网络餐饮服务第三方安旅购食品安全管理制度

版本号：V1.0

生效日期：2025 年 7 月 12 日

编制部门：山西拥敬王科技有限公司（外卖餐饮部）

目　录

第一章 总 则

第二章 入网审查登记制度

第三章 违法行为制止及报告制度

第四章 严重违法行为服务停止制度

第五章 食品安全事故处置制度

第一章总则

1.1 目的与依据

为规范网络餐饮服务第三方服务商安旅购（以下简称“平台”）的食品安全管理，保障消费者合法权益，根据《中华人民共和国食品安全法》《网络食品安全违法行为查处办法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律法规，制定本制度。

1.2 适用范围

本制度适用于所有在安旅购开展网络餐饮服务的入网餐饮服务提供者（以下简称“商户”），包括但不限于餐饮企业、个体工商户等。

1.3 管理原则

1.3.1 合法合规原则：严格遵守国家食品安全相关法律法规，确保平台运营符合监管要求。

1.3.2 责任明确原则：平台承担食品安全管理主体责任，商户承担食品安全直接责任。

1.3.3 风险防控原则：建立全流程风险监测机制，预防食品安全事故发生。

1.3.4 公开透明原则：主动公示食品安全管理制度，接受社会监督。

1.4 管理职责

1.4.1 安旅住平台责任：

建立并执行入网审查、日常监测、违规处置等制度。对商户进行食品安全培训与考核，配合市场监管部门开展监督检查。

1.4.2 商户责任：

确保食品经营资质真实有效。

严格执行食品安全操作规范。

配合平台食品安全检查与整改。

1.5 制度公开

1.5.1 本制度及配套细则应在平台官网、APP 等显著位置公示，并提供下载功能。

1.5.2 制度修订后，应在 5 个工作日内更新公示内容，并通知相关商户。

1.6 解释与生效

1.6.1 本制度由平台食品安全委员会负责解释。

1.6.2 自发布之日起生效，原有制度同时废止。

第二章　入网审查登记制度

2.1 审查流程

网络餐饮服务第三方安旅购设立专门的审查团队，对申请入网的餐饮服务提供者进行全面审查。在收到入网申请后的[3]个工作日内，启动审查程序。首先，对餐饮服务提供者提交的食品经营许可证进行真伪验证，通过与相关发证机关的官方数据库进行比对，确保许可证的真实性和有效性。同时，仔细核对许可证上载明的主体业态、经营

项目、有效期等关键信息，确保其与申请入网的业务范围一致，且在有效期内。

2.1.1 资质初审阶段：

■ 必审证件：

《食品经营许可证》（需含“网络经营”许可项目）

《营业执照》（名称/地址与许可证一致）

法定代表人身份证正反面扫描件

■ 系统核验方式：

对接国家企业信用信息公示系统自动验真 。

人脸识别比对证件照片

2.1.2 实地核验阶段：

除食品经营许可证信息外，还需详细登记入网餐饮服务提供者的名称、地址、法定代表人或者负责人姓名、联系方式、门店照片等信息。对于地址信息，要精确到门牌号，并通过地图定位等方式进行核实；联系方式应确保能够随时联系到相关负责人，进行电话和短信双重验证。登记完成后，将所有信息录入专门的入网餐饮服务提供者信息管理系统，建立独立的档案，方便后续查询和管理。

■ 通过安旅购 APP 发起视频验证：

要求商户实时展示：后厨操作区/仓储环境/消毒设备

截图存档并标注 GPS 定位（误差≤50 米）

2.2 档案管理规范

基础资质档案：证照扫描件+验证视频安旅购永久保存。

经营过程档案 ：抽检记录/投诉记录 安旅购系统保留 3 年。

2.2 定期复核：

每隔[6]个月对入网餐饮服务提供者的信息进行一次复核。重点检查食品经营许可证是否过期、经营地址是否变更、联系方式是否有效等。若发现信息有变动，要求餐饮服务提供者在[7]个工作日内提交更新后的资料，重新进行审查登记，确保安旅购上公示的信息始终真实、准确。

第三章 违法行为制止及报告制度

3.1 监测机制：利用大数据分析、用户举报、人工巡检等多种方式，对入网餐饮服务提供者的经营活动进行实时监测。通过建立关键词库和智能算法，对安旅购上的菜品描述、用户评价等内容进行分析，及时发现可能存在的食品安全违法行为线索，如虚假宣传食品功效、使用过期食材等。同时，鼓励用户通过安旅购的举报渠道，对发现的食品安全问题进行举报，对于有效举报给予一定的奖励。

监测机制设计

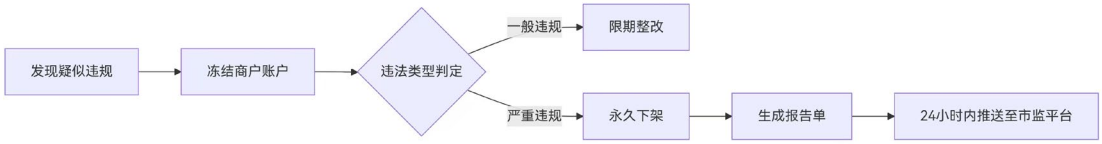
监测方式	具体措施	响应时效
系统自动筛查	通过关键词过滤（如最佳，特效，野生等）系统建立字典。	实时拦截，实时预警人工审核。
消费者投诉分析	建立投诉标签库（异物/过期/变质/无证）等	2 小时内分类处理
安旅购官方顾客抽检	每月随机下单送第三方监测，不少于 5 单	报告出具后 24 小时。出处理意见书。

3.2 制止与报告流程

3.2.1 制止措施：一旦发现食品安全违法行为，安旅购应立即采取制止措施。首先，暂停涉事餐饮服务提供者的相关菜品销售，将问题菜品从安旅购上下架处理。然后，向涉事餐饮服务提供者发送整改通知，明确指出违法行为的具体内容和整改要求，要求其在[3]个工作日内完成整改，并提交整改报告。在整改期间，对涉事餐饮服务提供者的经营活动进行密切关注，确保其不再从事违法活动。

3.2.2 报告流程：在采取制止措施的同时，安旅购应在[X]小时内将食品安全违法行为的相关情况报告给所在地县级市场监督管理部门。报告内容包括涉事餐饮服务提供者的基本信息、违法行为的具体描述、已采取的制止措施等。配合市场监督管理部门的调查工作，提供相关证据和数据，协助其进行案件查处。

3.2.3 流程图



第四章 严重违法行为安旅购服务停止制度

4.1 严重违法行为界定：明确严重违法行为的范围，包括但不限于因食品安全相关犯罪被人民法院判处刑罚的；因食品安全违法行为被公安机关拘留或者给予其他治安管理处罚的；被市场监督管理部门依法作出吊销许可证、责令停产停业等处罚的；多次违反食品安全规定，经安旅购多次督促整改仍未改正的等。

4.1.1 严重违法行为界定标准

经营有毒有害食品	立即终止服务并报警	《食品安全法》第 34 条
造成食物中毒事故	下架同批次食品并配合市场局溯源。	《突发事件应对法》
伪造许可证入住安旅购	追偿损失移送公安司法机关	《刑法》第 140 条

4.2.1 停止服务程序：当发现入网餐饮服务提供者存在严重违法行为时，安旅购立即启动停止服务程序。在[2]小时内，停止向其提供网络交易安旅购服务，包括关闭店铺页面、停止订单接收和配送等功能。同时，冻结涉事餐饮服务提供者在安旅购上的账户资金，等待相关部门的进一步处理。向安旅购用户发布公告，告知用户涉事餐饮服务提供者的违法行为和安旅购的处理措施，保障用户的知情权。

4.2.2. 重新入网条件：对于因严重违法行为被停止安旅购服务的餐饮

服务提供者，若其希望重新入网，需在满足一定条件后方可申请。首先，必须完成相关部门的处罚整改要求，提供整改完成的证明材料。其次，在停止服务期满[3]个月后，方可提交重新入网申请。安旅购对其申请进行严格审查，包括实地考察经营场所、重新审核食品经营许可证等，符合条件的方可重新允许其入网经营。

4.3.1 服务停止执行细则

1.系统层面：

自动触发：商户被市监部门立案时，系统自动关停店铺。

人工复核：安全委员会 3 人小组签字确认终止决定。

2. 公示要求：

在商户原页面显示：“该商户因 XX 原因于 X 年 X 月被清退”

安旅购公告栏每月发布《违规商户处置通告》。

第五章食品安全事故处置制度

5.1 应急响应机制：建立 24 小时食品安全事故应急响应小组，成员包括食品安全管理人员、技术人员、客服人员等。一旦接到食品安全事故报告，应急响应小组应在[10]分钟内启动应急程序，了解事故的基本情况，包括事故发生时间、地点、涉及的餐饮服务提供者、事故症状等。根据事故的严重程度，启动相应级别的应急预案。

5.2 事故调查与处理：配合相关部门对食品安全事故进行调查，提供安旅购上与事故相关的订单信息、配送记录、商家信息等资料。督促涉事餐饮服务提供者积极配合调查，如实提供食材采购渠道、加工过程等信息。在事故调查期间，暂停涉事餐饮服务提供者的经营活动，

防止事故进一步扩大。根据事故调查结果，协助相关部门对责任方进行处理，要求涉事餐饮服务提供者承担相应的赔偿责任，对受影响的用户进行合理补偿。

5.3 信息发布与沟通：及时向安旅购用户、社会公众发布食品安全事故的相关信息，包括事故原因、处理进展、防范措施等，避免造成恐慌。通过安旅购公告、短信通知、媒体报道等多种方式进行信息发布，确保信息的准确性和及时性。同时，建立与用户、监管部门、涉事餐饮服务提供者的沟通渠道，及时回应各方关切，解答疑问。定期对食品安全事故处置情况进行总结评估，分析事故原因，完善应急预案和管理制度，防止类似事故再次发生 。