

聚焦“内卷式”竞争、“幽灵外卖”等乱象 规范平台收费、商户入驻等

外卖平台服务要有“新国标”了

记者9月24日从市场监管总局了解到,由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日向社会公开征求意见。征求意见稿聚焦平台收费、促销行为等重点问题,帮助外卖平台企业规范服务管理、提升服务质量,减轻商户经营负担,引导平台企业公开有序竞争。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。



针对热点问题形成标准条款

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。

明确收费管理等具体要求

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。

解读

●限定外卖平台向商户收费项目

征求意见稿明确限定了外卖平台向商户的收费项目,不得随意新设收费项目,并从公示方式、公示内容、结算明细、推广效果等方面对平台收费作了细化规定,通过提升各类费用信息披露的完整性与易理解性,防止不透明收费。

中国信息通信研究院政策与经济研究所副所长李强治表示,近年来,随着平台收费规则、计费方式、包括补贴要求等越来越复杂,常常导致商户出现看不懂、弄不明、算不清的情况,难以准确判断成本投入和收入预期,甚至出现卖得越多、亏得越多的局面。他说:“征求意见稿要求平台按照合理匹配原则,科学设定技术服务费、配送服务费和推广服务费。推动平台建立技术服务费下调机制,逐步降低基础佣金。特别是对中小微商户要制定费用减免等扶持措施。”

●禁止强制商户开展价格促销

今年以来,外卖平台围绕抢夺用户流量、夯实配送能力开展“补贴大战”,很多商户被迫卷入其中,甚至出现转嫁补贴成本,挤压商户合理利润空间等现象。

为此,征求意见稿重点规范了平台和商户价格促销行为,以遏制“裹挟式”竞争、过度“价格战”等乱象。

李强治表示,征求意见稿设置诸多针对性条款,明确要求平台价格促销成本不应变相或者直接要求商户进行分摊;明确禁止平台强制、变相强制商户开展价格促销或者干预商户促销力度。

●商户提供“一镜到底”定位视频

近年来,食品安全、配送时效与外卖服务质量,日益凸显为平台治

理的痛点和难点。征求意见稿针对“幽灵外卖”、商户“爆单”等乱象,从商户入驻、信息审核等方面提出系统要求,严守食品安全底线。

所谓“幽灵外卖”,是指没有营业执照、食品经营许可证等证照,或不具备餐饮经营资质的商户,通过假证、套证、借证等违法违规手段在外卖平台提供违规餐饮服务,此类商户借助虚假证照与地址信息违规上线经营,埋下食品安全隐患。

对外经济贸易大学法学院教授张欣表示,征求意见稿要求商户提供真实证照、门店场景信息,甚至是“一镜到底”的定位视频,并且由平台执行商户准入与动态审核,辅以“网上亮证”的社会监督,在以信息真实性为抓手的情况下,能够从源头阻断违规商户的进入通道。

“爆单”现象是指商户服务能力在订单高峰期瞬间过载,直接冲击着消费者的服务体验,极易引发商户、消费者和配送员之间的冲突。为化解“爆单”风险,征求意见稿引入“接单控制提示”机制。

张欣说:“平台可利用算法去监测商户的订单负荷,在出现积压趋势的时候,能够主动去预警。同时,鼓励平台同步提示消费者,如‘商家繁忙’这种信息,在尊重商户经营自主权的同时,能够有效保障消费者的知情权,进而协同保障外卖餐饮服务的稳定性。”

●合理设置单日接单量上限

外卖配送员权益保障问题一直备受关注,征求意见稿聚焦配送员劳动报酬、工作时间和社会保障等方面,保障配送员合理收入与休息权。

征求意见稿明确,应不断完善与配送员工作任务、劳动强度相匹配的劳动报酬分配机制。平台应合理限定配送员的接单时长,避免配送员超时劳动、过度劳累引发健康和安全风险。对于连续接单时间超过4小时的配送员,平台应发出疲劳提示。此外,平台应合理设置同时接单量和单日接单量上限,合理调控配送员的劳动量。

答疑

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。

“新国标”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。