

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2024〕95号

答复类别：B类

关于省十四届人大二次会议 第1818号建议的协办意见

省人社厅：

吴思旺代表提出的《关于贯彻执行加强维护新就业形态劳动者劳动保障权益意见的建议》（第1818号）收悉，现将相关办理意见反馈如下：

我局高度重视维护新就业形态劳动者劳动保障权益工作，深入贯彻落实人社部等八部委关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见，强化跨部门协作，协同有关部门共同督促电商平台落实主体责任和社会责任，保障外卖平台送餐员等新就业形态劳动者的合法权益。一是全面加强联合监管保障。联合省人社厅等部门，出台贯彻落实人力资源社会保障部等八部委关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益指导意见的十五条措施，加大企业经营行为监管力度，及时约谈、警示、查处违法违规企业，确保新就业形态劳动者权益保障落到实处。联合有关部门建立维

护新就业形态劳动者劳动保障权益会商研判、政策保障、风险防控、舆情处置、集体协商、服务保障、维权保障、示范引领的八项工作机制，加强统筹协调，组织各地建立健全外卖送餐员权益保障工作协调机制，全面提升维护新就业形态劳动者权益工作水平。

二是压实平台企业主体责任。通过召开行政指导座谈会、发出监管提醒等方式，约谈检查美团、饿了么等外卖平台企业属地分支机构、代理商及合作商，加强新就业形态劳动者劳动保障权益相关政策解读和宣传引导，督促平台完善绩效考核制度、优化从业环境、强化风险防控，引导平台企业依法规范用工。召开省网络市场监管厅际联席会议 2023 年联络员会议，开展联合约谈，指导各主要电商平台企业与新就业形态劳动者之间公平协商，加强安全意识、法律意识培训。组织召开规范平台企业经营座谈会，要求平台企业优化管理方式、算法设计，保障外卖快送从业人员合法权益。

三是出台平台主体责任指引。发布《福建省网络餐饮服务食品安全主体责任指引》，明确要求平台企业将履行社会责任与诚信守法经营相结合、与促进平台经济发展相结合、与构建和谐社会相结合，自觉接受相关部门和社会公众监督，依法落实食品安全主体责任，维护配送从业人员合法权益。目前，饿了么平台已在福建省推出“骑手正向激励体系”，评选“最美骑手”并进行奖励；美团平台推出“骑手关怀计划”“袋鼠宝贝公益计划”等外卖送餐员奖励制度。

四是畅通举报投诉渠道。依托“12315”

投诉举报热线，发挥社会各界监督力量，督促外卖平台建立并公开投诉举报处理制度。指导厦门市市场监管局建立外卖平台与“12315”投诉热线的绿色通道，消费投诉可直接分流至第三方平台，联动协调提高投诉举报处置效率。指导福州市市场监管局出台《网络餐饮服务从业人员食品安全奖励办法》，鼓励外卖送餐员匿名举报平台或商户不合法食品经营行为，对内部举报人实施重奖，对不依法依规经营的平台和商户起到监督震慑作用。

下一步，我局将立足市场监管职能，积极吸收代表意见，压紧压实平台企业主体责任，切实保障外卖送餐员合法权益，共同推动我省外卖送餐员等新就业形态劳动者权益保障工作水平上新台阶。**一是**深入贯彻落实市场监管总局等部委联合指导意见，加强统筹协调，完善工作机制，强化宣传引导，抓好工作落实，及时沟通解决指导意见实施过程中遇到的问题，提高我省外卖送餐员劳动权益保障水平。**二是**以辖区内主要的网络餐饮平台及第三方合作单位为重点，强化行政指导，督促平台企业落实主体责任和社会责任，及时约谈问题突出的平台，责令整改，切实保障外卖送餐员的合法权益，坚决维护社会稳定。**三是**充分发挥福建省网络市场监管厅际联席会议制度作用，加强跨部门政策衔接和协同配合，形成各司其责、齐抓共管的工作合力，有效推动我省外卖送餐员等新就业形态劳动者权益保障工作形成有机整体。

领导署名：黄水木

联系人：万双余

联系电话：0591-87580522



(此件主动公开)

抄送：省人大常委会代表工作委员会、省政府办公厅。

