

《外卖平台服务管理基本要求》

(☒ 征求意见稿 ☐ 送审稿 ☐ 报批稿)

编制说明

《外卖平台服务管理基本要求》标准起草组

2025 年 9 月

一、工作简况

（一）任务来源

根据国家标准化管理委员会 2025 下达的国家标准制修订计划（国标委发〔2025〕38 号），《外卖平台服务管理基本要求》由中国标准化研究院负责承办。该标准由全国平台经济治理标准化技术委员会（SAC/TC611）归口管理，国标委计划号 20253216-T-424。

（二）制定背景

党中央、国务院高度重视外卖行业规范健康发展。自 2020 年起，市场监管总局、人力资源社会保障部、商务部、生态环境部等部门亦先后发布外卖行业相关政策文件，从食品安全监管、骑手权益保障、绿色包装规范、营销行为管理等维度，提出针对性要求。

外卖平台是连接商家、消费者、配送员的核心枢纽，是平台经济的重要组成部分。今年以来，市场监管总局会同有关部门多次对饿了么、京东、美团等外卖平台进行集中约谈，直指当前外卖行业竞争中存在的突出问题，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。在此背景下，研制《外卖平台服务管理基本要求》旨在细化落实现有法律法规、规范性文件，引导规范外卖平台服务管理行为，提升平台服务质量，对促进平台经济高质量发展具有重要意义。

（三）起草过程

在市场监管总局的指导下，中国标准化研究院组织组建

标准编制工作组。**预研阶段**，标准编制工作组重点围绕外卖行业存在问题，梳理分析主要外卖平台服务模式和管理实践，就相关法律法规、政策文件、已发布标准开展政策梳理与标准化分析，确定标准编制思路。**起草阶段**，标准编制工作组聚焦外卖平台收费与促销行为、商户管理、配送员权益保障等问题，逐步明确外卖平台标准框架、术语和定义及各章节主要内容，期间共召开标准研讨会 15 次，充分听取监管部门以及平台企业、商家和骑手代表、专家学者的意见建议，形成标准公开征求意见稿。

二、标准编制原则、主要技术内容及其确定依据

（一）标准编制原则

本标准的编制主要原则包括：

1. 规范性原则。本标准严格遵循 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求，规范标准的结构、文本、术语和格式，确保标准结构清晰、术语统一。标准条款表述准确、简明、易懂，术语定义清晰且保持各部分一致性。通过规范化的编写体例，提升标准的权威性、适用性和可执行性。

2. 问题导向原则。本标准坚持问题导向，聚焦当前外卖平台服务管理中存在的突出矛盾和关键短板，针对社会广泛关注的“内卷式”竞争、平台收费不透明不合理、“幽灵外卖”、配送员权益保障不足等热点问题形成标准条款，促进外卖行业规范健康有序发展。

3. 可操作性原则。本标准立足外卖平台服务管理的现

实需求，紧密结合外卖平台的服务管理实际，系统梳理服务管理流程中可能遇到的关键问题，对相关问题进行深入分析，对外卖平台提升服务与管理能力提供指引，确保标准在平台服务管理实践中得到有效落实。

（二）标准主要技术内容及确定依据

本标准对外卖平台的服务管理提出了基本要求，旨在规范平台行为，提升行业整体服务管理水平，维护市场公平竞争秩序，保障商家、消费者和配送员的合法权益。

本标准主要包括四部分核心内容：

1. 总体要求。本部分提出了平台在服务管理方面的总体要求，包括平台应依法经营、保障各方合法权益、维护公平竞争秩序、落实社会责任、推动多方共治等方面，从整体的角度对外卖平台服务管理提出要求，促进平台规范健康发展。

2. 商户管理。本部分从入驻条件、信息审核、运营管理等方面入手，对外卖平台对商户的管理提出系统要求，明确平台应建立规范的准入机制，严格审核商户资质与经营信息，提供必要的技术支持与运营指导，加强日常经营行为管理，促进商户合规经营，提升平台整体服务质量和食品安全水平，防范食品安全风险。

3. 价格行为管理要求。针对平台收费规则不透明、不合理问题，本部分明确了收费管理的具体要求，提出平台应规范收费项目、公示收费信息、进行合规审核等；针对平台内卷式竞争问题，本部分明确了对价格促销管理的要求，包

括确保促销活动公开透明、促销规则公平合理等，有效维护市场竞争秩序。

4. 配送员权益保障。本部分聚焦配送员社会保障、劳动报酬、工作时间、职业发展和关怀等方面，要求平台规范用工关系，保障配送员合理收入与劳动时间，加强业务培训与职业保障，推动建立公平、合理、可持续的配送员权益保障机制。

（三）标准修订变化及依据（仅修订标准需要列出）

本标准为制定项目，不涉及本部分内容。

三、试验验证的分析、综述报告、技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

（一）试验验证情况

本标准在编制过程中，由长期开展相关研究的专家学者、外卖平台企全程参与，并充分听取商家、配送员意见建议，围绕标准条款可行性、合规性及实施影响进行深入研究。同时，积极邀请地方市场监管部门参与研讨，听取监管实践中的痛点难点，以及相关政策研制过程中的考量因素，确保标准内容贴合行业实际，能够起到有效引导。通过多次研讨、座谈完善标准内容，增强了标准的科学性、适用性和可操作性，为标准的落地实施奠定了基础。

（二）社会效益

本标准的应用将产生显著的社会效益。研制《外卖平台服务管理基本要求》国家标准，在外卖平台服务管理过程中引入标准化方法，能够为外卖平台企业提供可参照适用的服

务管理模式与程序指引，有效规范外卖行业的服务行为，提升整体服务质量与效率。本标准将通过优化平台收费规则与促销规则、明确与落实平台对商户的管理责任、保障配送员权益，促进外卖行业规范发展，维护市场公平竞争秩序，保障多元主体权益。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

相关国际标准共 2 项，均是针对非接触式配送服务而制定的，聚焦于非接触式交付流程、各主体责任边界以及服务质量控制机制等核心方面，为全球即时配送体系提供了标准化技术框架。

相比于同类国际标准，本标准更侧重于对主体行为的规范，聚焦外卖行业中平台、商户、配送员等多元主体间的行为协同，填补现有标准在主体关系协调层面的空白，推动多元主体利益诉求协调一致，进一步促进外卖行业的规范治理。

五、以国际标准为基础的起草情况、是否合规引用或采用国际国外标准以及未采用国际标准的原因

由于尚未发布相应国际标准，因此该文件没有以国际标准化文件为基础起草，且没有引用国际国外标准。

六、与有关法律、行政法规及相关标准水平的关系

本标准重点参考《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《规范促销行为暂行规定》《网络交易监督管理办法》《网络交易平台收费行为合规指南》等法律法规及政策文件，并列入本标准的参考文献，作为标准的编制基础。在标准编制过程中充分吸纳相关法律法规、

政策文件的导向与精神，实现本标准与立法、政策在平台收费行为、促销规范、商户管理、劳动者权益保障等多维度的协调一致。

七、重大分歧意见的处理过程及依据

无。

八、涉及专利的有关说明

无。

九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

建议本标准作为推荐性国家标准发布。

本标准发布后，各主要外卖平台可率先自我声明遵守标准，后逐步扩大适用范围至全行业。本标准拟发布后立即实施。由于主要外卖平台均参与了标准的研制全过程，对标准内容已有充分了解和前期准备，具备立即实施的基础条件。同时，社会公众对相关问题高度关注，亟需规范引导。标准的及时实施有助于回应社会关切，稳定各方预期，推动行业尽快形成公平、有序、可持续的服务管理格局，提升消费者信任度与行业整体形象。因此，建议发布后立即实施。

十、其他应予以说明的事项

无。