

乐动体育网络订餐食品安全管理办法

总则

第一条【制定目的及依据】为保障入网餐饮商户食品安全，践行“帮大家吃得更好，生活更好”的企业使命，依法履行平台食品安全管理责任，持续提升入网餐饮商户在线经营规范化水平，依据《食品安全法》、《中共中央国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》、《网络食品安全违法行为查处办法》等，结合业务实际，制定《乐动体育网络订餐食品安全管理办法》。

第二条【基本原则和目标】乐动体育网络订餐食品安全管理工作坚持依法履责、智慧管理、合作共治的基本原则，充分发挥平台大数据技术优势，推进与社会各界的广泛合作，建立并持续完善乐动体育网络订餐食品安全智慧管理体系。通过做好食品安全管理工作，实现商户规范、用户满意、监管认可、行业示范的关键结果，持续提升网络订餐行业“安全”“安心”的高质量发展水平。

第三条【适用范围】本办法的适用范围是：以乐动体育平台（以下简称“平台”）为载体开展的网络订餐服务，具体指线下餐饮商户通过入驻乐动体育旗下各类平台，接受注册为平台用户的消费者订餐需求后制作餐饮，并完成餐品配送的网络订餐服务活动。

第一章 入网餐饮商户的食品安全要求

第四条【资质要求】入网餐饮商户应当具有实体店经营资格，依法取得符合国家、地方法律法规和监管要求的有效资质证件，包括但不限于营业执照、食品经营许可证、登记备案凭证、核准证等合法经营资格。

第五条【资质公示与更新】入网餐饮商户应当做好相关资质证照上传、公示工作，并保证上传资质证照真实、合法、有效，资质证件信息发生变化的，应当及时更新。入网餐饮商户还应依法公示量化分级信息。

第六条【食品安全协议】入网餐饮商户应当与平台签订食品安全协议，按照法律法规规章和协议载明的要求，依法开展网络餐饮服务活动，确保向消费者提供符合食品安全要求的餐品。

第七条【合规经营】入网餐饮商户应当严格按照许可证、登记备案凭证、核准证等资质证件载明的事项从事网络餐饮服务活动，不得超范围、超期限经营。

第八条【过程规范】入网餐饮商户应当做好原材料采购和餐品的食品安全控制，鼓励餐饮商户建立稳定的供货渠道。鼓励商户使用乐动体育或其他供应商提供的餐饮 ERP 系统，对“从农田到餐桌”全过程进行信息化管理，推动建立“餐饮安全追溯机制”。

入网商户应积极学习和践行《餐饮服务食品安全操作规范》规定的各项操作指引和规定，规范操作和经营，履行食品安全主体责任，提升食品安全管理能力，保证餐饮食品安全。不得加工法律、法规明令禁止生产经营的食品。

第九条【明厨亮灶】鼓励餐饮商户在平台经营活动页面向用户展示店面和厨房环境。对于有效展示真实信息的商户，平台将通过加注标签等方式，给予商户更多的发展支持。

第十条【食品安全保险】商户应积极处理消费者食品安全投诉，提升消费者服务体验，保障消费者消费权益。鼓励餐饮商户积极加入乐动体育网络订餐“放心吃”计划，通过购买食品安全责任保险，为消费者提供更好的消费保障。

第十一条【食品安全知识学习】鼓励商户积极参加平台组织的线上、线下食品安全法律法规、操作规范等学习培训活动，不断提升食品安全意识和操作水平。

第十二条【网络订餐封签】入网餐饮商户应当使用无毒、清洁的食品容器、餐具和包装材料，并对餐饮食品进行包装。鼓励通过加贴封签或者采取其他适宜的方式，提升配送过程的规范化水平。

第二章 平台的食品安全管理建设

第十三条【完善保障机制】平台设立首席食品安全官，成立食品安全专门机构，组建并优化食品安全管理工作组织体系，确保食品安全管理工作保障有力、推进有序，不断推进平台食品安全管理能力建设。

第十四条【食品安全制度建设】平台严格按照法律法规等要求，建立健全食品安全管理各项制度、规则并定期更新，确保制度、规则落实落地。平台发现入网餐饮商户存在食品安全违法行为或潜在风险时，有权依据相关制度规则等，进行必要处置。

第十五条【食品安全文化建设】平台积极加强平台食品安全文化建设，通过教育培训、评奖评优等多种手段，培育乐动体育生态的食品安全文化，提升全平台的食品安全意识和能力。

第十六条【入网审查与实名登记】平台建立并持续完善餐饮商户入网审查制度，对入网餐饮商户进行实名登记，利用人工+电子系统双重校验，并努力探索通过天网系统与监管部门证照数据库建立比对验真等方式，不断提升入网餐饮商户资质证件审查的水平和效率。

第十七条【在网管理】平台建立并持续完善餐饮商户在网管理机制，借鉴监管部门推行的“双随机、一公开”机制、“神秘买家”机制等，实现对入网餐饮商户网络经营行为的动态抽查和监测。研发智慧管理系统，加强对资质证件临期换证提醒，超期限超范围经营、证照造假仿冒等违规行为的定期重点监测、核查和处置。

第十八条【违法行为制止及报告】平台建立入网餐饮商户违法行为制止及报告制度，发现入网餐饮商户存在违法行为的，及时制止并向有关部门报告。

第十九条【**严重违法行停止平台服务**】平台建立严重违法行停止平台服务制度。如商户出现：涉嫌食品安全犯罪被立案侦查或提起公诉，或被处以刑罚；因食品安全违法行为被公安机关拘留或给予其他治安处罚，或被食品安全监管部门吊销许可证或责令停产停业等严重违法犯罪行为等严重违法行为的，平台将立即将商户下线，停止为其提供平台服务。

第二十条【**事故处置**】平台建立食品安全事故处置制度，入网餐饮商户出现食品安全事故的，及时启动事故流程机制，确保问题及时处置。

第二十一条【**投诉处理**】平台建立食品安全投诉处理专门机制，核实处理消费者因接受网络订餐服务所产生的投诉举报等相关问题。

第二十二条【**商户普法**】平台利用“袋鼠学院”等线上、线下渠道，研发面向餐饮商户的食安培训体系，普及食品安全法律法规、操作规范等知识，持续帮助商户提升食品安全意识和规范经营水平。

第二十三条【**智慧管理**】平台利用大数据、云计算等能力，推进网络餐饮服务食品安全的智慧管理体系建设。

第二十四条【**社会共治**】平台积极参与食品安全社会共治，与监管部门、行业协会、科研机构、学术团体等力量共同探索和实践推进餐饮行业高质量发展的方案，致力于促进解决行业发展中的问题。如通过与政府食品经营许可数据库的对接，提升入网餐饮商户资质审查的准确性；配合监管部门，帮助潜在优质商户共同解决证照办理难题；帮助商户优化原材料采购供应链；联合第三方机构推广餐饮行业食品安全解决方案等。

第三章 配送规范与安全

第二十五条【**配送人员**】送餐人员应保持个人卫生并满足所在地对于送餐人员的卫生健康的相关要求，上岗时确保工作衣帽整洁。

第二十六条【**骑手培训**】加强送餐人员送餐规范、食品安全等方面的教育培训，提升送餐人员的食品安全意识。

第二十七条【**容器清洁**】送餐时，应使用安全无毒的配送容器，保持容器清洁，并定期清洗消毒。

第二十八条【**配送规范**】配送过程中，不得将食品与有毒有害物品混装存放、配送，同时保证餐品安全所需的温度、湿度等要求。

第四章 消费者权益保障

第二十九条【**食安科普**】加强面向消费者的食品安全知识普及，利用小程序、微信公众号、印发科普图册等形式，对消费者进行餐饮食品安全提示、知识普及。如夏天应少选冷食生食，餐品送到应及时食用等。

第三十条【**投诉举报**】消费者接受乐动体育网络订餐服务，发现入网餐饮商户提供的餐品存在食品安全问题的，可通过小程序在线客服、消费者服务热线等

进行投诉举报。平台接到消费者投诉举报的，应当立即开展调查核实和处理工作，依法维护消费者的合法权益。

附则

第三十一条【生效时间】本办法自 2022 年 2 月 7 日起生效实施，由乐动体育负责解释。