

湖北省市场监督管理局

鄂市监餐饮函〔2021〕208号

湖北省市场监管局关于加强疫情防控下网络餐饮服务食品安全监管的指导意见

各市、州、直管市、神农架林区市场监管局，各网络订餐平台：

为进一步加强常态疫情防控下的网络餐饮服务食品安全监督管理，规范网络餐饮服务经营行为，更好地满足人民群众日益增长的外卖消费需求，根据《中华人民共和国食品安全法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等相关法律法规的规定，现就加强疫情防控下网络餐饮服务食品安全监管工作提出如下意见：

一、严格落实食品安全主体责任，提升餐饮质量安全水平

各地要督促网络订餐第三方平台（以下简称平台）和入网餐饮服务提供者严格执行《食品安全法》《湖北省食品安全条例》等法律法规，落实食品安全主体责任，在行业发挥引领示范作用。

（一）落实平台主体责任。一是加强入网审查登记和自查清理。对入网餐饮服务提供者食品经营许可证信息进行实地核查，及时清理下线不具备合法入网经营的餐饮服务提供者及僵尸户。定期开展平台自查，及时向属地监管部门报告主体责任落实情况。

二是加强信息公示。要督促入网餐饮服务提供者及时上传信息，确保网页上公示的信息清晰、完整、真实。三是加强入网商户抽查监测。坚决杜绝无证无照、卫生条件差、食品安全无保障的“黑外卖”上网经营。四是加强信息报送。每年1月、7月份，平台要主动向住所地省级市场监管部门提供相关信息，督促直营、分支机构及代理商主动到属地备案登记，确保分支机构备案率达100%。五是加强应急处置。平台建立消费权益保障、舆情应对处置等制度，发生投诉举报、较大食品安全舆情事件时，能迅速核实情况，主动发布相关事实，配合调查处置，回应社会关切。

（二）保障食品配送环节安全。平台要加强送餐人员食品安全知识培训，确保食品配送过程不受污染。一是严格人员健康管理。送餐人员持有效健康证明上岗，送餐前进行体温测试和检查，严禁有发热、咳嗽、咽部炎症等症状的骑手上岗。送餐人员衣帽整洁，口罩定期更换，注重手部清洁消毒，保持个人卫生。二是严格送餐过程管理。送餐人员每天对配送箱进行清洁消毒，确保送餐过程中食品不受污染。有保鲜、冷藏或者冷冻等特殊贮存条件要求的，应采取能够保证食品安全的贮存、运输措施。

（三）保障食品加工制作安全。入网餐饮服务提供者严格执行《餐饮服务食品安全操作规范》要求，加强人员健康、原料采购、贮存、加工制作、清洗消毒等关键环节管理，不采购加工野生动物、长江禁捕水域水产品和来源不明的食品原料，不用回收食品、非食品原料加工制作食品，不滥用食品添加剂，保持加工

经营场所环境整洁卫生，保证线上线下食品同质同标，自觉接受社会监督。

（四）建立疫情防控长效管理机制。严格落实餐饮服务环节疫情防控要求，督促、引导骑手、线上商家将员工测温、口罩佩戴、环境消毒、场所管理、应急处置等防控措施流程化、标准化、公示化，杜绝交叉污染。

二、严格履行食品安全监管职责，提升智慧监管水平

各地要认真研究新形势下外卖行业的发展规律和入网餐饮服务提供者的经营特点，结合“互联网+监管”、“明厨亮灶”建设、“我为群众办实事”、“餐饮安全你我同查”、网络订餐专项整治等工作，不断创新监管理念，探索采取行之有效的监管措施，开展线上线下融合治理，促进网络餐饮服务新业态健康发展。

（一）全面推进小餐饮经营许可告知承诺制。各地要贯彻落实“放管服”要求，制定完善管理措施，确保小餐饮经营许可告知承诺制有序有效开展。强化事中事后监管，加强对经营冷荤凉菜等高风险品种入网小餐饮经营者的审查，全力防范食品安全风险。

（二）强化网络订餐食品安全监管。各地要增强责任意识，严格落实习近平总书记“四个最严”要求，加强对平台及其分支、代理机构的监督检查，督促平台严格履行入网审查、信息公示、抽检监测等义务。严厉查处无证、超范围经营、无实体店提供网

络餐饮服务等违法违规行为，确保入网餐饮经营者有实体门店，并按照核准的经营项目从事食品经营。

（三）推动新技术开发与应用。鼓励各地积极构建网络订餐“智慧监管”模式，搭建网络订餐监管分析系统，依托“互联网+大数据”，对网络订餐实时抓取、分析，探索“以网管网”，实现“靶向治理”。鼓励建立食品安全大数据共享机制，根据监测结果建立平台和入网餐饮服务提供者食品安全信用档案，记录日常监督检查结果、违法行为查处、责任约谈及整改情况，调整抽检监督频次，逐步实现网络订餐动态监管。

（四）强化宣传培训力度。各地要督促平台、入网餐饮服务提供者建立健全食品安全培训考核制度，利用监管部门“两库一平台”、第三方培训机构和平台专业优势，开展骑手、食品安全管理人员、餐饮从业人员的教育培训，不定期进行食品安全法律和典型案例讲解，推动网络餐饮服务行业整体水平不断提高。

三、加强食品安全社会共治，提升协同治理水平

（一）健全完善食品安全社会监督机制。各地要充分调动相关职能部门、餐饮行业组织、科研院校等社会各界参与网络餐饮服务食品安全监督的积极性和创造性，探索建立失信联合惩戒、风险信息交流等长效管理机制和食品安全社会监督员队伍，充分发挥基层群众、社会团体、新闻媒体及社会各界的监督作用。

（二）加强政企战略合作。鼓励监管部门与平台建立战略合作机制，推进平台与政府部门数据对接和共享，深化网络订餐“智

慧监管”，共建“互联网+明厨亮灶”示范街区，参加投保食品安全责任险，实施联合惩戒，积极引导入网商家合规经营。

（三）推广使用“无接触配送”设施设备。大力推行“无接触配送”及外卖封签，外卖食品做到“一餐一封签”。倡导平台在写字楼、居民小区、医院、高校等外卖需求量大、人员密集的场所，投入铺设“智能取餐柜”、“双面取餐柜”等设施设备，避免人员面对面送取餐。督促平台建立取餐柜管理制度，落实日常维保、环境温度、卫生、防盗、清洁消毒等保障措施，为消费者提供放心的存取餐环境。积极引导学校后勤、物业服务机构、业主委员会响应配合，加快建立既符合食品安全需求，又能为消费者提供便利的餐饮外卖无接触投送示范点。

（四）倡导餐饮消费新风尚。鼓励平台、入网餐饮服务提供者以显著方式提示消费者按需、适量点餐，在餐品浏览页面标注餐品份量、规格、建议用餐人数等信息，推广小规格餐品、一次性环保餐盒、可降解塑料袋，在线下店大力推广“公筷公勺”、分餐制等用餐方式，弘扬“文明消费、节约用餐”的新风尚，杜绝餐饮浪费行为，引导文明用餐习惯和健康生活方式。

