

(A 类)

中山市市场监督管理局

中市监函〔2026〕186 号

中山市市场监督管理局关于市十六届人大七次会议 第 2026081 号建议答复的函

林司莹等代表：

你们提出的《关于外卖行业健康发展的建议》（建议第 2026081 号）收悉，经综合市委社会工作部、市公安局、市总工会意见，现答复如下：

建议紧紧围绕外卖行业发展问题，涉及骑手群体管理、交通安全、食品安全，建议内容视野开阔、切中时弊，站位高、系统性思维强，所提出的关注骑手心理健康、强化交通安全管理、打造食品安全闭环，构建了一个“以人为本、安全为基、品质为核”的外卖行业治理闭环，既有宏观的战略思考，又有微观的落地方案，为我市外卖行业的规范、健康、可持续发展提供了宝贵的参考。对此我局和相关会办部门高度重视，积极研究采纳各项建议，并结合实际工作落实落地。

一、关于骑手心理健康的建议

吸收采纳。

各部门强化骑手关怀，倾听骑手诉求，持续破解新业态领域工作难题。市总工会推进“重点建、行业建、兜底建”模式，依托镇街总工会及头部平台企业，最大限度将外卖骑手等新就业形态劳动者组织到工会中来，成立中山市新业态行业工会，覆盖美团、淘宝闪购等主要平台合作商。整合专业心理咨询机构资源，开通面向包括外卖骑手在内的新就业形态劳动者的 24 小时免费心理援助热线，市职工服务中心拟依托现有职工服务资源，打造专属的“心理服务平台”。市市场监管局聚焦骑手工作存在“停车难、上楼难、进小区难”等切实痛点难点问题，广泛开展摸排调研，开展“微心愿”等活动，帮助骑手解决急难愁盼问题。

二、关于外卖送餐共管共治的建议

吸收采纳。

市市场监管、市公安、人社、总工会等多部门共同建立网约配送群体权益保障机制，中山市市委、市政府高度关注新业态人群心理健康和社会稳定工作，市委社会工作部持续深化“一工程三行动”（聚“蜂”工程和强“蜂”行动、暖“蜂”行动、先“蜂”行动），扎实做好新就业群体的思想引导和凝聚服务工作，不断增强党在新兴领域的号召力、凝聚力、影响力，在市委社工部带领下，市市场监管局、市总工会通力合作，齐心构建骑手友好型社会。一方面压实平台责任，推动平台合理设置规则，强化与骑手沟通交流。市市场监管局常态化组织开展配送企业、平台站点的调研走访，每半年组织一次平台行政指导会议，督促平台和企业重视骑手权益保障工作，先后推动平台优化订单延误处理机制、调整极

端天气配送规则，保障骑手收入规则稳定与工作环境良好。另一方面拓宽全域暖蜂服务覆盖范围，持续发挥暖蜂驿站等暖蜂场所作用，加大暖蜂活动覆盖面。全市积极拓展“蜂”享服务矩阵，根据新就业群体分布特点，依托党群服务中心、大型商圈、行业协会、银行、汽车租赁网点及“小哥”聚集地精准布局暖蜂场所 1088 个。协商化解“小哥进小区”难题，链接千家商户为“小哥”提供“蜂享早餐”“深夜食堂”等专属优惠。

三、关于加强骑手交通安全管理的建议

吸收采纳。

印发《中山市市场监督管理局关于印发中山市外卖骑手文明骑行倡议行动方案的通知》，以压实即时配送平台主体责任、规范外卖骑手骑行行为为目标，统一部署外卖骑手文明骑行倡议行动，加强文明骑行宣传引导，构建“政府引导、平台主责、骑手自律”的文明骑行环境。

一是压实平台责任。市市场监管局、市公安局联合召开 2 轮平台企业履行安全主体责任行政指导会，要求各平台企业、配送合作商抓实抓细全市电摩综合治理工作落实，要提高政治站位，正视当前骑手交通违法频发等突出问题，主动融入全市治理大局。指导美团平台落地“不闯红灯”安全骑行专项评选活动，平台依据骑手日常骑行记录筛选长期遵守交通规则、无闯红灯记录的骑手予以现金、物质表彰，树立文明骑行先进典型。

二是强化骑手安全意识。发布《中山市外卖骑手文明骑行倡议书》，明确了骑手文明骑行的具体规范，涵盖严格遵守交通信

号灯、不逆行、不闯红灯、不超速行驶、正确佩戴安全头盔、使用符合国家标准的电动自行车等核心内容，引导广大骑手自觉遵守交通法规，践行文明骑行理念。深入美团、淘宝闪购、京东秒送等外卖站点和重点区域开展调研检查，详细摸清站点运营管理、骑手管理及车辆使用等实际情况，要求站点每周组织开展安全教育。

三是加强交通违规处置。公安部门围绕“紧盯重点道路、管控重点车辆、看住重点人群、严查重点违法”工作思路，全面部署开展集中攻坚。在全市范围已筛选出 204 条 A 类、B 类重点道路，有针对性地加大电摩专项整治力度，通过科学设岗、动态用警，做到重点路段有人管、高峰时段有人守、违法行为有人查，警力覆盖到位、执法管控到位，切实提高路面见警率和管事率。结合摩托车和电动自行车交通违法整治行动，依托路面执勤教育点和铁骑巡逻，严查严处外卖骑手车辆闯红灯、逆行、不戴安全头盔、未悬挂号牌等典型违法乱象。采取组织当事人现场戴上“红袖章”劝导交通违法行为的方式，通过“让群众教育群众”的方式，推动骑手整体交通安全意识提升。

四、关于深化食品安全管理建议

吸收采纳。

市市场监管局聚焦“幽灵外卖”等人民群众深恶痛绝的网络餐饮经营乱象，运用大数据监督机制，搭建“幽灵外卖”大数据监督模型，调取三大平台全量数据，处置下线异常经营主体 1871 家，联合公安查办涉嫌使用假证“幽灵外卖”商家 68 家，共刑事

拘留 79 人。与平台构建“线上监测+线下核查+平台处置”的闭环管理机制，线上累计监测网络餐饮主体 6660 家，线下开展网络餐饮食品安全监督检查 9164 家次，指导商家整改问题 8373 个，查处网络餐饮违法案件 212 宗；推动美团外卖、淘宝闪购开放政企共治平台，形成问题商家置休、下线的闭环处置流程。联合公安机关对美团、淘宝闪购、京东等平台开展集中约谈，要求平台落实入网商户审核管理责任、主动排查消除违法商户，平台累计自查下线整改违规商户超 6000 家次。发布《中山市网络餐饮食品安全合规经营指引》，明确商户“一个必须”“两个透明”“三个清洁”“四个规范”共 10 条合规要求。对 1342 家“无堂食”外卖主体开展“无堂食”标注，在 16 条“无堂食”外卖聚集街区推动改进提升，推广“互联网+AI 监管”和“食安封签”应用。

后续，市市场监管局及各会办单位将紧密结合建议内容持续推进外卖行业健康发展：

一是聚焦骑手心理健康，深入加强与骑手群体沟通交流，了解并努力解决骑手“取餐难、送餐难、进小区难”的现实难题。探索拓宽“一工程三行动”品牌体系，在暖蜂场所试点建设“心灵驿站”，发挥新就业群体社会工作观察员和暖蜂驿站观察点的“探头”作用，把“平台派单压力、超时处罚争议、客户投诉处置”等易诱发心理问题的源头事项纳入意见建议收集的重点，并及时将反映集中的问题线索反馈平台企业，推动平台优化规则，从根源上减少心理压力源。

二是聚焦外卖骑手交通安全，推行违章查办与文明骑行并轨而行，加大对外卖骑手交通违章信息通报，督促平台围绕骑手违章多发区域、多发时段，合理调整考核规则，消除违章诱因。联合平台持续开展文明交通培训教育，强化对违章骑手再教育和安全骑行奖励激励，在行业内掀起文明骑行新风。

三是构建网络餐饮放心消费环境，聚焦治理网络餐饮食品安全突出问题，强化与平台数据联动，强化对商户入网数据审核把关，探索建立跨平台重点违规商户信息共享机制，堵住“换马甲重开”问题漏洞。聚焦“无堂食”外卖整治提升，持续推进“互联网+AI 监管”、食安封签等覆盖，形成“看后厨点单”消费氛围，构建网络餐饮放心消费环境。

专此答复，诚挚感谢你们对外卖行业发展工作的关心支持。

中山市市场监督管理局

2026 年 8 月 31 日

（联系人：朱亦凡，联系方式：88166051）

公开方式：主动公开

抄送：市人大常委会代表工委、市政府办公室、市委社会工作部、市公安局、市总工会。

中山市市场监督管理局办公室

2026 年 8 月 31 日印发
