题，《意见》创新推出“三书一函”(提醒敦促函、责令整改通知书、重点督办通知书、责任约谈通知书)监督机制，建立重大疑难复杂问题法治会诊机制，实行重点典型问题重点核查和提级办理制度，建立常态化营商环境问题分类分析指导机制等一系列精准施策的工作制度措施，推动从解决“一个问题”到解决“一类问题”转变。

此外，《意见》将监督贯穿营商环境问题核处置全过程，强化巡视与营商环境工作联动，将营商环境问题处置情况纳入营商环境评价体系，对存在工作不力、推诿塞责、乱作为、不作为等问题的单位和个人按规定进

行约谈问责。

自去年开展涉企历史遗留问题攻坚行动以来，海南省归集梳理存量问题950件，截至今年2月底，办结率超79%，一批涉及企业账款等历史遗留问题得到实质性化解，“新官理旧账”理念深入人心，“一到海南，万事不难”的良好预期正在加快形成，有力提振经营主体发展信心。

在发布会上，王雪皓诚邀社会各界人士、企业和群众，通过12345热线、营商环境问题受理平台反映意见建议和问题，海南将积极吸纳合理意见建议，不断推动问题整改。下一步，海南将巩固拓展历史遗留问题攻坚成果，力争2026年涉企存量历史遗留问题核处置率达90%以上，用“海南速度”和“一流营商环境”全力打造市场化、法治化、国际化一流营商环境，让更多企业放心投资、安心经营、舒心发展，为封关运作后海南自由贸易港高水平开放提供坚强保障。



为进一步优化营商环境，四川省乐山市市中区行政审批局以“高效办成一件事”作为重要抓手，设立“帮办代办服务专区”，为办事企业、群众提供政策咨询、网上申报、全流程跟踪等服务，让政务服务更暖心、更舒心、更贴心。图为近日，市中区政务服务大厅税务窗口工作人员指导群众办理相关业务。

本报通讯员 李华时 摄