

# 外卖平台服务“新国标”向社会征求意见 聚焦外卖平台治理之痛

新华社记者 赵文君

新华社北京9月24日电 市场监管总局起草的《外卖平台服务管理基本要求(征求意见稿)》,24日正式面向社会公开征求意见。

这意味着外卖平台服务管理将有“新国标”,引入标准化方法规范外卖平台服务管理行为,提升平台服务质量。

今年以来,外卖平台企业为争夺即时零售流量入口,反复发起“百亿补贴”“大额消费券”等外卖大额补贴活动,“外卖大战”一定程度上加剧了餐饮市场“内卷”。

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,征求意见稿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。

记者从市场监管总局了解到,全国平台经济治理标准化技术委员会于今年8月底成立,这一标准正是由全国平台经济治理标准化技术委员会归口管理,主要起草单位有中国标准化研究院、中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心等。主要外卖平台均参与了标准研制全过程,对标准内容已有充分了解和前期准备。

征求意见稿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。

针对平台收费规则不透明、不合理问题,征求意见稿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,征求意见稿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。

如何防范外卖食品安全风险?征求意见稿从入驻条件、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。

如何保障外卖小哥权益?征求意见稿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。

值得注意的是,征求意见稿对平台在服务管理方面提出了总体要求,

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,进一步督促外卖平台履行责任。

相比于同类国际标准,这一标准有何新意和亮点?从征求意见稿看,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。

中国人民大学食品安全治理协同创新中心研究员孙娟娟表示,这一标准通过整合食品安全、公平竞争、劳工权益等不同维度的监管要求和合规管理来优化外卖行业生态,实现不同利益相关者的共生共赢。

从可操作性上看,这一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,能够为外卖平台企业从聚焦单维度合规到整合多维度合规的管理优化,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。

业内表示,为外卖平台服务研制“新国标”有助于回应社会关切,推动行业尽快形成公平、有序、可持续的格局,提升消费者信任度与行业整体形象。

## 神舟二十号航天员乘组 将于近日择机实施第四次出舱活动

新华社北京9月24日电 (李国利 邓孟)记者24日从中国载人航天工程办公室获悉,根据计划安排,神舟二十号航天员乘组将于近日择机实施第四次出舱活动。

自8月15日圆满完成第三次出舱活动以来,神舟二十号航天员乘组稳步推进空间生命科学与人体研究、微

重力物理和空间新技术与应用等领域实(试)验任务,完成医疗救护在轨训练及全系统压力应急演练,持续开展站内环境监测、设备检查维护、物资整理等工作。

目前,空间站组合体运行稳定,神舟二十号航天员乘组状态良好,已做好出舱活动各项准备工作。

## 新的世界第一高桥 将于9月28日正式建成通车

新华社贵阳9月24日电 (记者向定杰)经过三年多建设,新的世界第一高桥——贵州花江峡谷大桥将于9月28日正式建成通车。

记者24日从贵州省人民政府新闻办召开的新闻发布会上获悉,横跨贵州黔东南州与安顺市交界处的花江峡谷大桥是六枝至安龙高速公路的控制性工程,大桥全长2890米,主跨径1420米,是目前世界山区峡谷第一大跨度钢桁梁悬索桥;其桥面距水面垂直高度625米,超越北盘江第一桥成为新的世界第一高桥。

贵州省交通运输厅党委

书记、厅长张胤说,一线建设者攻克峡谷强风、复杂地质等难题,让花江峡谷大桥屹立于被誉为“地球裂缝”的花江大峡谷之上。大桥在抗风设计、高空施工等领域实现了多项技术突破,获得授权专利21项,多项技术成果纳入国家桥梁建设标准。

据了解,截至目前,贵州已建和在建桥梁超过3.2万座,在世界高桥前100名中,贵州占据近半数席位。从崇山峻岭到万桥飞架,从千沟万壑到“高速平原”,不仅展现了贵州自信、开放的形象,也是中国基建实力的缩影。

## 今年前8月全国新开工改造城镇老旧小区2.17万个

新华社北京9月24日电 (记者王优玲)记者24日从住房和城乡建设部获悉,今年前8个月,全国新开工改造城镇老旧小区2.17万个。

2025年,全国计划新开工改造城镇老旧小区2.5万个。据介绍,2019年至2024年,全国累计开工改造老旧小区28万个,惠及居民4800万户、超过1.2亿人,共改造提升各类老化管线36万公里,增设停车位387万个,建设养老、托育等各类社区服务设

施7.8万个。

住房和城乡建设部相关负责人表示,下一步,住房和城乡建设部将在完成“十四五”城镇老旧小区改造任务的基础上,继续深入推进这项工作,重点做好小区内老化管线改造,消除安全隐患。开展建筑物屋面、外墙、楼梯等公共部位维修,小区环境及配套基础设施改造建设,小区内建筑节能改造,支持有条件的楼栋加装电梯,改善群众居住条件和生活环境。

## 北斗卫星导航定位技术 在大众消费市场占比超过七成

新华社长沙9月24日电 (记者刘芳洲 谢奔)第四届北斗规模应用国际峰会24日在湖南株洲开幕,会议期间,《北斗产业发展蓝皮书(2025年)》正式发布。蓝皮书显示,北斗卫星导航定位技术加速融入普通民众生活,在智能手机、可穿戴设备、共享出行等领域落地产品日益丰富,在各类终端中占比超过七成。

记者在展会现场看到,智能手表、冲锋衣、登山包等产品正在展出。在一件冲锋衣的手腕口袋里,记者看到了一个小小的“盒子”,据介绍,这是一款柔性可穿戴直连卫星终端,该终端与戴在帽子中的天线相连,通过北斗高精度定位,实时上报位置数据至云平台,用户即可通过App查看设备位置、管理设备状态,并支持一键救援、摔倒检测等功能。

当前,北斗系统在大众消费领域的应用布局持续深化,

在智能手机、可穿戴设备、共享出行、电动自行车等核心场景展现出蓬勃发展活力。

蓝皮书显示,2024年全年国内智能手机出货量2.94亿部,同比增长6.5%,其中约2.88亿部智能手机支持北斗定位功能,北斗安装率接近98%,智能手机出货量和北斗安装率均有所提升,成为北斗在大众消费领域最大的应用载体。

与此同时,可穿戴设备与北斗系统深度融合。可穿戴设备已成功跃升为北斗应用的第二大市场。根据中国信息通信研究院预测,2028年,全国支持北斗的可穿戴设备年出货量将增长到4795万台,可穿戴设备北斗安装率将逐步增长至74%以上。

会议期间,33项北斗规模应用的新技术、新产品、新应用首发,集中展示北斗赋能应急、交通、通信等领域的最新成果。

## 聚焦养老托育,如何激活“一老一小”消费新空间?

新华社记者 魏玉坤 邹多为 刘宇轩

新华社北京9月24日电 暑期旅游高峰过后,“银发族”错峰游接续。这几天,68岁的黑龙江哈尔滨市民姜女士搭乘“悠享龙江·银旅号”旅游列车一路向南,前往港澳游玩;70岁的乘客潘先生和老伴乘坐“新东方快车”,来到新疆库车,感受别样风情……

银发消费是促进民生改善的重要支撑,也是消费转型升级的重要方向。

我国60周岁及以上人口超3.1亿人,催生庞大的消费市场需求:“银发专列”市场火热,敬老餐厅叫好叫座,旅居康养日渐走俏……有关数据显示,到2035年银发经济规模有望突破30万亿元。

日前发布的《关于扩大服务消费的若干政策措施》聚焦老年人“急难愁盼”,提出“加强对养老护理、家政服务、长期照护等领域从业人员培养培训”“支持符合条件的文化、旅游、养老、托育、体育等服务设施建设”等举措。

“系列举措旨在增加优质服务供给,吸引更多社会资本进入养老服务领域,促进养老产业创新发展,为推动银发消费提质扩容、培育新的增长点打开更多空间。”国家发展改革委宏观经济研究院研究员张林山说。

记者在调研中发现,当前,各地立足自身资源禀赋,加快补齐养老服务供给短板,多措并举挖掘养老服务消费潜力:

浙江鼓励引进专业养老服务机构、医疗康复机构,为老人提供“走进门”服务;河南提升智慧化养老服务网络,打造银发族全天候安全守

护网;广州白云区与湖南旅游集团开展文旅资源对接,推动“专列+免税购物”“专列+跨境医疗”等新业态落地……

民企积极行动,进行适老化改造。针对老年人日益增长的打车需求,滴滴出行率先推出“滴滴老年版”小程序和电话叫车热线,并结合老年人使用习惯,设置大字体、一键叫车等便捷服务。

“考虑到老年用户的特殊需求,当终点是医院且遇到排队场景时,滴滴助老打车提供优先派单服务,让老年人能更快叫到车。截至今年8月底,累计提供就医优先派单服务超20万次。”滴滴出行有关负责人说。

既要温暖“夕阳”,也要守护“朝阳”。

我国3岁以下婴幼儿人数接近3000万,育幼服务市场广阔。党的二十届三中全会《决定》提出,加强普惠育幼服务体系建设,支持用人单位办托、社区嵌入式托育、家庭托育点等多种模式发展。

走进宁夏银川丽景街玺悦社区“宝宝屋”,老师生动讲述绘本故事,引导宝宝搭建积木造型,锻炼动手能力 and 创造力。“自从社区有了‘宝宝屋’,我家宝宝几乎天天都来这里。”社区居民李阿姨对这种“花式带娃”赞不绝口。

为深化儿童友好社区建设,玺悦社区通过中央财政支持的普惠托育服务发展示范项目“银川娃好托”设立社区“宝宝屋”,面向辖区1至4岁婴幼儿家庭,提供社区嵌入式幼儿托育服务。

“目前,3岁以下婴幼儿托位数

突破570万个,在300多个地级市和人口大县建设托育综合服务中心,更多老百姓能够‘托得起’‘放心托’。”国家发展改革委就业收入分配和消费司司长吴越涛说。

北京部署统筹社区资源,提供更多免费或低收费场地,推动社区嵌入式托育服务设施建设;江苏宿迁将适儿化改造融入城市更新、老旧小区改造,增设儿童游乐活动设施、儿童友好标识;山西太原在园林建设中持续强化“1米高度看城市”儿童视角,科学配置柔性步道、儿童游乐设施……各地因地制宜发展育幼服务业态,增强兜底保障能力和普惠性服务供给。

“当前,关键是要从供需两端协同发力,持续完善育幼服务政策,重点发展社区嵌入式托育、家庭托育点以及儿童书店、亲子餐厅等业态,更好发挥投资对优化供给结构的关键作用,不断满足人民群众对高品质育幼服务的需要。”国家信息中心经济预测部研究员张晓兰说。

突出“一老一小”消费,政策持续“上新”:商务部等9部门日前发布《关于加力推动城市一刻钟便民生活圈建设扩围升级的通知》,部署重点建设为老服务业态、加快发展育幼服务业态等任务,将便民生活圈打造成宜居宜业、宜游宜购、宜老宜小的全龄友好型品质生活圈。

“我国消费结构正处于转型升级的关键阶段,养老托育等领域发展空间广阔,服务消费将逐步成为主导型消费,在拉动经济增长中发挥更加重要的作用。”商务部副部长盛秋平表示。