

深圳市即时配送服务平台经营者合规指引

第一章 总 则

第一条 目的与依据

为引导本市即时配送服务平台经营者加强合规管理，落实安全主体责任，加强电动自行车使用安全管理，促进本市平台经济健康发展，根据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》《网络交易监督管理办法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等有关法律、法规、规章，制定本指引。

第二条 定义

本指引所称即时配送服务平台经营者是指为网络即时配送活动的交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布、即时配送安排和调度等服务，供交易双方或者多方独立开展即时配送经营活动的法人或者非法人组织。

第三条 适用范围

本指引适用于在本市行政区域内开展即时配送经营活动的即时配送服务平台经营者。电子商务经营者为自营业务，自行组织、提供即时配送服务的除外。

第四条 合规管理建设

即时配送服务平台经营者应当落实安全主体责任，可以参照本指引确定平台合规管理工作内容，完善合规运行机制，加强合规风险识别、评估、处置，开展合规评审与改进。

第二章 平台主体合规要求

第五条 资质要求

即时配送服务平台经营者依法办理市场主体登记以及与其实际经营业务有关的行政许可。

即时配送服务平台经营者依法在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示营业执照、行政许可证等身份资质信息，或者上述信息的链接标识，公示信息发生变更的，在十个工作日内完成更新公示。

第六条 终止服务

即时配送服务平台经营者拟自行终止提供平台服务的，提前三十日在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示终止网络交易活动公告等有关信息，并采取合理、必要、及时的措施保障消费者、配送人员、相关经营者等主体的合法权益。

第七条 平台协议与交易规则

即时配送服务平台经营者依法遵循公开、公平、公正的原则制定平台服务协议和交易规则，明确与相关主体的权利和义务，包括：

（一）与平台内经营者相关的服务协议和交易规则，如经营者入驻及退出、信息公示、商品信息发布、食品安全保障、消费者权益保护、知识产权保护、广告营销、即时配送、违法违规行为处理等方面的协议和规则；

（二）与消费者相关的服务协议和交易规则，如用户注册及退出、个人信息保护、支付服务、交易履约、争议处理、信用评价等方面的协议和规则；

（三）与配送人员相关的服务协议和交易规则，如进入

退出、订单分配、绩效考核等方面的协议和规则；

（四）平台制定的其他服务协议和交易规则。

即时配送服务平台经营者依法在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识，并保证经营者、消费者和配送人员能够便利、完整地阅览和下载。

第八条 规则修改

即时配送服务平台经营者修改平台服务协议和交易规则，依法在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置公开征求意见，修改内容应当至少在实施前七日予以公示。

即时配送服务平台经营者应提供意见反馈渠道，采取合理措施确保消费者、平台内经营者、配送人员等有关各方能够及时充分表达意见，对可能影响消费者、平台内经营者、配送人员重大权益的内容应事先进行充分的风险评估，及时修改不公平、不合理内容。

第九条 信用评价

即时配送服务平台经营者依法建立健全信用评价制度，公示信用评价规则，为消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径，不得违法删除、修改、屏蔽消费者的评价信息。

第三章 即时配送管理要求

第十条 配送管理制度

鼓励即时配送服务平台经营者及第三方合作商建立并持续完善配送服务相关制度，明确专门部门和负责人员，加

强配送人员管理，保证配送服务质量和安全。

第十一条 车辆审查备案制度

即时配送服务平台经营者需建立并落实配送骑手使用车辆的入职审查备案制度，要求骑手使用符合国家标准、取得CCC认证证书、依法登记上牌的电动自行车，及时提醒督促骑手完成前置审查备案工作，详实登记备案骑手姓名、车辆所有人、车牌号、车架号、CCC认证证书编号等关键信息。即时配送服务平台经营者统一提供电动自行车的除外。

第十二条 配送人员培训管理

即时配送服务平台经营者及第三方合作商需加强对配送人员相关法律法规、服务规范、食品安全、卫生健康、交通安全、职业道德等内容的培训和管理。

第十三条 交通安全管理

即时配送服务平台经营者及第三方合作商需加强对新入职配送人员提供有针对性地强化安全培训，对违法行为高发多发的配送人员采取提示、警示、线下培训、面对面教育等方式，引导配送员严格遵守交通法规，骑行环节全程佩戴安全头盔，使用符合国家安全标准的配送车辆，切实提高配送人员安全意识。

第十四条 自查自改

即时配送服务平台经营者及第三方合作商需对配送员车辆改装情况开展自查自改，鼓励采取远程视频抽查、现场检查等多种方式，动态核验配送人员登记和实际使用的电动自行车的匹配情况；利用技术手段及时发现非法改装车辆，采取责令恢复原状、禁止使用、限制接单等措施。

第十五条 优化配送路线

即时配送服务平台经营者需优化配送往返路线、合理设定配送时限，进一步优化考核规则，将配送骑手的守法守规情况纳入考核评价体系。

对使用电动自行车配送的，按照最高速度 25km/h 守法行驶可完成配送任务的标准设定配送时限、路线。

第十六条 推广共享换电模式

鼓励即时配送平台经营者及第三方合作商与共享换电企业建立协作机制，开展共享换电设施建设，规范使用 48V 国标电池；鼓励即时配送平台经营者为配送人员统一配发电动自行车，推广共享换电模式，推动消除即时配送环节存在的电动自行车突出风险隐患。

第十七条 劳动权益保障

即时配送服务平台经营者依法加强配送人员劳动权益保障，优化平台进入退出、订单分配、计件单价、抽成比例、报酬构成及支付、工作时间、奖惩等直接涉及配送人员劳动权益的制度规则和平台算法规则，适当放宽配送时限，合理管控配送人员工作时长和劳动强度。

即时配送服务平台经营者需建立配送人员纠纷申诉处理机制，公开申诉途径，及时对配送人员的问询和申诉进行处理，对因恶劣天气、意外因素等非因配送人员过错造成的送单超时等投诉，宜及时作出公正处置。

第四章 运营管理要求

第十八条 价格规范

即时配送服务平台经营者依法遵守价格相关法律法规，严格执行明码标价规定，不得利用虚假或使人误解的价格手段诱骗消费者交易。即时配送服务平台经营者依法公示即时配送服务项目和收费标准，依法不得收取任何未予标明的费用。

第十九条 信用管理

鼓励即时配送服务平台经营者建立信用激励、约束机制，根据平台内经营者的历史交易情况、消费者信用评价情况、售后服务情况、投诉举报情况、违法违规处置情况等多维度对平台内经营者信用状况进行评价，开展分类管理。

第二十条 应急处置和舆情管理

出现自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、食品安全事件或者其他严重威胁公众健康的紧急事件时，即时配送服务平台经营者依法遵守国家有关突发事件应急处置规定，依法采取相应的控制和处置措施。

鼓励即时配送服务平台经营者加强舆情防范和处置，依法开展调查处理，积极回应社会关切。

第二十一条 配合执法

对于市场监管部门开展的各项安全检查活动，根据法律、法规要求的程序，即时配送服务平台经营者积极配合，如实提供相关资料信息，对于检查中发现的问题，集中开展自纠自查，确保及时整改到位。

第二十二条 消费者权益保护

即时配送服务平台经营者建立的消费者权益保护制度，应包含明确消费者保护的具体规则、措施，建立便捷、有效

的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报，积极协助消费者维护合法权益，依法提供必要的数据库信息支持。

鼓励即时配送服务平台经营者建立首问责任、先行赔付、在线纠纷解决等消费者权益争议快速处置机制，并公开先行赔付资金的使用细则或者说明。

鼓励即时配送服务平台经营者建立消费投诉信息公示制度，督促平台内经营者落实相应责任，促进消费矛盾源头化解。

鼓励即时配送服务平台经营者发挥网络数据处置技术优势，探索建立高效的消费纠纷分类处置智慧系统。

第二十三条 公益宣传

鼓励即时配送服务平台经营者积极参与社会公益，开设公益专区，加强安全用车充电、反食品浪费、绿色低碳等科普宣传及公益宣传。

第五章 附 则

第二十四条 指引解释

本指引由深圳市市场监督管理局负责解释。

第二十五条 指引实施

本指引并非规范性文件，仅对即时配送服务平台合规作出推荐性指引，不具有强制性。