

墨竹工卡县外卖骑手食品安全举报奖励暂行办法（试行）

一、总则（补充细化）

（一）制定依据

严格遵循《中华人民共和国食品安全法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》（国市监稽规〔2021〕4号）、《西藏自治区市场监管领域重大违法行为举报奖励实施细则》，结合墨竹工卡县地域特点、外卖业态、基层监管力量现状制定本细化方案，坚持**依法依规、实名为主、匿名兜底、保密优先、专款专用、奖惩分明**原则。

（二）适用范围与地域界定

1. **地域范围**：仅限墨竹工卡县行政区域内所有美团、饿了么等网络餐饮平台及入网餐饮单位，跨县域线索不予受理本专项奖励。

2. 适用人员细化

正式骑手、兼职配送员、临时配送人员均纳入范围；

区分**实名举报人**（提供身份证、手机号、配送工号）、**匿名举报人**（仅留专属举报暗号/身份编码，不公示个人信息）两类；

县市场监管局在编人员、协助执法人员、平台内部监管人员，因履行法定职责开展的线索排查，**不予奖励**。

3. **协同单位**：联动县域外卖平台站点、行业协会、乡镇食安协管员，建立骑手食安监督联动机制。

二、举报范围（分类细化、清单化管理）

结合县域网络餐饮突出问题，将原有举报范围划分为**一般违规、较重违法、重大违法**三类，实行清单式举报，便于骑手识别、监管人员快速定性。

(一) 第一类：一般违规行为（简易线索，整改类）

4. 后厨地面、操作台、垃圾桶脏乱，食材乱堆放，无防蝇、防鼠、防尘设施；
5. 从业人员穿戴不整洁、未规范佩戴工帽口罩，但持有有效健康证；
6. 餐具简单清洗、未按规定存放保洁柜，无明显污染；
7. 店铺证照齐全且在有效期内，但未在经营场所醒目位置公示。

(二) 第二类：较重违法行为（立案处罚类）

8. 未取得食品经营许可证、证照过期、超范围经营、套用/租借他人证照；
9. 从业人员无有效健康证明、健康证过期；
10. 使用过期、变质、感官性状异常、来源不明食材及调味品；
11. 餐具未清洗消毒、保洁设施损坏停用；
12. 线上平台店铺地址与线下实际经营地址不一致（非完全隐匿）；
13. 违规使用食品添加剂、超量使用添加剂。

(三) 第三类：重大违法行为（重大案件，从严查处类）

14. **幽灵餐厅**：无实体经营场所、虚假地址、纯线上接单无证经营；
15. 非法添加罂粟壳、吊白块等非食用物质；
16. 销售病死畜禽肉、有毒有害食品，存在群体性食物中毒风险；
17. 批量使用假冒伪劣食材，涉案货值较高、社会影响较大；
18. 涉嫌食品安全犯罪，需移送公安、司法机关的线索。

(四) 兜底条款

其他违反《食品安全法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的行为，由县市场监管局执法人员结合现场核查情况界定类别。

三、举报条件

(一) 必备举报条件 (全部满足方可参评奖励)

19. **主体清晰**：明确商家全称、平台店铺名称、详细经营地址、取餐点位，乡镇偏远商户需标注村组信息。
20. **证据有效 (硬性要求)**

图片/视频：清晰拍摄店铺门头、后厨环境、问题食材、从业人员、证照状态，**不少于3张现场照片或1段10秒以上无剪辑视频**；

 - 时间水印：证据需带有现场时间，不得后期篡改；
 - 线索唯一性：举报内容、证据在举报前未被县市场监管局、乡镇食安协管员、平台自查发现。
21. **事实属实**：经执法人员现场核查、固定证据，依法作出整改、处罚或移送处理。
22. **主体合规**：举报人属于县域在岗外卖配送人员。

(二) 明确不予奖励情形

23. 恶意举报、虚构场景、P图伪造证据、重复举报同一问题；
24. 同一商家同一违法问题，多人先后举报，**非首位有效举报人**；
25. 线索描述模糊、地址错误、证据模糊，无法开展现场核查；
26. 已被平台、监管部门立案处置后，再次补充举报同一问题；
27. 借举报名义向商家敲诈勒索、索要财物；
28. 举报人已从平台、商家获取同类线索报酬；
29. 跨区域、非本县辖区内的违法线索；
30. 监管工作人员及履职协管员的工作线索；
31. 匿名举报无法核验身份、无法对接兑付奖金的；
32. 举报内容仅为服务态度、配送纠纷，不涉及食品安全违法的。

四、举报渠道（分渠道细化操作流程、受理规则）

优化线上+线下+热线全渠道操作规范，明确登记、分流、台账要求。

（一）热线举报（主渠道，24小时值守）

33. 受理号码：12315 全国市场监管热线、专属热线 **0891-6134041**；

34. 操作步骤

① 接线人员当场记录：举报人姓名/工号、联系方式、举报商家、违法类型、简要案情；

② 询问是否留存影像证据，告知后续提交方式；

③ 当日录入《外卖骑手食安举报线索台账》，标注受理时间、渠道、线索等级。

35. 适配要求：针对牧区、偏远乡镇信号不稳问题，允许事后补传证据。

（二）线下现场举报（补充渠道，针对无网络区域）

36. 受理地点：墨竹工卡县市场监督管理局投诉举报接待室（惠企便民驿站）；

37. 操作步骤

① 举报人现场填写《食品安全举报登记表》，提交纸质照片、视频 U 盘等实物证据；

② 窗口工作人员当场核验证据，出具**线索受理回执**（一式两联，举报人留存一联）；

③ 每日下班前统一分流至对应执法组。

（三）专属微信群举报（骑手主流渠道）

38. 管理规范：由县市场监管局专人担任群主，县域各外卖站点负责人为群管理员，实行**实名制进群**（备注：站点+姓名+工号）；

39. 操作步骤

① 骑手发送：商家名称+地址+违法描述+现场图片/视频；

② 管理员 **1 小时内**回复确认收到，同步登记台账；

③ 群内仅用于线索报送，禁止闲聊、争吵、泄露他人信息，违规者移出举报群并取消当期举报资格。

(四) 拓展规划 (中长期)

根据县域使用情况，逐步上线简易线上举报小程序，支持一键上传证据、进度查询，适配移动端操作。

(五) 统一台账管理

所有渠道线索**一单统管**，建立电子+纸质双台账，内容包含：受理编号、举报人信息、举报时间、渠道、商家信息、违法类型、证据清单、分流人员、核查结果、奖励认定、奖金发放记录，全程留痕存档，保存期限不少于**3年**。

五、奖励标准 (分级细化、梯度核算、特殊情形处置)

严格对标国家及西藏自治区举报奖励规则，结合案件等级、罚没金额、线索价值细化标准，区分**普通线索、一般案件、重大案件**，明确计算方式、上下限、多人举报分配规则，同步落实个税代扣要求。

(一) 第一档：简易线索奖励 (责令整改，无行政处罚)

- 40. 适用情形：核查属实，下达《责令整改通知书》，未立案、无罚没款；
- 41. 奖励金额：**50元/次**；
- 42. 频次限制：同一骑手单日简易线索奖励累计不超过2笔，单月累计不超过10笔，避免刷线索行为。

(二) 第二档：一般案件奖励 (立案+行政处罚，有罚没款)

- 43. 适用情形：查实违法，正式立案并作出行政处罚、产生罚没款；
- 44. 计算标准：按****罚没款总额的5%****计算奖励；
- 45. 限额管控：单笔**最低200元，最高10000元**；

46. 分级参考（结合自治区细则）

- 二级线索（完整违法事实+直接证据）：按5%核算；
- 三级线索（基本事实+关联证据）：按4%核算，最低200元。

（三）第三档：重大案件奖励（涉毒有害/涉刑/群体性风险）

- 47. 适用情形：非法添加非食用物质、幽灵餐厅规模化经营、有毒有害食品、移送司法机关、造成或可能造成群体性食安风险；
- 48. 奖励上浮规则：在一般案件标准基础上上浮20%—50%；
- 49. 限额管控：单笔最高不超过100000元；
- 50. 特别规定：涉案罚没款金额巨大、单笔奖励超50万元的，由县市场监管局商请县财政局共同审核确定。

（四）特殊举报情形分配规则

- 51. 多人先后举报同一线索：仅奖励首位有效举报人，后续举报不予奖励，台账标注先后顺序备查；
- 52. 联合举报（2人及以上共同取证举报）：奖金扣除个税之后平均分配，所有举报人共同签字确认；
- 53. 内部关联举报：入网商户离职人员举报本单位重大违法，经财政同意后奖励标准额外上浮10%。

（五）个税管理

所有现金奖励按照国家税法规定代扣代缴个人所得税，县市场监管局在奖金兑付时统一扣除，并留存缴税凭证。

六、全流程办理步骤（分环节限时、文书化、责任到人）

流程为线索受理→分流核查→处置取证→奖励审核→公示告知→奖金兑付→资料归档七大环节，明确时限、责任岗位、配套文书，适配县级监管人员配置。

环节 1：线索受理与登记（限时 24 小时）

- 54. 责任岗位：线索专管员（县局专人专职）；
- 55. 工作内容：所有渠道线索统一登记台账，编唯一受理编号，区分线索等级；
- 56. 分流要求：24 小时内分流至对应执法人员，同步推送证据材料。

环节 2：现场核查与处置（限时 3 个工作日）

- 57. 责任岗位：执法人员；
- 58. 工作内容
 - ① 收到线索后 3 个工作日内开展现场核查，全程执法记录仪录像；
 - ② 固定照片、视频、笔录、证照等证据，区分整改、立案、移送三类处置方式；
 - ③ 填写《线索核查报告书》，明确违法定性、处置结果，反馈至线索专管员。
- 59. 延期规定：偏远牧区、交通不便区域，经分管副局长批准可延长至 5 个工作日，书面说明理由。

环节 3：案件办结与奖励初审（案件办结后 5 个工作日内）

- 60. 责任岗位：办案组长；
- 61. 工作内容：案件整改到位、行政处罚决定书下达、司法移送完成后，整理案卷、证据、罚没票据，对照奖励标准计算奖励金额，出具《举报奖励初审表》。

环节 4：奖励复核与审批（初审完成后 5 个工作日内，累计办结后 10 个工作日内完成全审核）

- 62. 责任岗位：法制审核员、分管副局长、局长；
- 63. 审批流程：法制岗复核合规性→分管领导审核→局长终审；
- 64. 核心要求：核对线索真实性、证据有效性、奖励标准适用性，杜绝错发、滥发。

环节 5：结果告知与异议处理（审批通过后 3 个工作日内）

65. 告知方式

- 实名举报：电话+短信双重告知，明确奖励金额、兑付时间、方式；
- 匿名举报：通过原举报渠道（微信群/热线）告知核验身份、领取方式；

66. 异议处理：举报人对核查结果、奖励金额有异议的，可在收到告知**3个工作日内**书面提出复核申请，县局在**5个工作日内**完成复核并答复。

67. 逾期规定：举报人自收到奖励告知起**15个工作日内**未申请兑付、未回应的，视为自动放弃奖励，台账标注备查。

环节6：奖金兑付（审批无误后5个工作日内）

68. 兑付方式（优先线上，适配骑手流动性）

- 实名举报：**银行卡转账**为主，登记银行卡号、户名、身份证号，转账凭证存档；
- 线下不便转账人员：可凭身份证现场签字领取现金，**双人复核、签字登记**；
- 匿名举报：**核验预留暗号/编码后，选择隐蔽方式兑付，严格保密。**

69. 禁止行为：禁止第三方代领（有正规授权委托书除外）。

环节7：资料统一归档（兑付完成后2个工作日内）

将登记表、证据、核查报告、审批表、转账凭证、告知记录等全套资料组卷归档，实行一案一档。

七、骑手权益保障（细化措施、联动平台、落地维权）

结合外卖平台站点实际，强化**信息保密、处罚撤销、打击报复处置、暖心保障**四大举措，打消骑手举报顾虑。

（一）严格信息保密（核心条款）

70. 所有经手工作人员签订《保密承诺书》，严禁向被举报商家、无关人员泄露举报人姓名、手机号、工号、居住地址等信息；

- 71. 台账、案卷中举报人信息**加密管理**，非办案需要不得查阅；
- 72. 匿名举报线索全程不记录真实身份，仅留存核验编码。
- 73. 追责：泄露信息造成骑手被报复的，依规依纪严肃处理工作人员。

(二) 平台误处罚协调机制

- 74. 适用场景：骑手因现场取证、配合监管核查导致配送超时、订单取消、平台差评、罚款等非骑手责任处罚；
- 75. 操作步骤
 - ① 骑手向县市场监管局提交《平台处罚协助撤销申请表》，附订单信息、举报受理回执；
 - ② 县局核实后**2个工作日内**出具官方证明函；
 - ③ 专人对接县域美团、饿了么站点负责人，协调撤销误处罚、返还罚款；
- 76. 长效联动：与两大外卖县域站点签订《食安监督协同备忘录》，建立常态化沟通通道。

(三) 打击报复处置

- 77. 商家辱骂、威胁、阻拦、恶意报复举报骑手的，一经查实，依法对商家**从严从重处罚**，并纳入餐饮单位信用黑名单，对外公示；
- 78. 涉嫌寻衅滋事、人身威胁的，直接移交当地公安机关处理；
- 79. 设立骑手维权专线，与举报热线共用，24小时接收维权诉求。

(四) 附加激励 (县域特色补充)

每季度评选**“食品安全优秀骑手监督员”**，颁发荣誉证书及物资奖励，在平台站点公示表扬，提升参与积极性。

八、资金管理与监督考核 (适配县级财政、专款专用)

(一) 奖励资金管理

80. 资金来源：从**墨竹工卡县食品安全举报奖励专项资金**单列科目列支，纳入年度财政预算，专款专用，不得挤占、挪用、截留；
81. 资金核算：财务部门单独记账，每笔奖金做到“线索编号、审批单、转账凭证、领取签字”四对应；
82. 季度公示：每季度末在县市场监管局政务公开栏、官方微信群公示奖励发放汇总表（隐去个人隐私信息），接受社会监督。

（二）骑手行为监管

83. 严禁捏造事实、虚假举报、恶意串联刷奖励、敲诈勒索商家；
84. 查实违规的：取消全部奖励资格、纳入举报黑名单，永久取消举报奖励权限；情节严重涉嫌违法的，移交公安部门追究法律责任。

（三）工作人员监管

85. 严禁徇私舞弊、优亲厚友、拖延兑付、克扣奖金、泄露保密信息、内外串通；
86. 设立内部监督举报电话，干部违规一经查实，依规依纪给予处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关。

（四）常态化督导

县局每月抽查不少于 10 条举报线索及奖励案卷，核查流程合规性、奖金发放准确性；每季度联合县财政局开展资金专项检查。

九、附则

87. 本暂行办法未尽事宜，严格按照《中华人民共和国食品安全法》、国家及西藏自治区市场监管举报奖励相关法规执行；
88. 本方案由**墨竹工卡县市场监督管理局**负责解释；
89. 本方案自印发之日起施行，根据县域外卖业态、上级政策变化适时修订。