

国家市场监督管理总局  
国家互联网信息办公室  
国家发展和改革委员会  
公安部  
人力资源和社会保障部  
商务部  
中华全国总工会

国市监网监发〔2021〕38号

---

关于落实网络餐饮平台责任  
切实维护外卖送餐员权益的指导意见

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局(厅、委)、网信办、发展改革委、公安厅(局)、人力资源社会保障厅、商务厅、总工会：

为促进网络餐饮健康发展，维护外卖送餐员正当权益，现提

出十条意见。

### **一、科学设置报酬规则,保障合理劳动收入**

网络餐饮平台要认真完善外卖送餐员劳动报酬规则,建立与工作任务、劳动强度相匹配的收入分配机制。制定科学合理的劳动定额标准和外卖送餐员接单最低报酬,确保外卖送餐员提供正常劳动的实际所得不低于当地最低工资标准。明确劳动报酬发放时间和方式,确保按时足额发放。外卖送餐员在法定节假日、恶劣天气、夜间等情形下工作的,适当给予补贴。

### **二、完善绩效考核制度,发挥正向激励作用**

网络餐饮平台及第三方合作单位要合理设定对外卖送餐员的绩效考核制度。在制定调整考核、奖惩等涉及外卖送餐员切身利益的制度或重大事项时,应提前公示,充分听取外卖送餐员、工会等方面的意见。优化算法规则,不得将“最严算法”作为考核要求,要通过“算法取中”等方式,合理确定订单数量、在线率等考核要素,适当放宽配送时限。

### **三、优化平台派单机制,切实保障劳动安全**

网络餐饮平台要发挥数据技术优势,进一步完善订单分派机制,优化外卖送餐员往返路线,降低劳动强度。科学确定订单饱和度,向外卖送餐员分派并发单量时,要充分考虑安全因素。合理管控在线工作时长,对于连续送单超过4小时的,系统发出疲劳提示,20分钟内不再派单。加强日常交通安全教育,定期开展安全培训,引导督促外卖送餐员严格遵守交通法规,骑行环节全

程佩戴安全头盔,使用符合国家安全标准的配送车辆,保障劳动安全。

#### **四、加强外卖服务规范,严守食品安全底线**

网络餐饮平台要切实担负食品配送环节安全责任,履行食品安全法律法规规定的义务。制定平台外卖送餐服务管理规范,加强食品安全知识培训,提升外卖送餐员食品安全风险防控、个人卫生等方面知识水平。保障配送容器安全卫生,加快推行外卖餐食封签等措施,确保食品配送过程不受污染,严格落实食品安全要求。

#### **五、综合运用保险工具,着力强化保障力度**

网络餐饮平台及第三方合作单位要依法为建立劳动关系的外卖送餐员参加社会保险,鼓励其他外卖送餐员参加社会保险。按照国家规定参加平台灵活就业人员职业伤害保障试点,防范和化解外卖送餐员职业伤害风险。鼓励针对平台就业特点,探索提供多样化商业保险保障方案,确保缴纳费用足额投保,提高多层次保障水平。

#### **六、优化从业环境,改善工作生活条件**

鼓励支持新业态发展,营造良好从业环境,积极发挥稳定和扩大就业作用。推动在商业楼宇、居民小区等设置外卖送餐员临时驻留点,公共区域设置电动车充换电设施,提供必要的饮水、休息、充电等条件,不断改善工作环境。加强与物业管理机构沟通,通过推广铺设智能取餐柜等形式,提升外卖送达的便利度。鼓励

研发智能头盔等穿戴设备,促进骑行配送安全。对外卖送餐员住宿、子女教育方面给予关心支持。

## **七、加强组织建设,完善支持保障体系**

推动建立适应新就业形态的工会组织,积极吸纳外卖送餐员群体入会,引导帮助外卖送餐员参与工会事务,提高权益保障体系化、机制化水平。支持工会开展工作,参与外卖送餐员报酬规则、绩效考核、派单时间、劳动安全、工作条件等重要事项协商协调,保障外卖送餐员对涉及自身利益事项的知情权,为外卖送餐员提供依法维权咨询、政策宣传解读、技能培训、心理疏导、思想关爱、困难帮扶和送温暖等服务,维护外卖送餐员合法权益。

## **八、给予更多关心关爱,增强职业社会认同**

积极倡导网络餐饮平台加强团队建设,丰富外卖送餐员文化生活。加大宣传力度,营造良好氛围,引导社会对外卖送餐员形成身份尊重和职业认同。推动开展技能、素质、文化等多方位培训,提升外卖送餐员能力水平,提高公共环境融入度,营造外卖送餐员与餐饮商户、消费者之间的和谐关系。制定完善救助预案,对遇到特殊困难的外卖送餐员及时给予帮助,切实提高团体归属感。

## **九、强化风险防控措施,有效化解处置矛盾**

网络餐饮平台及第三方合作单位要建立有效的风险防控和矛盾处置机制。要落实风险防控责任,开展常态化风险评估,充分依托大数据等技术优势,及早发现风险因素,及时预警处置并报告地方政府。要畅通外卖送餐员诉求渠道,明确诉求处置程

序、时限,加强民主协商和平等沟通,满足正当诉求。坚持抓早抓小,对于客观因素造成送单超时等常规问题,一般在24小时内合理解决,防止矛盾升级,有效处置纠纷。

## 十、适应灵活就业发展趋势,不断提升权益保障水平

督促网络餐饮平台及第三方合作单位依法保障外卖送餐员合法权益。外卖送餐员的工作任务来源于平台,通过平台获得收入,平台应通过多种方式承担劳动者权益保障方面的责任。平台要加强对第三方合作单位保障外卖送餐员正当权益情况的监督。平台应严格落实国家关于维护灵活就业和新就业形态劳动者权益的法律规定和政策举措,不断提升外卖送餐员权益保障水平。

充分发挥网络监管部际联席会议重要作用,发挥各部门职能优势,强化责任担当,进一步加强政策衔接和协同配合,及时协调解决指导意见实施中遇到的问题。各地要落实属地责任,建立健全外卖送餐员权益保障工作协调机制,加强组织实施,强化风险评估,有效化解矛盾,落实网络餐饮平台主体责任和社会责任,保障外卖送餐员合法权益,坚决维护社会稳定。





(此件公开发布)

---

市场监管总局办公厅

2021年7月19日印发