

皖市监网监〔2022〕1号

关于印发《关于保障外卖送餐员权益和强化 外卖配送行为监管的实施意见》的通知

各市、县人民政府，省有关部门和单位：

经省政府同意，现将《关于保障外卖送餐员权益和强化外卖配送行为监管的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

安徽省市场监督管理局 安徽省互联网信息办公室

安徽省发展和改革委员会 安徽省公安厅

安徽省人力资源和社会保障厅 安徽省商务厅

安徽省总工会

2022年6月13日

关于保障外卖送餐员权益和强化外卖 配送行为监管的实施意见

为进一步维护外卖送餐员（以下简称送餐员）权益，强化送餐员配送行为监管，保障外卖食品安全，维护消费者权益，根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国工会法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国电子商务法》和《关于支持多渠道灵活就业的意见》《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》《关于落实网络餐饮平台责任 切实维护外卖送餐员权益的指导意见》等法律及国家相关政策规定，制定本实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于平台经济规范发展和食品安全监管系列重要论述指示精神，坚持促进发展和规范监管“两手抓”，强化政策服务供给，切实维护送餐员权益，支持和规范发展送餐员就业新形态，落实食品安全监管“四个最严”要求，突出送餐员配送行为监管，保障消费者权益。

二、主要任务

（一）落实网络餐饮市场参与各方主体责任，保障送餐员权益。

1. 网络餐饮平台及第三方合作单位应当按照《中华人民共和国劳动法》规定，科学设置送餐员劳动报酬规则，建立与工作任务、劳动强度相匹配的收入分配机制。制定科学合理的劳动定额标准和送餐员接单最低报酬，确保送餐员提供正常劳动的实际所得不低于当地最低工资标准。明确劳动报酬发放时间和方式，确保按时足额发放。送餐员在法定节假日、恶劣天气、夜间等情形下工作的，适当给予补贴，保障送餐员合理劳动收入。网络餐饮平台或第三方合作单位要建立劳动报酬合理增长机制，逐步提高劳动报酬水平。送餐员的工作任务来源于网络餐饮平台，通过网络餐饮平台获得收入，网络餐饮平台应通过多种方式承担劳动者权益保障方面的责任。网络餐饮平台要加强对第三方合作单位保障送餐员正当权益情况的监督。**(省人力资源社会保障厅、省总工会按职责分工负责；列第一位的为牵头单位，下同)**

2. 网络餐饮平台及第三方合作单位应当优化生产作业环境，切实保障送餐员劳动安全和卫生权益。要严格遵守安全生产法律法规，牢固树立安全“红线”意识，建立健全安全生产规章制度和操作规程，落实全员安全生产责任制。**(省商务厅负责)**加强日常交通安全教育，定期开展安全培训，引导督促送餐员严格遵守交通法规，骑行环节全程佩戴安全头盔，使用符合国家安全标准的配送车辆，保障劳动安全。**(省公安厅负责)**科学确定订单饱和度，向送餐员分派并发单量时，要充分考虑

安全因素。合理管控在线工作时长，对于连续送单超过 4 小时的，系统发出疲劳提示，20 分钟内不再派单。**(省市场监管局负责)**

3. 倡导网络餐饮平台及第三方合作单位加强团队建设，丰富送餐员文化生活。加大宣传力度，营造良好氛围，引导社会对送餐员形成身份尊重和职业认同。**(省总工会，各市、县人民政府负责)** 推动开展技能、素质、文化等多方位培训，提升送餐员能力水平，提高公共环境融入度，营造送餐员与餐饮商户、消费者之间的和谐关系。制定完善救助预案，对遇到特殊困难的送餐员及时给予帮助，切实提高团体归属感。**(省总工会、省人力资源社会保障厅按职责分工负责)**

4. 网络餐饮平台和第三方合作单位要按照《中华人民共和国劳动法》规定，对符合确立劳动关系情形的，企业应当依法与送餐员订立书面劳动合同。有条件的企业可与送餐员订立电子劳动合同。从事非全日制用工的送餐员可以与一个或者一个以上用人单位订立劳动合同，后订立的劳动合同不得影响先订立劳动合同的履行。对不完全符合确立劳动关系情形但用人或用工企业对送餐员进行劳动管理的，应当与送餐员订立书面协议，明确双方的权利义务，主动维护送餐员的权益；个人依托平台自主开展经营活动、从事自由职业等，按照民事法律关系调整双方的权利义务。**(省人力资源社会保障厅，各市、县人民政府负责)**

5. 网络餐饮平台采取劳务派遣等合作用工方式组织送餐员完成平台工作的，应选择具备合法经营资质的企业，并对其保障送餐员权益情况进行监督。网络餐饮平台采用劳务派遣方式用工的，依法履行劳务派遣用工单位责任。对采取外包等其他合作用工方式，送餐员权益受到损害的，网络餐饮平台依法承担相应责任。**(省人力资源社会保障厅负责)**

6. 网络餐饮平台及第三方合作单位要合理设定对送餐员的绩效考核制度。**(省人力资源社会保障厅，各市、县人民政府负责)**在制定调整考核、奖惩等涉及送餐员切身利益的制度或重大事项时，应提前公示，充分听取送餐员、工会等方面的意见。

(省总工会负责) 优化算法规则，不得将“最严算法”作为考核要求，要通过“算法取中”等方式，合理确定订单数量、在线率等考核要素，适当放宽配送时限。**(省网信办、省市场监管局，各市、县人民政府按职责分工负责)**

7. 对与网络餐饮平台确立劳动关系的送餐员，企业应依法为其办理参加社会保险；网络餐饮平台采用劳务派遣方式用工的，劳务派遣单位应依法为被派遣者办理参加社会保险。被派遣劳动者在网络餐饮平台因工作遭受事故伤害的，劳务派遣单位应当依法申请工伤认定，网络餐饮平台应当协助工伤认定的调查核实工作。劳务派遣单位承担工伤保险责任，但可以与网络餐饮平台约定补偿办法；送餐员的职业伤害保障工作，按照人力资源社会保障部关于职业伤害保障试点工作部署逐步予以

解决。网络餐饮平台采取外包给第三方合作单位等方式用工的，第三方合作单位应依法为被派遣者办理参加社会保险。**(省人力资源社会保障厅，各市、县人民政府负责)**

8. 网络餐饮平台和第三方合作单位应当依法依规建立工会组织，支持工会参与送餐员报酬规则、绩效考核、派单时间、劳动安全、工作条件等重要事项协商协调，保障送餐员对涉及自身利益事项的知情权，为送餐员提供依法维权咨询、政策解读、技能培训、心理疏导、思想关爱、困难帮扶和送温暖等服务，维护送餐员权益。工会组织应当监督企业履行用工责任，吸纳送餐员加入工会，引导送餐员理性合法维权。**(省总工会、省人力资源社会保障厅按职责分工负责)**

9. 网络餐饮平台和第三方合作单位应当强化风险防控措施，有效化解处置矛盾。要落实风险防控责任，开展常态化风险评估，充分依托大数据等技术优势，及早发现风险因素，及时预警处置并报告地方政府。要畅通送餐员诉求渠道，明确诉求处置程序、时限，加强民主协商和平等沟通，满足正当诉求。坚持抓早抓小，对于客观因素造成送单超时等常规问题，一般在 24 小时内合理解决，防止矛盾升级，有效处置纠纷。**(省市场监管局、省人力资源社会保障厅、省网信办、省公安厅，各市、县人民政府按职责分工负责)**

(二) 严格外卖配送行为监管，维护消费者权益。

10. 把好送餐员准入关口。网络餐饮平台及第三方合作单位

要对送餐员的身份、健康信息等进行登记管理，建立人员档案信息。鼓励采用信息化系统管理方式，做到有效追溯。**(省市场监管局负责)**

11. 加强职业道德教育。加强对送餐员的职业道德教育培训，把职业道德教育作为送餐员岗前、在岗培训中的必修课，结合行业特点，有针对性地对送餐员进行职业理想、职业道德、职业纪律、职业技能教育，做到爱岗敬业、诚实守信，提升送餐员的职业素养和职业形象。**(省人力资源社会保障厅负责)**

加强食品安全知识培训，提升送餐员食品安全风险防控、个人卫生等方面知识水平。培训记录保存期限不得少于两年。**(省市场监管局、省人力资源社会保障厅按职责分工负责)**

12. 压实外卖食品配送环节安全责任。网络餐饮平台要切实担负食品配送环节安全责任，履行食品安全法律法规规定的义务。制定平台外卖送餐服务管理规范。送餐员要对餐饮配送箱（包）定期进行清洗消毒，保持容器清洁，清洗及消毒用水、洗涤剂符合国家相关标准。保障配送容器安全卫生，不得存放与外卖无关的物品。支持网络餐饮平台制定完善食安封签使用规范，全面施行入网餐饮食安封签，并将食安封签使用情况列入对入网商家的考核，为配送装上“安全锁”，杜绝送餐过程中的食品污染，落实食品安全“四个最严”要求。**(省市场监管局，各市、县人民政府负责)** 鼓励网络餐饮平台、第三方合作单位科学合理设计分值，开展差异化管理，对违反交通法律法规、

食品安全监管法律法规等行为的送餐员采取相应内部管理措施。**(省市场监管局、省公安厅按职责分工负责)**

13. 实施送餐员智慧监管。汇聚市场监管、公安、人力资源社会保障、商务等部门监管信息和消费者评价、商家评价及平台企业、配送商关联信息，建立送餐员综合监管信息库。组织开发安徽骑手管家系统，对送餐员实施全程数字化监管。打造平台、商家、配送、消费、送餐员等多跨场景应用，实现从线上到线下、从商家到送餐员到买家的全链条管理。**(省市场监管局、省公安厅、省人力资源社会保障厅、省商务厅按职责分工负责)**

14. 推动加强外卖送餐服务标准化建设。加强对外卖送餐行业发展态势研究，围绕食品安全、交通安全、服务流程、职责道德等核心指标，加快制定全省外卖送餐服务标准，推进规范管理和良性发展。鼓励有关市场主体和社会团体制定团体标准，快速响应创新和市场对标准的需求。**(省商务厅、省市场监管局按职责分工负责)**

三、协同保障机制

15. 建立健全送餐员权益保障和监管协同机制。市场监管、人力资源社会保障、发展改革、商务、公安、网信、工会等部门应当认真履行职责，将保障送餐员权益、强化送餐员送餐行为监管纳入数字经济协同治理体系，强化协调配合和政策衔接。各地要落实属地责任，建立健全送餐员权益保障和监管工作协

调机制，加强组织实施，强化风险评估，畅通诉求渠道，有效化解矛盾，落实网络餐饮市场参与各方主体责任和社会责任，保障送餐员权益，坚决维护社会稳定；强化对送餐员配送行为监管，切实保障外卖食品安全。**(省市场监管局、省人力资源社会保障厅、省发展改革委、省商务厅、省公安厅、省网信办、省总工会，各市、县人民政府按职责分工负责)**

16. 优化职业技能培训服务。建立适合送餐员职业技能培训模式，保障其平等享有培训的权利。根据送餐员职业技能培训需求，选择有条件的市和企业开展送餐员技能提升培训试点。引导送餐员在就业地积极参加职业技能培训，符合条件的根据有关规定给予送餐员职业培训补贴。健全职业技能等级制度，支持符合条件的企业按规定开展职业技能等级认定。**(省人力资源社会保障厅、省总工会，市、县人民政府按职责分工负责)**

17. 优化公共服务。加快城市综合服务网点建设，推动在送餐员集中居住区、商业区设置临时休息场所，解决停车、充电、饮水、如厕等难题，为送餐员提供工作生活便利。保障符合条件的送餐员子女在常住地平等接受义务教育的权利。推动公共文体设施向送餐员免费或低收费开放，丰富公共文化产品和服务供给。鼓励引导企业加强与物业管理机构沟通，通过推广铺设智能取餐柜等形式，提升外卖送达的便利度。鼓励研发智能头盔等穿戴设备，促进骑行配送安全。**(省商务厅、省发展改革委，市、县人民政府按职责分工负责)**

18. 加大劳动保障监察力度。督促企业落实送餐员权益保障责任，加强治理拖欠劳动报酬、违法超时加班等突出问题，依法维护送餐员权益。加强劳动争议办案指导，畅通裁审衔接，根据用工事实认定企业和送餐员的关系，依法依规处理送餐员劳动保障权益案件。人力资源社会保障、工会等部门应当督促各类调解组织、法律援助机构及其他专业化社会组织，依法为送餐员提供更加便捷、优质高效的纠纷调解、法律咨询、法律援助等服务。各相关部门加强会商、调研、检查、抽查，推动出台相关规定，对弄虚作假、流于形式等行为，要依法依规严肃处理。**(省人力资源社会保障厅、省总工会、省市场监管局、省商务厅按职责分工负责)**

19. 加强企业劳动安全保障诚信管理和信用约束，实施送餐员信用管理。各相关部门应当将查处企业的行政处罚等相关信息通过省公共信用信息共享服务平台、国家企业信用信息公示系统（安徽）记入企业名下并公示；依据法律、法规或者党中央、国务院政策文件规定，对失信、严重失信主体开展惩戒。开展先进典型评选，充分发挥典型示范引领作用。**(省发展改革委、省人力资源社会保障厅、省公安厅、省商务厅、省网信办、省市场监管局按职责分工负责)**