

三门峡市市场监督管理局文件

三市监文〔2025〕63号

签发人：贾立耘

办理结果：A

对市政协八届三次会议第 16 号提案的答复

尊敬的董慧敏委员：

您提出的关于规范三门峡市外卖食品卫生安全执行标准的提案已收悉，感谢您对我市外卖食品卫生问题和市场监管工作的关心与支持。结合我局工作职能，现答复如下：

您在提案中提出的意见建议，对进一步规范三门峡市外卖食品经营行为，保障食品安全具有重要意义。三门峡市市场监管局始终高度重视餐饮服务食品安全，坚持按照食品安全“四个最严”要求，以问题为导向，采取各种措施强化食品安全监管，近年来，全市各级市场监管部门严防、严管、严控网络餐饮食品安全风险，持续强

化网络食品安全监管，全面提升网络食品安全管理水平，坚决守护人民群众“舌尖上的安全”。

一、严格入网准入，推动平台资质审查

督促网络餐饮服务平台落实主体责任，对申请入网的餐饮商家开展严格的资质审查，线上筛查与线下核查相结合，核验食品经营许可证等相关证照的真实性与有效性，并将入网经营者经营资质在网页显著位置进行公示，推动准入机制规范化。同时对商家资质进行动态监测，从源头上保障网络餐饮服务行业经营秩序。2024年以来，市场监管部门着力规范平台经营秩序，通过开展行政指导、以案释法、宣传培训、推行食安封签等方式持续优化网络消费环境。2025年4月10日，为进一步规范网络餐饮服务平台经营行为，市市场监管局对市城区2家网络餐饮平台运营企业开展行政约谈，要求落实平台管理责任，做好源头管控，严格审查入网商户食品经营许可，不断加强日常管理。4月29日，对新入驻的京东外卖，市市场监管局主动上门开展业务指导，助力其快速融入本地市场，确保其规范、安全、有序提供外卖服务。

二、紧盯重点环节，持续强化网络食品安全监管

全市各级市场监管部门不断强化网络食品安全监管，采取正面引导、负面曝光的形式，有效规范了入网餐饮服务提供者的经营行为。一是加强专项整治，持续开展网络食品安全整治工作，重点检查入网经营者原材料采购、食材储存、加工制作、人员管理、餐具消毒等重点环节，2025年以来，针对网络餐饮食品安全，全市各

级市场监管部门共检查入网经营者 756 家，发现问题 139 个，完成整改 128 个，其余问题正在整改中，同时以人流量较大的网红餐厅、无堂食外卖餐饮店为重点，开展“随机查餐厅”，2024 年底以来，开展随机查餐厅活动 16 次；二是强化社会监督，引导外卖骑手、消费者参与，形成监督合力，加强社会共治。2025 年 3 月 11 日，组织平台运营企业、外卖骑手、商户代表及社会各界代表 120 余人在万达广场举行三门峡市网络餐饮食品安全监督员聘任仪式，聘任 10 名外卖骑手为网络餐饮食品安全监督员，加强社会共治，凝聚多方合力，提升网络餐饮社会共治治理效能。

三、加强配送管理，持续推广食安封签

以外卖配送容器的清洁消毒、配送人员的个人卫生管理、规范操作培训、食品安全封签的推广应用等为重点，着力消除外卖配送过程中可能出现的食品污染风险，促进网络餐饮外卖行业健康发展。推广使用“食安封签”，推广“食安封签”是为外卖餐盒加上的一道“安全锁”，是对消费者的负责、对商户的保护、对平台的提升，2024 年 3 月 14 日，市市场监管局组织“饿了么”平台上线的商户代表、“饿了么”骑手代表和消费者代表等在万达广场参加“食安封签”启动仪式，“饿了么”平台三门峡运营公司向商户代表交付了带有三门峡天鹅文化设计元素的“食安封签”模板，商户和骑手代表现场演示了“食安封签”的使用过程。同时先期在万达、梦之城和义乌商圈等处铺设商户 67 家，发放“食安封签”1 万余份，不断提升我市网络餐饮食品安全管

理水平。市市场监管局将持续深入推行“食安封签”宣传推广工作，同时督促平台做好骑手管理，要求骑手保持个人卫生，定期检查配送箱清洁情况，确保配送环境安全卫生，防止外卖餐食在配送过程中被污染。

四、强化宣传培训，促进外卖行业健康发展

一方面，加强业务知识专题培训。督促平台定期组织外卖经营者参加食品安全法规、食品储存与加工卫生标准等学习，通过理论讲解、案例分析等形式，让经营者深刻理解并严格遵守食品安全要求。2024年以来，市市场监管局多次开展网络餐饮服务第三方平台业务人员食品安全及广告营销知识专题培训，对《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》进行详细解读，结合《网络餐饮服务第三方平台提供者食品安全主体责任清单》，对网络餐饮服务食品安全存在的问题进行梳理分析，对后续平台自查整改进行培训指导，切实保障了广大消费者合法权益，促进了网络餐饮服务行业健康发展。另一方面，加强制止餐饮浪费宣传。市市场监管局深入美团外卖、饿了么等平台开展行政指导，宣传贯彻《反食品浪费法》相关条款和《外卖餐品信息描述规范》国家标准等法律规范，倡导打造小份餐食，提供标准化菜品，发展可选套餐，提供小份菜、半份菜，引导平台发布“合理点餐、拒绝浪费”等点餐提示，倡导经营者主动在餐品包装上张贴温馨提示，告知菜品保存方法、食用注意事项等，开展外卖行业反对餐饮浪费宣传标语张贴仪式，签订“厉行节约反对浪费”公开承诺书，

委任外卖骑手为“反食品浪费”宣传员，营造制止餐饮浪费浓厚氛围。

五、注重结果导向，不断拓宽维权投诉渠道

外卖食品直接关系消费者的身体健康和生命安全，畅通的投诉举报渠道为其提供了维护自身权益的有效方式，消费者能够及时反映问题、表达诉求，促使涉事商家及相关责任方承担责任，真正实现“有诉必应、有应必果”，让消费者在消费过程中更有安全感和获得感。市市场监管局始终着力推动投诉举报渠道多元化、便捷化。一是充分利用传统投诉举报方式，持续优化“12315”热线服务，安排专业接线人员 24 小时值守，确保消费者来电能够及时接听、准确记录；二是紧跟数字化发展趋势，充分利用 315 线上投诉举报平台，拓展线上投诉举报途径，实现“指尖上的维权”。三是加强社会共治，2024 年 7 月 3 日，市市场监管局联合美团外卖、饿了么外卖平台三门峡运营公司开展了为期一个月的有奖举报活动，通过三门峡电视台、三门峡日报社、三门峡市场监管微信公众号发布有奖举报活动公告，面向公众征集三门峡市城区美团、饿了么平台网络餐饮经营者未规范公示证照信息的违法线索，取得了良好社会效果。四是持续优化快速响应机制，确保投诉举报事项得到及时、高效处理，并通过政务网站、新闻媒体等渠道，向社会公示典型案例，发挥警示和教育作用，营造良好的社会氛围。

外卖食品安全关乎民生，您的提案建议对我们工作进一步提高极具参考借鉴意义。下一步，全市各级市场监管部门将坚持问题

导向，持续压实责任，以更高标准、更实举措推进外卖食品安全工作，不断完善监管措施、畅通投诉举报渠道、强化制度建设，全力守护人民群众“舌尖上的安全”。

最后，衷心感谢您对市场监管工作的关心、关注和支持，希望今后继续对我们的工作多提宝贵意见和建议，帮助我们进一步做好市场监管各项工作。



联系部门及电话：市场监管局 2810880 联系人：郑伟

抄送：市政协提案委（3份），市政府督查室（1份）

三门峡市市场监督管理局办公室

2025年6月5日印发

