

外卖平台服务“新国标”向社会征求意见

聚焦外卖平台治理之痛

市场监管总局组织起草的《外卖平台服务管理基本要求（征求意见稿）》，24日正式面向社会公开征求意见。

这意味着外卖平台服务管理将有“新国标”，引入标准化方法规范外卖平台服务管理行为，提升平台服务质量。

今年以来，外卖平台企业为争夺即时零售流量入口，反复发起“百亿补贴”“大额神券”等外卖大额补贴活动，“外卖大战”一定程度上加剧了餐饮市场“内卷”。

市场监管总局会同有关部门多次对饿了么、京东、美团等外卖平台进行集中约谈，直指当前外卖行业竞争中存在的突出问题。

在此背景下，征求意见稿聚焦当前外卖平台服务管理中存在的突出矛盾和关键短板，针对社会广泛关注的“内卷式”竞争、平台收费不透明不合理、“幽灵外卖”、配送员权益保障不足等热点问题形成标准条款。

征求意见稿通过优化平台收费规则与促销规则、明确与落实平台对商户的管理责任、保障配送员权益，促进外卖行业规范发展，维护市场公平竞

争秩序，保障多元主体权益。

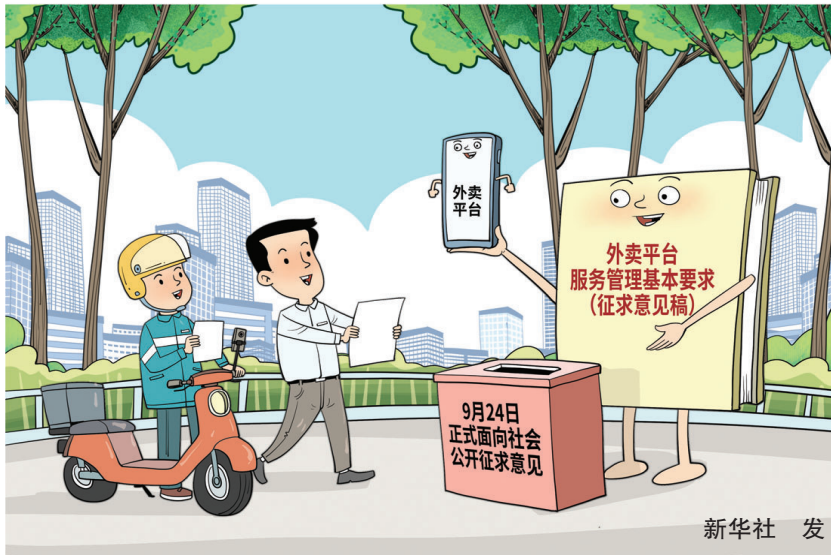
针对平台收费规则不透明、不合理问题，征求意见稿明确了收费管理的具体要求，提出平台应规范收费项目、公示收费信息、进行合规审核等。

针对平台“内卷式”竞争问题，征求意见稿明确了对价格促销管理的要求，包括确保促销活动公开透明、促销规则公平合理等，有效维护市场竞争秩序。

如何防范外卖食品安全风险？征求意见稿从入驻条件、信息审核、运营管理等方面入手，对外卖平台对商户的管理提出系统要求，明确平台应建立规范的准入机制，严格审核商户资质与经营信息，提供必要的技术支持与运营指导，加强日常经营行为管理，促进商户合规经营，提升平台整体服务质量和食品安全水平。

如何保障外卖小哥权益？征求意见稿聚焦配送员社会保障、劳动报酬、工作时间、职业发展和关怀等方面，要求平台规范用工关系，保障配送员合理收入与劳动时间，加强业务培训与职业保障，推动建立公平、合理、可持续的配送员权益保障机制。

值得注意的是，征求意见稿对平



新华社 发

台在服务管理方面提出了总体要求，包括平台应依法经营、保障各方合法权益、维护公平竞争秩序、落实社会责任、推动多方共治等方面，进一步督促外卖平台履行责任。

相比于同类国际标准，这一标准有何新意和亮点？从征求意见稿看，更侧重于对主体行为的规范，聚焦外卖行业中平台、商户、配送员等多元主

体间的行为协同，填补现有标准在主体关系协调层面的空白，推动多元主体利益诉求协调一致，进一步促进外卖行业的规范治理。

业内表示，为外卖平台服务研制“新国标”有助于回应社会关切，推动行业尽快形成公平、有序、可持续的格局，提升消费者信任度与行业整体形象。

据新华社北京9月24日电

换脸、代过、写代码……

AI很“忙”，别当法“盲”！

随着AI技术不断发展，一些新型违法犯罪行为开始冒头，给网络空间安全和群众人身财产安全带来威胁，记者采访多地公安机关，揭示犯罪手法，提升防范意识。

01 学AI，竟为“换脸”行骗

“你们公众号怎么开始推荐投资理财App了？靠谱吗？”今年6月10日，某机构工作人员像往常一样打开公司公众号评论区，却被一连串粉丝留言惊出了一身冷汗。

工作人员发现，其运营的公众号不知何时竟发文称即将停更，并号召粉丝关注另一个投资理财类账号。工作人员尝试登录账号后台，发现不仅密码被修改，连公司法人代表信息都被篡改了。

意识到事态严重，工作人员第一时间报案。这也是湖北省首起利用AI换脸技术非法侵入计算机信息系统案。

接警后，武汉网警迅速成立专案组，研判发现被盗公众号的操作痕迹为：犯罪分子通过“AI换脸”技术，更换了公司法人信息，又用新的“脸”识别登录该账号，进而发布涉诈引流信息。

顺着线索追踪，专案组很快锁定了远在山东潍坊的犯罪嫌疑人阿成（化名）。

站在民警眼前的阿成，衣着朴素，从事大棚种植，一度令警察怀疑搞错了人。但对其住所搜查时，办案民警通过技术手段从其电脑已删除的电子数据中，找到了大量AI换脸素材及非法所得的虚拟货币。

原来，阿成本是美术技工，嫌寻常做图收入不高，就改行务农，又动了做AI图挣“轻松钱”的歪脑筋。

2022年5月，他在外网接触“人脸代过”灰色产业，加入相关群组后，先在各类小型电商平台接单制作人脸图像，每张收费200元；随着技术提升，他掌握了生成动态人脸视频的方法，“报价”也水涨船高，破解一张AI动态的人脸最高能卖到1000元。案发时，已非法获利40余万元。

02 “跑马机”作弊成黑产

还有不法分子瞄上培训学时，用AI帮人“打卡”。

今年3月，重庆警方侦查发现，一些驾校学员无需实际练车即可刷满学时，背后是不法分子使用“跑马机”并结合AI技术实施作弊。这一犯罪链条涉及生产、销售、使用等多个环节，已形成黑色产业。

什么是“跑马机”？重庆市南岸区公安分局网安支队民警介绍，这是利用汽车脉冲信号原理制作的设备，其核心功能是通过侵入并篡改驾考培计时系统，并运用AI技术模拟学员动态人像，达成伪造培训记录目的。

通过涉案资金追溯显示，利益链条的源头是驾校为了降低运营成本，以提供“快速拿证”为噱头，吸引学员大量报名缴费获利。与此同时，上游负责销售“跑马机”的黑代理商也获利不菲。此外，部分驾校还外接订单“代打卡”获利，其规模化运作模式显示，涉“跑马机”犯罪已演变为机构化犯罪。

截至目前，重庆警方已打掉涉案违法犯罪团伙2个，抓获犯罪嫌疑人70名，查扣“跑马机”设备384台，查处涉案驾校34家。

03 AI写代码，竟成了黑产源头

今年2月，重庆万州区网安部门发现，辖区犯罪嫌疑人王某针对某社交软件开发群控程序。经调查，一个使用黑产软件从事各类违法犯罪的团伙浮出水面。

据万州区公安局网安支队民警介绍，大专学历的王某自学掌握相关技术后，开始招募多名同伙用AI技术编写程序代码，制作各类黑产应用程序。这类黑产软件无需使用官方客户端，即可直接与后台服务器进行数据交互，具有“多开”“群控”“批量管理”等功能，可实现批量发送消息、红包等操作。

令人惊讶的是，王某还根据下游团伙的犯罪需求，“定制”出各种黑产软件，成为赌博、网络水军、电诈等多个犯罪链条的技术源头。

比如，一到案的犯罪嫌疑人曾是电商从业者，因觉得来钱慢，便与王某技术对接，“转行”专门从事刷单水军活动，其在城中村租下一套房子设立“工作室”，招募多人加入。抓捕时，警方在房间里当场查获多台用于作案的电脑和手机。

目前，专案组已顺藤摸瓜，先后打掉位于重庆、福建、江苏等地从事黑产软件开发及网络水军犯罪团伙4个，抓获犯罪嫌疑人15名，查获各类黑产程序软件25个，查扣资金500余万元，作案电脑、手机100余台。

AI时代已来临，新技术能做的事越来越多，也越来越有想象力。但筑牢安全底线的第一守则就是：AI可以很“忙”，但使用它的人不能法盲。掌握AI技术的专业人员，切勿因贪欲走上违法犯罪道路。同时各方应加强技术监管，进一步完善生物特征检测等AI时代的防伪技术，强化落实对个人隐私和信息的技术保护和法律责任。

新华社重庆9月24日电