

# 福建省市场监督管理局

闽市监函〔2023〕146号

答复类别：B类

## 关于省政协十三届一次会议 20231020号提案的答复

董良瀚委员：

《关于促进我省“上门经济”蓬勃健康发展的建议》  
(20231020号)收悉。现答复如下：

### 一、有关工作开展情况

我局认真贯彻落实省委和省政府关于优化营商环境的决策部署，持续加大监管服务力度，引导外卖等上门服务行业健康发展，营造良好市场秩序。一是出台平台责任指引，压实平台企业主体责任。发布《福建省同城快送经营者履行社会责任指引》《福建省网络餐饮服务食品安全主体责任指引》等文件，明确相关平台企业主体责任。定期组织各地市市场监管局约谈检查美团、饿了么外卖平台企业属地分支机构、代理商、合作商，对发现未落实审查登记、信息公示、食品抽查以及配送安全管理等主体责任的，立即督促平台经营者整改到位。电商平台重大促销节点期间，组织召开规范网络促销经营活动行政指导座谈会，约谈电商平台

(企业)驻闽有关机构代表,要求依法依规经营,落实主体责任。部署开展全省网络市场监管专项行动,联合网信、公安、邮政、商务等部门召开联席会议,立足职能联合促进平台规范经营。**二是开展外卖“点题整治”,严守食品安全底线。**结合省纪委监委“点题整治”工作,全省各地市场监管部门以学校和居民小区周边、旅游景区、城乡结合部等人民群众普遍关注的区域为重点,对辖区内主要网络订餐平台和点击率高的餐饮网店(网红店)进行摸排整治,督促平台企业依法落实食品安全主体责任,强化网络餐饮从业人员的法律意识和权益保障。“点题整治”工作开展至今,全省市场监管系统共检查网络餐饮服务第三方平台和入网餐饮服务提供者 249553 户次,督促网络餐饮服务第三方平台“下线”违法违规网店 10065 户,办结问题线索 17425 条,处理投诉举报 3396 件,立案 4119 起,罚没款 661.73471 万元。**三是畅通举报投诉渠道,发挥社会各界监督力量。**一方面,畅通市场监管 12315 投诉举报渠道,消费者可通过电话、网页、APP、微信、支付宝、小程序等多种方式,随时随地提出消费维权诉求。另一方面,督促平台企业建立并公开投诉举报处理制度,积极引导有条件的企业成为 ODR(在线消费纠纷解决)企业,推动消费纠纷在线解决,提高消费纠纷处理效率。

## 二、下一步工作打算

我局将认真吸收您的宝贵建议,会同商务及有关部门,围绕我省“上门经济”发展新需求,共同开展监管服务,推动外卖等

上门服务行业规范健康发展；共同开展放心消费创建工作，吸纳行业组织参与创建工作，促进行业自律经营；统筹开展跨部门联合监督执法，形成市场、政府共治监督模式；充分发挥 12315 热线平台作用，畅通消费者诉求渠道，推动线上线下一体化管理，深化消费环境建设，积极助推我省经济高质量发展。

感谢您对市场监管工作的关心与支持！

领导署名：黄培惠

联系人：万双余

联系电话：0591-87580522



（此件主动公开）

抄送：省政府办公厅、省政协提案委员会。

