

# 治理“幽灵外卖” 规范平台收费和促销行为 外卖平台“新国标”发布实施

治理“幽灵外卖”、规范平台收费和促销行为、保障外卖小哥权益……市场监管总局近日发布实施外卖平台推荐性国家标准《外卖平台服务管理基本要求》。

市场监管总局网监司有关负责人表示,这一标准旨在引导外卖平台规范服务管理行为,提升服务质量,将进一步推动外卖行业在良性竞争中创新发展。

业内人士表示,作为推动平台经济高质量发展、回应民生关切的重要举措,标准精准回应了当前外卖行业的核心痛点,以有效举措引导规范平台收费、规范促销活动、保障劳动者权益等,推动行业从“流量驱动”的无序竞争,转向“服务驱动”的健康生态。

针对“幽灵外卖”等突出问题,守护消费者“舌尖上的安全”——

市场监管总局网监司副司长王丹丹说,标准聚焦平台内商户管理,强化主体责任落实。通过规范商户入驻审核、加强日常运营管理以及推进“互联网+明厨亮灶”等措施,引导外卖平台切实履行食品安全主体责任。

例如,在加强商户入驻管理方面,平台应设置专门的团队和人员,通过人工或者技术手段对商户提供的信息进行审核,除要求商户提供

相应证照信息外,还要审核商户实际经营环境,对符合条件的商户要标注“堂食”字样。平台要公示商户有效的经营资质,当出现客诉集中、实际经营地址与登记地址不一致等情况,需要进一步核实信息并且采取相关措施。要对商户信息进行抽查和监测,每月抽查比例不少于5%,不断加强对商户日常运营的动态审核。

聚焦平台收费与促销行为,强化竞争秩序规范——

平台经常推出“满减”“折扣”等促销活动,一些中小餐饮商户吐槽“不参与就没流量,参与了就亏本”。

王丹丹说,今年以来,市场监管总局针对外卖行业竞争中存在的突出问题,约谈主要外卖平台,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。

针对外卖行业非理性竞争等突出问题,通过标准进一步细化并明确平台收费规则及促销活动管理等要求,引导外卖平台简化收费项目、规范促销行为。

例如,标准区分了“平台价格促销”与“商户价格促销”两种促销方式,明确提出平台价格促销相应成本应当由平台自身承担,不能通过推广工具捆绑、临时上调服务收费

等方式,将促销活动成本变相转嫁给商户或配送员。

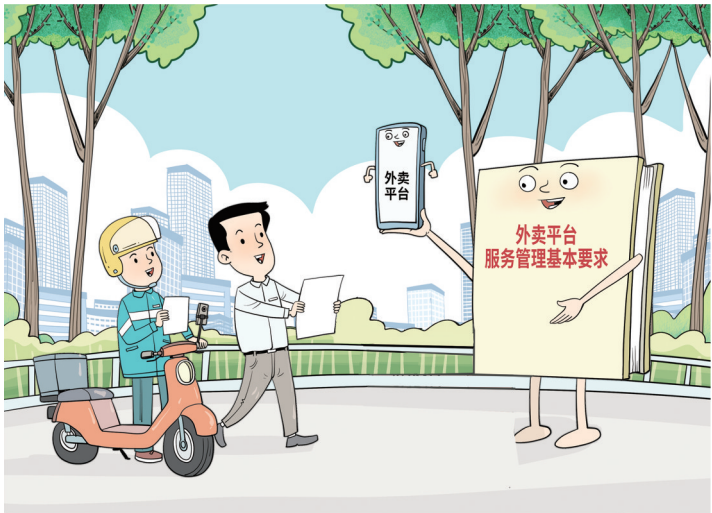
一方面,平台不能通过各种方式强制或者变相强制商户参与促销活动;另一方面,平台不能干预参与活动商户的自主定价权,要求商户开展低价促销。同时,对未参加平台促销的商户,平台也不能采取降低自然搜索排序、限制流量等行为对其经营活动进行限制。

为引导平台理性竞争,标准提出平台要规范竞争行为,不能将商户对消费者提供的补贴作为平台补贴,对外宣传超大补贴体量吸引用户;也不能采取隐藏部分费用、宣传“零元购”等夸张标签、过度重复推送等手段开展营销活动;更不能出现扰乱市场价格认知与正常秩序的行为。

聚焦平台用工管理,强化配送员权益保障——

中国标准化研究院副院长戴新华表示,外卖配送员作为新就业形态劳动者的典型代表,面临着劳动时间长、工作强度大等问题,标准聚焦平台用工管理,从多方面提出相关要求,强化配送员权益保障。

例如,在优化平台调度算法上,标准提出,平台要综合考虑路况、天气、配送难度等因素对调度算法进行优化,科学规划配送路线。因商



新华社发 朱慧卿 作

户出餐慢等情况导致超时的订单,平台对该订单以及受其影响的其他订单进行“补时”,以缓解配送时间紧张带来的压力。

在强化外卖配送员权益保障上,标准提出,外卖小哥在法定节假日、恶劣天气等情形下工作要发放补贴;不将扣款作为配送超时等情况下的处罚方式;合理设置配送员接单时长,建立疲劳提示机制;平台不得通过冲单奖励等方式强制或变

相强制配送员超时劳动。

市场监管总局标准技术司二级巡视员蔡彬透露,要紧贴平台经济与人民群众生活密切相关的特点,强化标准的应用实施效果反馈。下一步,三家主要外卖平台将分别发布执行标准要求的自我声明,强化行业自律和社会监督,共同营造平台经济领域公平竞争的市场环境。

(新华社北京12月4日电 记者 赵文君)

## 延长门诊时间 优化就诊流程 西安多家医院多举措应对流感高峰



患儿家长在西安市儿童医院化验窗口排队。

近日,随着流感进入高发阶段,西安市儿童医院、长安区医院、西北妇女儿童医院曲江院区等多家医疗机构的就诊量增加。各医院迅速启动应急响应,延长门诊时间、优化就诊流程、调配停车资源等一系列便民举措密集落地,在忙碌的诊疗现场筑起一道温暖的保障墙。

12月2日23时,西安市长安区医院的发热门诊外坐满了戴着口罩的患者。“为了应对流感高峰,我们发热门诊24小时值班,无论患者什么时候来,都能顺利就诊。”值班护士一边整理着诊疗用品,一边对记者说。

随后,记者又来到西安市儿童医院,在门诊楼前看到不少家

长抱着孩子匆匆赶来,医护人员正耐心地引导家长扫码挂号、分流就诊。“这段时间儿科的发热患者比平时多好几倍,我们特意强化了发热门诊的服务能力,确保深夜来的患儿也能及时看上病。”导医台负责人告诉记者,为了提升接诊效率,医院不仅合理调配了医护力量,还优化了诊疗流程,在发热门诊增设了预检分诊台,由专人引导患儿分批次进入诊室。

“以前挂号、候诊、检查一套下来得花不少时间,现在流程顺多了,孩子也不用遭罪等太久。”正在候诊的市民李女士说,她怀里的孩子虽然还在咳嗽,但情绪已平稳了不少。

12月4日中午,西北妇女儿童医院曲江院区的发热门诊内,医生正逐一为患者进行诊疗。“我们严格执行接诊限制,一旦哪位医生的候诊人数达到或超过5人,就会立即增开门诊、加派医生,绝对不让患者长时间排队等候。”发热门诊的徐护士一边给患者测量体温,一边向记者详细讲解医院的分流举措。

为了缓解就医停车难的问题,西北妇女儿童医院曲江院区安排了保安人员现场指挥,引导车辆有序停放。“为了给患者预留足够的车位,我们要求职工车辆统一停到对面的彩虹谷商场地下停车场,院内的车位全部优先供给就诊患者及家属。”工作人员介绍说,医院还特意加派了保安力量,在停车场内巡回引导,帮助患者及家属快速找到车位。

记者了解到,多家医院不仅提前储备了充足的抗病毒药物、口罩、消毒液等医疗物资,还组织医护人员开展了流感诊疗规范化培训,提升对重症病例的早期识别和救治能力。同时,医院通过官方微信公众号、门诊电子屏等渠道,及时发布就诊提示,引导市民错峰就医、理性就诊。“市民如果出现发热、咳嗽、乏力等流感样症状,一定要佩戴好口罩,尽量选择发热门诊就诊,避免交叉感染。”一位医院负责人提醒道,未接种流感疫苗的人群,尤其是老年人、儿童、慢性病患者等重点人

群,要尽快完成接种,做好个人健康防护。

从发热门诊里医护人员忙碌的身影,到候诊区里有序的引导;从夜间门诊亮起的灯光,到停车场内顺畅的通行,西安多家医院的一系列举措,不仅缓解了流感高发期的就诊压力,更彰显了“以

患者为中心”的服务理念。在医护人员的坚守和各项便民举措的保障下,全市医疗秩序平稳有序,切实守护了广大市民的生命健康,为城市公共卫生安全筑牢了坚实的防线。

文/图 本报记者 赵丽莉  
见习记者 宋可青 张桢璐

### 流感一线用药出现耐药?

专家:临床未普遍出现

近期,网络上出现“奥司他韦、玛巴洛沙韦已出现耐药情况”的说法。这一说法是否属实?记者进行了调研采访。

记者连线北京多家三甲医院药剂科负责人及呼吸科主任医师,均表示临床上未出现普遍的奥司他韦、玛巴洛沙韦耐药情况。

中国疾控中心12月3日发布的流感监测周报提示,当前流行的甲型H3N2亚型流感病毒对我国目前上市的抗流感病毒药物敏感,药物有效。

周报显示,所有甲型H3N2亚型、乙型流感病毒毒株均对神经氨酸酶抑制剂敏感。所有甲型H1N1、甲型H3N2亚型和乙型流感病毒毒株均对聚合酶抑制剂敏感。

目前,治疗流感常用的

抗病毒药物有奥司他韦和玛巴洛沙韦等。其中,奥司他韦属于神经氨酸酶抑制剂,而玛巴洛沙韦属于聚合酶抑制剂。

临床医生表示,目前奥司他韦和玛巴洛沙韦等抗病毒药物仍是治疗流感的一线用药,患者可放心使用。昂拉地韦、玛舒拉沙韦、法维拉韦等国产抗流感药物也已陆续上市,可在医生指导下根据自身情况灵活选择。

中国疾控中心研究员彭质斌介绍,2025年至2026年的流行季以甲型H3N2亚型为主要流行株。现阶段,检出的病原体均为已知常见病原体,没有发现未知病原体及其导致的新发传染病。

(新华社记者 徐鹏航 彭韵佳)