

市场监管总局重拳整治“幽灵外卖”

直击行业痛点响应消费需求

2026年2月28日

点

题

报

告

【要点速读】

2月26日18时，国家市场监督管理总局召开食品安全专题新闻发布会。《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》将于6月1日正式实施。《规定》细化了外卖平台对商户资质审核、信息公示、过程管控、问题处置等全链条的管理责任，要求外卖平台做到备案即担责、上线即受管、经营即履责，切实将食品安全责任嵌入平台运营的每一个环节、每一处流程、每一次决策。告诫外卖平台，不能只收佣金、不担责任；不能只管流量、不顾品质，外卖平台必须实实在在担起外卖食品安全“守门员”的主体责任。

● **传播特征：“市场监管政策析”发文最多 非敏感信息占比约九成**

2月26日18时至2月28日14时，事件相关的原发信息量为1.70万条。统计活跃作者，账号“市场监管政策析”成为发文最多作者，发布104条相关信息。统计敏感信息，事件的非敏感信息占比为89.52%，舆论情绪积极正面。

● **舆论观点：加强监管保障消费权益 执行效果受期待**

部分网民支持监管升级，保护消费者权益；部分网民提出加强平台监管限制资本逐利；部分网民对市监部门执法效果存疑；部分网民呼吁推广全流程“明厨亮灶”。

【报告详版】

一、事件概况

2月26日18时，国家市场监督管理总局召开食品安全专题新闻发布会。《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》将于6月1日正式实施。《规定》细化了外卖平台对商户资质审核、信息公示、过程管控、问题处置等全链条的管理责任，要求外卖平台做到备案即担责、上线即受管、经营即履责，切实将食品安全责任嵌入平台运营的每一个环节、每一处流程、每一次决策。告诫外卖平台，不能只收佣金、不担责任；不能只管流量、不顾品质，外卖平台必须实实在在担起外卖食品安全“守门员”的主体责任。



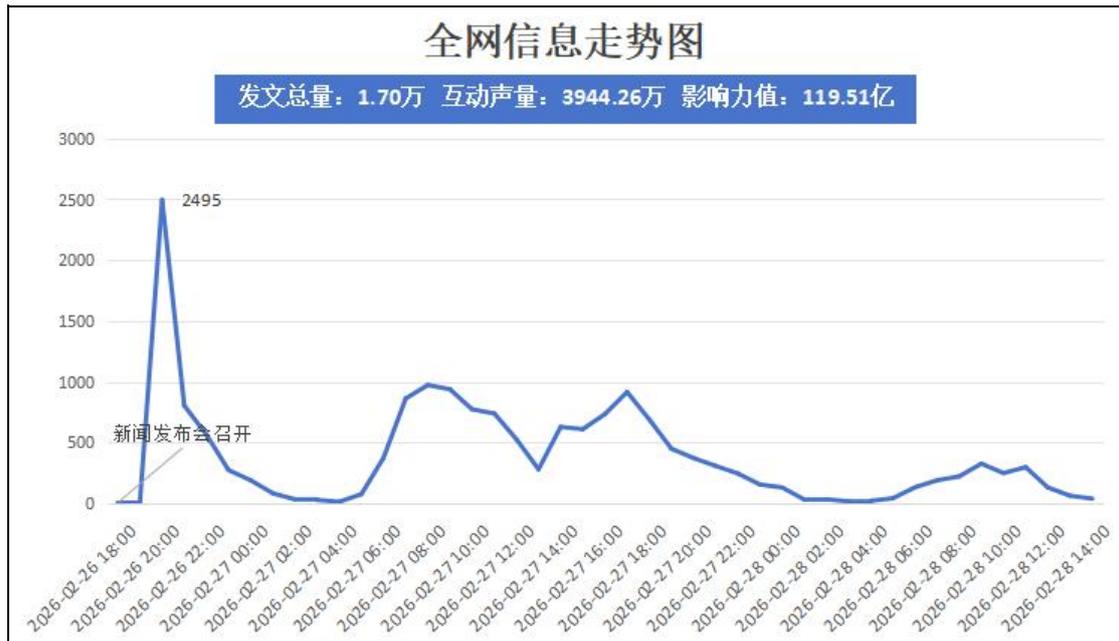
二、数据分析

根据新浪舆情通统计，2月26日18时至2月28日14

时，事件相关的原发信息量为 1.70 万条。统计活跃作者，账号“市场监管政策析”成为发文最多作者，发布 104 条相关信息。统计敏感信息，事件的非敏感信息占比为 89.52%，舆论情绪积极正面。超过 20 个话题登上百度、B 站、网易等平台热点榜单，侧面说明该事件引发舆论关注。

序号	热点话题 TOP10	在榜时长	榜单来源
1	美团、淘宝、京东齐发声	1664min	百度热榜
2	整治幽灵外卖新规发布	1576min	百度热榜
3	整治“幽灵外卖”新规发布	1358min	UC 热搜榜
4	整治幽灵外卖新规发布	1046min	B 站热榜
5	整治幽灵外卖新规发布	1008min	网易热搜榜
6	美团淘宝京东响应外卖新规	904min	UC 热搜榜
7	外卖新规 6 月 1 日施行	601min	快手热搜榜
8	美团淘宝京东响应外卖新规	595min	头条热搜榜
9	市场监管总局新规要求外卖增设「无堂食」专项标识，能否有效整治「幽灵外卖」？	577min	知乎热榜
10	市场监管总局加强外卖管理：外卖商户必须有实体门店	366min	搜狐热榜

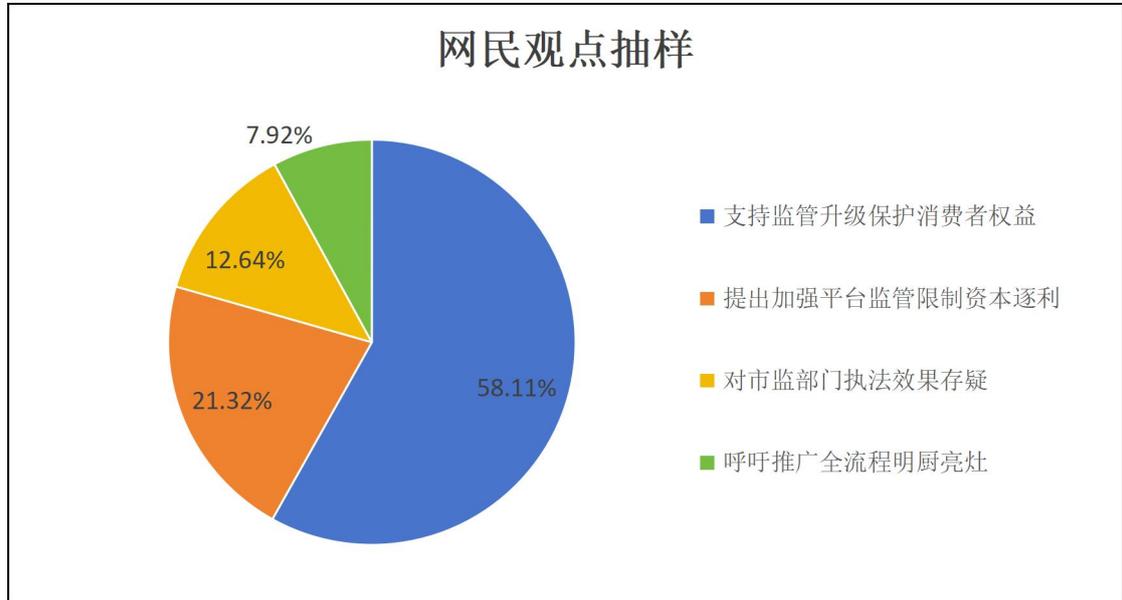
从该事件的舆论传播走势来看，2 月 26 日晚，市监总局召开新闻发布会，在央视新闻、环球网等主流媒体集中报道带动下，迅速引发社会广泛关注，相关信息量快速攀升，于 26 日 20 时达到统计时段内峰值 2495 条。此后，舆论热度呈波动回落态势。



三、舆论观点

据网民观点抽样结果显示，58.11%的网民支持监管升级保护消费者权益，如“幽灵外卖、黑作坊早该处置，支持严查到底”“大力支持，这样才对。无堂食的店我不会点，黑心商家无利可图”“外卖监管更严了，支持！希望以后点外卖更放心”。21.32%的网民提出加强平台监管限制资本逐利，如“平台的高抽成催生了低成本外卖店，加强对平台的监管是根本”“管管平台吧，堂食商家都快活不下去了”“看着那些垃圾外卖把孩子们吃坏了，一个这么简单的事情，拖拖拉拉能几年，就是平台作孽”。12.64%的网民对市监部门执法效果存疑，如“最主要的问题是执法执行不到位，举报是否能够解决问题”“我们的市场监督管理局，要负责的去监督监管执法，而不是躺平式监督监管执法”“不知道政策的实际效果如何”。7.92%的网民呼吁推广全流程“明厨

亮灶”，如“建议明厨亮灶不光要拍，还要有相应的处罚措施”“通过‘一镜到底’视频核验和‘互联网+明厨亮灶’，减少‘幽灵外卖’风险”。



四、经验启示

市场监管总局重拳整治“幽灵外卖”，新规不仅是一次监管升级，更对平台经济、餐饮行业及社会治理提供了可复制、可推广的经验启示：**一是**新规明确要求外卖平台承担食品安全“守门员”职责，将责任嵌入商户入驻、信息公示、过程管控、问题处置的每一个环节。平台必须走向“重责任运营”，用更高的合规成本换取长期信任资产，推动平台由被动整改转化为主动治理。**二是**新规加强了对餐饮行业的经营质量管理，无证照、低成本的“幽灵外卖”凭借低价抢占市场，“劣币驱逐良币”挤压正规商家生存空间的乱象得到扭转。推动行业从“拼价格”转向“拼品质”，让守法经营者获得公平竞争环境，倒逼小微餐饮提升规范化水平。**三是**

政策要求商户“带门店定位的一镜到底视频”，平台优化算法、主动清退不合格商家，社会层面发动外卖骑手随手拍摄曝光“黑商家”，形成“全民监督”网络，探索出了一条“政府+平台+社会”协同治理的新路径。这种“穿透式监管+社会共治”模式，为治理其他新型网络乱象提供了方法论参考。

四是执法部门和外卖平台需要落实实地核查，对商家资质进行实质性审查，杜绝仅靠上传照片的形式主义审核。同时可通过不定期抽查核验，防止“真店变幽灵”。

■ 分析师：石鑫蕊

专注于大模型垂直应用的 人工智能企业

AI for Easy Work 让工作更轻松

蜜度成立于2009年,是一家专注于大模型垂直应用的人工智能企业,深耕AI+办公领域,以数据与算法双轮驱动,赋能千行百业实现数智化转型升级。

蜜度基于自主研发的蜂巢、文修两个垂直大模型,利用先进的智能检索、智能校对、智能生成3大核心能力,在公文写作、内容校对、舆情分析等核心办公场景中为客户提供安全、高效、智能的产品、服务、云能力与解决方案。

两个垂直大模型



蜂巢 大模型

聚焦知识问答、公文写作、材料分析三大垂直应用方向

智慧执法 舆情分析 公文写作 政务智能问答 政务热线12345



文修 智能校对大模型

满足出版、新闻、政务等行业内容校对需求,一键校对无遗漏

政府公文校对 媒体稿件校对 OA文档校对 期刊审核 图书审核

8个标准产品 深度赋能各行业应用场景

智能检索



新浪舆情通

政企舆情大数据服务平台



索骥

多模态与跨模态信息检索平台



城感通

智慧城市建设大数据应用平台



数咖

品牌洞察与口碑洞察平台

智能校对



校对通

AI智能校对平台



新媒通

智能校对与新媒体管理平台



安巡通

内容安全巡查平台

智能办公



模力通

AI写作助手

7大云能力服务

- 自然语言处理
- 文字识别
- 数据开发与治理
- 语音识别
- 智能生成
- 内容安全
- 智能机器人

www.midu.com



服务热线: 400-600-7505

客服邮箱: service@midu.com

总部地址: 上海市浦东新区张衡路198弄10号楼301AB、401A



扫码联系客服