

O2O模式下网络餐饮第三方平台监管及优化策略

包柠语

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年2月21日; 录用日期: 2025年3月5日; 发布日期: 2025年4月3日

摘要

近年来, O2O (Online to Offline) 模式蓬勃兴起, 网络餐饮第三方平台在其中扮演着至关重要的角色, 已然成为连接消费者与商家的关键桥梁。然而, 第三方平台在运营过程中, 暴露出一系列不容忽视的监管问题。在商家资质审查环节, 把关不严的情况时有发生, 食品安全事故频发, 消费者权益保护更是存在明显的漏洞, 这些都亟待得到系统性的解决。本文深入剖析网络餐饮第三方平台现存的种种问题, 从多个角度挖掘其背后的深层次原因。针对法律体系的不完善, 监管部门监管力度不足, 第三方平台内部惩罚机制存在缺陷, 消费者在维权时遭遇技术壁垒的问题, 本文提出通过完善对第三方平台立法、重构监管模式并引入技术创新, 完善惩戒机制、优化评价系统等一系列建议, 旨在促进网络餐饮行业健康发展。

关键词

O2O模式, 网络餐饮第三方平台, 平台监管

Supervision and Optimization Strategies for Third-party Online Catering Platforms under O2O Model

Ningyu Bao

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Feb. 21st, 2025; accepted: Mar. 5th, 2025; published: Apr. 3rd, 2025

Abstract

In recent years, the O2O (Online to Offline) model has flourished, in which online catering third-

party platforms play a vital role and have become a key bridge connecting consumers and businesses. However, during the operation of third-party platforms, a series of regulatory issues that cannot be ignored are exposed. In the business qualification review process, lax controls occur from time to time, food safety accidents occur frequently, and there are obvious loopholes in the protection of consumer rights and interests, all of which need to be systematically resolved. This article deeply analyzes the various existing problems of online catering third-party platforms and explores the deep-seated reasons behind them from multiple angles. In view of the imperfect legal system, insufficient supervision by regulatory authorities, flaws in the internal punishment mechanism of third-party platforms, and the problems that consumers encounter technical barriers when safeguarding their rights. This paper proposes a series of suggestions such as improving legislation for third-party platforms, restructuring the supervision model, introducing technological innovation, improving the punishment mechanism, and optimizing the evaluation system, aimed at promoting the healthy development of the online catering industry.

Keywords

O2O Model, Online Catering Third-Party Platform, Platform Supervision

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在互联网浪潮的推动下，O2O (Online to Offline) 模式深度融入餐饮行业，催生出网络餐饮第三方平台这一新型商业形态。此类平台借助互联网技术，突破了传统餐饮服务在时空上的局限，构建起连接餐饮商家与消费者的便捷桥梁。中国互联网络信息中心最新数据显示，截至 2024 年，我国网上外卖用户规模已达到 5.45 亿人，占网民整体的约五成，美团、饿了么等第三方平台占据 90% 以上的市场份额。

由于互联网外卖平台的特殊性，商户数量集中、政府监管机构介入难等因素，这也意味着互联网外卖平台要比传统的餐饮商家承担更多的责任[1]，但平台在网络餐饮链条中的责任定位却十分模糊，导致其在迅猛发展的同时暴露出诸多棘手问题。食品安全事故频发，部分商家存在卫生条件恶劣、使用劣质食材等严重危害消费者健康的行为；消费者权益保护面临严峻挑战；不正当竞争行为时有发生，虚假宣传、恶意刷单等扰乱市场秩序的现象层出不穷。

2. 餐饮第三方平台监管现状

2.1. 第三方平台资质审查不严

在入网餐饮商家资质审核监管方面，网络餐饮第三方平台作为网络餐饮产业链上关键的一环，其自身的盈利性决定了它天然的与餐饮商家之间存在利益捆绑。根据艾媒咨询的 2024 年报告，过去五年中国外卖平台的抽成比例从平均 20% 涨到 25%，有些热门商圈甚至超过了 30%。在这样的背景下，网络外卖食品平台企业为了最大限度地获利，对申请入驻的网络外卖线下生产经营企业的准入资质的审核不够严格，让一些未取得食品经营许可证、使用虚假食品经营许可证、未按要求公示证照信息、公示信息不清楚或不准确、商家商标侵权问题的商家有机可乘，甚至存在恶意引诱不具备相关资质资格的“黑作坊”

“黑企业”上传虚假企业信息、食品信息、食材信息、制作信息、服务信息等现象，不规范的市场准入制度漏洞为网络外卖食品的安全问题埋下了潜在的隐患[2]。

2.2. 第三方平台食品安全责任模糊

在食材原料把控上，平台是否应像传统餐饮企业一样深入审核食材供应商资质存在争议。目前平台对食材供应商的审核多依赖商家提供的相关证明，缺乏实地考察与抽检机制，难以确保食材的安全性。食品加工上，平台虽然建立了一定的巡查机制，但对商家违规操作的责任承担界限不明。例如，商家使用过期食材制作食品，当问题曝光后，难以确定第三方平台应承担直接责任还是补充责任。当下，平台巡查多以不定期抽查为主，难以全面覆盖商家的日常经营活动，无法及时发现和制止违规行为。配送上，第三方平台同样存在责任划分难题。若因配送延误导致食品变质，平台与配送方、商家之间的责任如何划分尚无定论。

2.3. 消费者投诉渠道不畅通

部分网络餐饮平台的投诉入口隐蔽，被繁杂的界面和多层级菜单所掩盖，消费者难以快速定位。例如一些平台将投诉选项置于“更多服务”中，需多次点击跳转、操作繁琐。同时，投诉表单设计不合理，必填项过多、问题描述空间有限，消费者难以完整表述诉求，导致投诉流程难以顺利启动。此外，投诉效率低是关键痛点。平台收到投诉后，常出现响应延迟，有的甚至超过 24 小时才回复，处理周期冗长。在投诉处理过程中，平台与商家、消费者沟通不畅，信息传递存在偏差，反复要求消费者补充信息，却不及时反馈处理进度，消磨消费者耐心，使问题长期悬而未决。当平台调节不力时，消费者寻求外部救济也困难重重，繁琐的司法诉讼程序和高昂成本，更让消费者望而却步，最终陷入投诉无门的境地。

3. 网络餐饮第三方平台监管问题成因分析

3.1. 对第三方平台的法律规制欠缺

外卖行业在我国属于新兴行业，相关法律不仅数量少而且存在滞后性[3]。《食品安全法》主要针对的是传统的线下餐饮企业的经济行为，而网络外卖食品的经营消费却是依托于互联网技术的线上经济活动，这一矛盾使得网络外卖食品的交易行为出现了监管漏洞[4]。尤其是针对第三方网络平台的法律法规呈现“碎片化”特征，尚未形成统一、系统的监管框架。网络餐饮第三方平台的监管依据零散分布于《电子商务法》《食品安全法》《个人信息保护法》等众多法律法规内，专门针对平台的立法存在缺失，并且法律条文在实际操作层面存在不足，致使法律规范难以充分发挥对网络餐饮第三方平台的约束作用。以《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》第 8 条¹为例，此条款规定平台需对入驻商家开展审查工作，然而，因审核系统与平台之间尚未实现有效对接，且缺乏相应的技术手段支撑，使得审查环节往往只是走过场，无法达到预期效果，无证假证现象频发。此外，对平台责任的法律规定缺乏相应的实施细则和评判标准，致使在司法实践中，不同法院的判决标准存在差异，在数据适用、共享和交易的过程中，引发数据纠纷。

3.2. 监管部门对第三方平台缺乏有力监管

在网络餐饮第三方平台迅速发展下，监管部门受限于注册地监管模式和技术工具滞后，难以应对跨区域经营与数字技术滥用问题。目前食品安全监管实行的是属地管辖，而第三方平台的企业注册地都是在省外，这给食品安全监管工作带来了困难。例如监管部门普遍反映，获取外卖平台的数据很困难，经常平台方走完公司流程提供相应数据时已经时过境迁，无法及时有效的进行行政执法[5]。

监管网络餐饮第三方平台时，监管部门所面临的另一大严峻难题是技术的滞后性。网络餐饮行业借助大数据、云计算、人工智能等先进技术得以发展，其交易流程呈现出高度数字化的特点，并且变化极

¹ 参见《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》第 8 条。

为迅速。监管部门现有的技术手段与平台的技术创新速度严重脱节。在数据获取与分析方面,监管部门缺乏先进的数据抓取与智能分析工具,难以实时、全面地采集平台海量交易数据、商家资质信息及用户反馈数据,致使无法及时洞察潜在风险与违规行为。在面对平台复杂的算法推荐、智能派单等技术应用时,监管部门由于技术知识储备不足和专业人才短缺,难以准确理解技术原理,更无法制定行之有效的监管策略。

3.3. 第三方平台的惩罚机制存在缺陷

网络餐饮第三方平台的惩罚机制对规范商家行为,保障消费者权益至关重要,但目前,惩罚机制存在诸多不完善之处。当入网商家出现食品安全问题、虚假宣传等违规行为时,平台处罚往往仅是警告、短期下架或少量罚款。这种处罚与商家违规所得利益相比,微不足道,难以形成有效威慑。标准不统一也让惩罚机制的公信力大打折扣。不同地区、不同平台对于同一类违规行为的判定标准和处罚措施差异较大。以商家证照不齐全为例,有的平台直接清退,有的只是警告并要求限期整改;甚至同一平台在不同城市的处理方式不一致。这不仅让商家感到困惑,也让消费者对平台监管的公正性产生怀疑。

此外,惩罚机制缺乏动态调整,平台的惩罚机制未能随着网络餐饮行业的迅速发展而不断更新,对网络餐饮配送环节问题处理乏力,未能根据行业变化及时调整惩罚措施,导致消费者投诉无门。同时惩罚机制执行过程缺乏透明度,消费者只能看到处罚结果,无法了解详情,这使得消费者在选择商家时缺乏足够信息参考,也无法对第三方平台监管工作进行有效监督,削弱了惩罚机制的实际效果。

3.4. 消费者维权存在技术壁垒

网络餐饮消费维权领域呈现出显著的“沉默螺旋”现象,消费者维权意愿与消费规模的反差折射出数字化消费场景中特有的权益保障困境。技术壁垒导致消费者陷入“数据失语”困境。平台设计的格式化评价系统将复杂的消费体验压缩五星评分,消费者难以通过现有反馈机制准确表达权益受损事实。在算法主导的纠纷处理机制下,消费者被迫接受“二选一”的维权选项,实质维权路径被技术性窄化。此外,平台责任边界的模糊性构成了维权认知障碍。《电子商务法》虽然规定了平台连带责任,但在现实生活中,消费者难以准确区分商户责任与平台义务,这种认知混乱导致维权对象错位,投诉往往因为主体不适格被驳回。更值得关注的是,平台设置的“和解优先”程序使得大多纠纷终止于小额补偿,客观上抑制了消费者通过司法维权的动力。

4. 网络餐饮第三方平台监管优化策略

4.1. 完善网络餐饮第三方平台立法

为明确对第三方平台的监管,在立法上可构建专项立法的制度框架,设立平台责任动态清单制度,依据商户经营规模、食品安全风险等级等参数,差异化配置平台审核义务。同时可引入算法透明化条款,强制平台公开配送范围划定、商户排序等核心算法的决策参数,还需明确平台“线上巡查”义务,要求每月对部分商户开展全流程数据追踪。

此外,需强化法律条款的可操作性。通过司法解释与行政规章的协同,细化《电子商务法》第38条²的适用标准。可以采取“负面清单+量化指标”的立法模式,明确平台“明知或应知”的具体情形,建立赔偿计算公式,同时规定平台须在纠纷处理界面嵌入法律条款提示弹窗,确保用户知悉维权途径。在完善第三方平台责任规制的实施细则上,应加速推进地方立法。各地区应结合自身情况,陆续出台有地方性质的各项法规及管理制度,细化监管部门的各项职责[6]。通过完善立法,应对现有的问题。

² 参见《电子商务法》第38条。

4.2. 重构网络餐饮第三方平台监管模式和技术创新

当前,网络餐饮第三方平台面临注册地监管带来的取证难和技术赋能不足导致的监管难的问题,重构网络餐饮第三方平台监管模式迫在眉睫。一方面,行政机关可引入“数据发生地+结果影响地”的复合管辖原则。对于食品安全事故等重大案件,赋予主要消费行为地监管部门优先管辖权。同时构建全国统一的监管任务调度平台实现跨区域数据协同,提升跨省案件协查效率。同时,可要求平台在经营地监管部门实行实质性备案。建立“双清单”管理制度,由注册地负责企业信用信息维护,经营地承担日常监管职责。

另一方面,行政机关应进行监管技术的系统性升级,开发智能监管系统,集成区块链存证、知识图谱分析、风险预测三大核心模块。此外可构建监管数据立方体,空间纬度整合多源地理信息,主体纬度关联平台、商户、骑手数据,行为纬度追踪订餐、制作、配送全流程,通过数据分析技术,实现违法行为快速溯源定位。

4.3. 完善网络餐饮第三方平台的惩戒机制

针对第三方平台惩罚力度不严的问题,可根据平台违法行为的严重程度制定梯次化的惩罚体系。对于一般性违规,如平台信息更新不及时,可实施罚款与警告并行的措施,罚款金额应与平台规模和违规收益挂钩,参考平台过往一段时间内的平均日营业额,按一定比例确定罚款数额,促使平台重视日常运营规范。同时,引入信用惩戒机制,将平台的严重违规行为纳入社会信用体系,使其在金融信贷、市场准入等方面受到限制,从经济和声誉等多方面加大惩罚力度。

各地也应依据法律法规,结合本地实际经济发展水平和网络餐饮市场规模,制定统一的惩罚标准细则,明确不同类型违法行为的界定和对应处罚方式,在条件允许的情况下,可建立全国性的网络餐饮监管案例库,将典型案例和处罚结果录入,供各地执法部门参考,确保相似案件在不同地区得到相似处理。

此外,还需明确配送相关主体责任。当配送员多次出现严重超时情况,平台应承担连带责任,可对平台处以警告和相应罚款,罚款金额根据超时订单数量和对消费者造成的损失综合确定。对于配送过程中导致的食品污染或损坏的情况若能确定是配送员的责任,平台应先行赔付消费者损失,然后对配送员进行相应处罚,若平台未能有效管理配送服务,也应该受到相应警告和罚款。同时,在惩罚执行过程中,建立公开透明的信息发布机制,引入第三方监督机构,定期对惩罚执行情况进行评估和监督。

4.4. 优化网络餐饮第三方平台评价系统

网络餐饮第三方平台应打破格式化评价系统局限,构建多元化评价体系,建立实时动态评价修正机制。除传统的口味、包装、配送速度等基本评价以外,增加食材新鲜度、烹饪卫生状况等细化维度,让消费者能够更全面地表达用餐体验。消费者在食用过程中若发现新问题,如食物变质、异物混入等,可随时更新评价,平台及时推送该更新信息给其他消费者。并且,平台应定期对历史评价进行数据清洗,去除商家整改、经营状况变化等因素导致的无效评价,确保评价信息的时效性与准确性。

市场监管部门、消费者协会等联合组成网络餐饮责任判定机构,当消费者维权出现对象争议时,该机构依据法律法规和平台规则,迅速介入调查,判定责任主体。机构成员应具备专业法律知识、餐饮行业知识和丰富的消费者维权经验,确保判定结果公正、权威。

同时,平台应消除技术壁垒,优化维权技术系统,以用户友好为导向设计操作界面,将复杂的维权流程简化为几个关键步骤,降低证据上传难度,支持多种常见文件格式,建立专门的线上维权技术支持平台,利用人工智能客服提供常见问题的快速解答,对于复杂技术问题,及时转接人工客服,通过远程指导、视频演示等方式帮助消费者解决问题。

5. 结语

在 O2O 模式蓬勃发展的当下,网络餐饮第三方平台已深度融入人们的生活,成为餐饮行业不可或缺的部分。但不可忽视的是,平台资质审查不严、食品安全事故频发、消费者权益保护不力等问题,严重制约着行业的健康发展,也对社会民生造成负面影响。

完善立法是解决这些问题的基础,此外重构平台监管模式,完善平台惩戒机制、优化平台评价系统等举措也势在必行。只有通过多管齐下,才能有效解决现存问题,推动网络餐饮第三方平台规范、有序、健康发展,为消费者提供更加安全、优质的餐饮服务,让 O2O 模式下的网络餐饮行业在法治与监管的护航下,实现可持续的繁荣。

参考文献

- [1] 曾哲. 互联网外卖食品安全监管问题研究[J]. 市场周刊, 2020(4): 16-17.
- [2] 张慧. 论我国网络订餐食品安全的法律监管[J]. 法制博览, 2019(36): 198-199.
- [3] 韩芳. 网络外卖食品安全监管探析[J]. 经济研究导刊, 2019(31): 170-171.
- [4] 王永刚. 网络外卖食品安全监管机制的创建与完善[J]. 食品与机械, 2020, 36(11): 74-76+96.
- [5] 郑继伟, 孙光明, 叶青, 卢永福, 罗建红, 张波, 沈一青, 管征峰, 邵慧群, 罗建军, 石月. 浙江省外卖行业食品安全监管调研报告[J]. 政策瞭望, 2020(6): 11-15.
- [6] 崔超慧. 网络外卖食品安全监管的若干思考[J]. 现代食品, 2021(19): 121-123.