

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

新华社记者 赵文君

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户的管理责任、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、运营管理等方面入手，对外卖平台对商户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。

新华社北京9月24日电



聚焦养老托育，如何激活“一老一小”消费新空间？

新华社记者 魏玉坤 邹多为 刘宇轩



暑期游高峰过后，“银发族”错峰游接续。这几天，68岁的黑龙江哈尔滨市民姜女士搭乘“悠享龙江·银发号”旅游列车一路向南，前往港澳游玩；70岁的乘客潘先生和老伴乘坐“新东方快车”，来到新疆库尔勒，感受别样风情……

银发消费是促进民生改善的重要支撑，也是消费转型升级的重要方向。

我国60周岁及以上人口超3.1亿人，催生庞大的消费市场需求：“银发专列”市场火热，敬老餐厅叫好叫座，旅居康养日渐走俏……有关数据显示，到2035年银发经济规模有望突破30万亿元。

日前发布的《关于扩大服务消费的若干政策措施》聚焦老年人“急难愁盼”，提出“加强对养老护理、家政服务、长期照护等领域从业人员培养培训”“支持符合条件的文化、旅游、养老、托育、体育等服务设施建设”等举措。

“系列举措旨在增加优质服务供给，吸引更多社会资本进入养老服务领域，促进养老产业创新发展，为推动银发消费提质扩容、培育新的增长点打开更多空间。”国家发展改革委宏观经济研究院研究员张林山说。

记者在调研中发现，当前，各地立足自身资源禀赋，加快补齐养老服务供给短板，多措并举挖掘养老服务消费潜力：

浙江鼓励引进专业养老服务机构、医疗康复机构，为老人提供“走进门”服务；河南提升智慧化养老服务网络，打造银发族全天候安全守护网；广州白云区与湖南旅游集团开展文旅资源对接，推动“专列+免税购物”“专列+跨境医疗”等创新业态落地……

民企积极行动，进行适老化改造。针对老年人日益增长的打车需求，滴滴出行率先推出“滴滴老年版”小程序和电话叫车热线，并结合老年人使用习惯，设置大字体、一键叫车等便捷服务。

“考虑到老年用户的特殊需求，当终点是医院且遇到排队场景时，滴滴助老打车提供优先派单服务，让老年人能更快叫到车。截至今年8月底，累计提供就医优先派单服务超20万次。”滴滴出行有关负责人说。

既要温暖“夕阳”，也要守护“朝阳”。我国3岁以下婴幼儿人数接近3000万，育幼服务市场广阔。党的二

十届三中全会《决定》提出，加强普惠育幼服务体系建设和支持用人单位办托、社区嵌入式托育、家庭托育点等多种模式发展。

走进宁夏银川丽景街玺悦社区“宝宝屋”，老师生动讲述绘本故事，引导宝宝搭建积木造型，锻炼动手能力和创造力。“自从社区有了‘宝宝屋’，我家宝宝几乎天天都来这里。”社区居民李阿姨对这种“花式带娃”赞不绝口。

为深化儿童友好社区建设，玺悦社区通过中央财政支持的普惠托育服务发展示范项目“银川娃好托”设立社区“宝宝屋”，面向辖区1至4岁婴幼儿家庭，提供社区嵌入式幼儿托育服务。

“目前，3岁以下婴幼儿托位数突破570万个，在300多个地级市和人口大县建设托育综合服务中心，更多老百姓能够‘托得起’‘放心托’。”国家发展改革委就业收入分配和消费司司长吴越涛说。

北京部署统筹社区资源，提供更多免费或低收费场地，推动社区嵌入式托育服务设施建设；江苏宿迁将适儿化改造融入城市更新、老旧小区改造，增设儿童游憩活动设施、儿童友好标识；山西太原在园林建设中持续强化“1米高度看城市”儿童视角，科学配置柔性步道、儿童游乐设施……各地因地制宜发展育幼服务业态，增强兜底保障能力和普惠性服务供给。

“当前，关键是要从供需两端协同发力，持续完善育幼服务政策，重点发展社区嵌入式托育、家庭托育点以及儿童书店、亲子餐厅等业态，更好发挥投资对优化供给结构的关键作用，不断满足人民群众对高品质育幼服务的需要。”国家信息中心经济预测部研究员张晓兰说。

突出“一老一小”消费，政策持续“上新”：商务部等9部门日前发布《关于加力推动城市一刻钟便民生活圈建设扩围升级的通知》，部署重点建设为老服务业态、加快发展育幼服务业态等任务，将便民生活圈打造成宜居宜业、宜游宜购、宜老宜小的全龄友好型品质生活圈。

“我国消费结构正处于转型升级的关键阶段，养老托育等领域发展空间广阔，服务消费将逐步成为主导型消费，在拉动经济增长中发挥更加重要的作用。”商务部副部长盛秋平表示。

新华社北京9月24日电