

暖城帮网络食品交易平台

食品安全管理制度

制定单位 内蒙古暖城帮居民日常生活服务有限公司

统一社会信用代码 91150627MA0RU6MNXR

平台名称 暖城帮 备案域名 zbangbang.com

电信业务经营许可证 蒙B2-20260305

本制度用于明确暖城帮平台的商家准入、风险检查、违法处置、停止服务和投诉处理流程。公司批准发布后，应将五项制度纳入平台服务协议及交易规则，并在用户可以方便查看的位置公开，组织有关人员按制度执行。

一 适用范围

本制度适用于公司实际运营的网络食品交易业务。食品零售、外卖订餐分别依其实际开通情况执行相关条款；采购 SaaS 软件或者委托他人提供技术服务，不免除公司作为平台运营主体应承担的食品安全责任。未实际开展的业务，不以本文件作为已经开展的证明。

二 责任分工

公司主要负责人对平台食品安全工作全面负责，保障管理人员能够履行职责。公司应在开展食品交易前明确食品安全管理机构或岗位，指定食品安全员，并根据业务规模和风险配备食品安全总监；未配备总监的，由指定食品安全员履行相应职责。重大食品安全决策应听取管理人员意见。

商家审核人员负责资料核验和档案维护；食品安全管理人员负责巡查、风险研判、监管报告和复核；客服负责投诉登记与反馈；技术人员按处置决定执行下架、停用、数据保存和备份。人员兼岗时，应明确各项职责、代岗安排及紧急联系方法。

三 批准发布和更新

本制度经公司批准后生效。管理人员负责维护版本、发布记录和培训记录；法规、业务模式、平台规则或服务商发生变化时，应复核并及时修订。制度执行频次和内部处理时限属于本公司的管理安排，法定即时处置和报告义务不得因此延后。

适用业务 食品销售交易 网络订餐服务

食品安全管理人员及职务 张陆指 总经理

批准人签字 张帮 公司盖章

批准日期 2026年 9月 19日 生效日期 2026年 9月 19日



一 入网食品生产经营者审查登记制度

第一条 准入条件

平台应当在商家上线前完成实名登记和经营资质实质核验。审核未完成、资料无法核实、许可项目不能覆盖拟售食品或者实际经营场所不符合要求的，不开通食品交易权限。不得接受借用他人证照、伪造证照或者以无效资质入网。

第二条 登记和资料核对

审核人员建立商家档案，采集名称、统一社会信用代码或依法需要的身份信息、实际经营地址、负责人、联系方式、经营类别和许可或备案信息。营业执照、食品生产经营许可证、仅销售预包装食品备案等，应按商家的实际业务和依法适用的资质要求核验；依法免于许可的，应记录适用理由和依据。

每份证照记录编号、发证机关、有效期、核验渠道、核验日期及审核人。对主体名称、经营地址、许可经营项目、证照持有人和收款主体之间的差异逐项查明，保留补充材料及处理结论。公开页面只展示法律要求公示的信息，个人身份证号码等资料不得直接公开。

第三条 实质审查和页面公示

对食品销售商家，结合官方查询、技术识别和必要的实地核验确认许可或备案真实性。对餐饮商家，通过省级监管数据核验及实地核查等落实资质审查，确认实际门店与证照信息相符；核验不符且不能说明合法原因的，不予入网。

餐饮商家网店名称应与实体招牌对应，店铺页面依法展示资质、门面和地址；平台按实际情况展示无堂食以及明厨亮灶状态。食品销售页面应展示所需许可或备案和商品信息。平台应提供公示功能并审核其真实性，禁止隐藏、冒用或长期展示过期证照。

第四条 复核和权限控制

入网档案至少每六个月核验更新一次；证照临近到期、地址或主体变更、监管通报、集中投诉等情形触发即时复核。平台设置到期提示和权限检查，商家应及时报送变更；资质撤销、注销、吊销或到期失效时，立即停止食品交易服务。仅销售预包装食品备案被取消或注销的，同步处理。

第五条 留存和业务扩展

商家审查登记资料保存不少于二年。形成材料收集、审核结论、上线审批、定期复核和退出处置完整链路。新增食品类别或新增餐饮业务前重新核对资质，审核人员不得仅凭旧店铺已上线而直接放行新业务。

开展网络餐饮服务时，按现行规定于每年一月和七月向各相关省级市场监管部门报送其辖区入网餐饮商家的身份及经营资质信息，保存报送清单与回执。

二 食品安全自查制度

第一条 检查安排

食品安全管理人员维护风险管控清单，结合商家数量、食品类别、交易规模和投诉情况调整检查频次。平台采用系统监测与人工巡查相结合的方式，无法自动监测的项目应安排人工检查。发现问题即处理，不等待例行检查周期结束。

公司内部实行营业日巡查、每周问题复盘、每月调度：营业日核查预警和投诉；每周汇总未完成整改及共性问题；主要负责人每月组织食品安全调度，明确下月任务并形成会议纪要。频次安排不得替代法规对平台或入网商家的其他检查要求。

第二条 检查内容

重点检查商家资质有效性、店铺及商品页面信息、超范围经营、禁售食品、违法宣传、商品标签与实际食品一致性、储存运输条件、投诉处置以及下架停用措施是否有效。对监管公布的抽检不合格、召回或风险提示，及时检索相关店铺、商品、批次及订单并开展专项检查。

餐饮业务同时核对门店、实际地址、招牌与网店名称、无堂食和明厨亮灶标识，检查实地抽查发现的加工环境、包装封口与配送问题。根据规模和风险确定并记录抽查比例，优先覆盖无堂食、未实施明厨亮灶、资质存疑及投诉集中的商家。

第三条 发现问题和整改

每个问题记录发现时间、证据、影响范围、临时控制措施、责任人及复核安排。存在现实食品安全风险的，立即暂停相关交易并提示商家；一般信息错误，在不存在食品安全紧急风险的前提下督促及时纠正。需要依法报告的，依第三项制度立即办理，不以内部整改代替监管报告。

食品安全员应及时向食品安全总监和主要负责人报告重大问题；总监或履行该职责的人员汇总问题，提出资源、规则或技术改进建议。复核人员根据证据判断是否整改到位，整改未完成的不关闭工单、不得擅自恢复交易。

第四条 数据和记录

订单信息自交易完成之日起保存不少于三年；法律法规规定更长期限的，依其规定。食品交易资料同时满足保质期满后六个月等适用留存要求。涉及事故、投诉、调查或诉讼的资料应保留至依法可以结束保存。

自查、实地抽查及整改资料按本公司标准保存不少于二年；技术岗位维护可恢复的数据备份并定期验证。餐饮明厨亮灶视频按规定至少留存十四日，案件相关视频另行保全。仅授权人员可访问完整个人和订单资料，禁止向无关人员发送。

三 食品安全违法行为制止及报告制度

第一条 线索接收

平台从审核、自查、顾客投诉、配送人员反映、监管通报和社会公开信息中接收食品安全线索。客服或审核人员收到线索后立即登记并移交食品安全管理人员；涉及人身危害、涉嫌食品安全事故、证照失效或禁售食品的，同时启动紧急控制。

第二条 及时制止

发现食品安全违法行为，应及时制止并立即向平台所在地县级市场监督管理部门报告。技术人员按处置指令关闭相关商品或店铺的交易权限；必要时冻结新增订单入口、停止相关推介、限制曝光或暂停服务，并验证各个实际交易入口均已生效。

已有订单根据食品风险采取通知、取消、退款、召回协助或配送拦截等措施，避免危险食品继续交付。涉及可能发生食品安全事故的，不得以尚未核实全部原因、商家承诺赔偿或者内部审批未结束为由延迟制止和依法报告。

第三条 证据保全

保留店铺与商品页面截图、证照核验信息、订单、投诉附件、通话或沟通记录、配送及技术日志，记录取得来源和时间。证据保全应先于可能破坏证据的技术清理；停止展示商品不等于销毁原始交易数据。不得替商家篡改信息、删除证据或倒填处置时间。

第四条 报告办理

管理人员通过监管部门公布的受理渠道进行报告，紧急时先报告已知情况，再补充书面材料。报告包括平台及涉事商家信息、线索来源、涉及食品和订单范围、已知损害或风险、已采取措施、现有证据及后续安排。记录接收部门、报告时间、接收人或回执编号。

管辖不明时，应及时报告平台所在地市场监管部门并请求指导；跨区域事项配合涉事商家所在地部门核查。任何内部审核或经营安排均不得阻碍报告。依法需要向其他部门报告的，按对应要求办理。

第五条 跟进和复盘

公司指定人员对接调查、补充材料并反馈处置结果。技术和运营岗位按监管要求提供相关数据或支持，限定传输范围并记录交付情况。事件结束后复盘问题原因、漏检环节和措施效果，更新风险清单、培训内容及平台规则。

四 严重违法行为平台停止服务制度

第一条 必须停止服务的情形

入网商家因涉嫌食品安全犯罪被立案侦查或提起公诉，因食品安全犯罪被判处刑罚，因食品安全违法受到拘留或其他治安管理处罚，或者因食品安全违法被依法吊销许可证、责令停产停业等，平台应停止提供网络交易服务。

食品经营资质被撤销、注销、吊销或者超过有效期，以及仅销售预包装食品备案被取消、注销时，立即停止对应交易服务。监管要求停用的，依要求执行；其他违法处置按事实、风险、平台规则及法律要求决定，不得以收取保证金或商家承诺代替停用。

第二条 处置步骤

食品安全管理人员核对监管文书、官方查询、司法信息或其他可靠证据，记录主体、理由及适用依据，并通知技术人员立即执行。紧急控制不得等待常规经营审批；主要负责人应及时知悉并保障处置。

技术人员关闭店铺食品交易入口，停止相关商品搜索展示、推介及新增订单；对网站、小程序、移动端以及 SaaS 提供的交易入口逐一验证。保留操作日志和停用后的验证截图，防止后台停用而其他入口仍可继续下单。

第三条 告知和善后

在不妨碍监管调查且法律允许的范围内告知商家处置事实、范围及申诉渠道；根据风险通知受影响消费者。停止新增交易后，保留必要的退款、售后、投诉及数据查询功能，协助处理未完成订单，不得以停止服务为由拒绝消费者合理诉求。

对严重违法主体依法依规采取限制重新入驻、账号关联排查等措施。名单信息限于必要范围使用，不公开未经确认的指控、完整个人证件资料或消费者信息。

第四条 复核与恢复

恢复服务前重新完成资质与风险审查，保存整改证据、核验结果、复核人及批准记录。法律或监管要求仍不允许经营的，不恢复；应经市场监管部门核查确认的，取得确认后再处理。因监管通报采取的餐饮商家措施，应及时反馈结果，在监管确认按期整改到位后及时解除对应措施。

商家申诉、证照更新或者系统更换不自动触发恢复。技术人员依据已复核的决定开通权限并再次验证，记录恢复时间；停用期间应保留交易、投诉及处置证据。

五 食品安全投诉举报处理制度

第一条 受理渠道

平台应在店铺或销售食品主页面的显著位置提供食品安全投诉举报入口，并在客服及订单售后页面设置可达路径。公司发布并维护有效联系电话和在线渠道，安排人员受理；内部人员和配送人员发现食品安全问题，可使用同样渠道反映。

第二条 登记和分流

客服创建工单，记录受理时间、商家及订单、食品名称或批次、问题描述、诉求、附件和必要的反馈联系方式。暂缺订单号或完整证据的食品安全举报仍应登记，先核查已知线索，不以资料不齐直接拒收。重复投诉关联处理并保留各次记录。

公司内部服务时限为：原则上一个工作日内反馈受理情况，三个工作日内反馈初步核查进展；复杂事项告知原因和预计下次反馈时间。该安排不得延后食品安全紧急处置或法定报告，也不限制消费者依法维权。

第三条 紧急处置

出现人员健康损害、疑似食源性疾病、群体性投诉、危险食品或其他紧急风险时，客服立即联系食品安全管理人员。先对相关商品和订单采取风险控制，提醒消费者保存食品、包装及就医等相关凭证，并依制止及报告制度办理；涉及紧急救助的，引导联系相应急救渠道。

第四条 核查和结果反馈

核查人员比对店铺公示、证照、食品标签、订单与配送记录，听取双方意见并记录证据来源。不得要求消费者先撤销投诉后再提供售后，不以保密、免责或平台只是技术服务方为由拒绝依法承担责任。核查发现违法线索的立即移交报告流程。

根据核查事实、法律和平台规则协调退款、售后或其他依法应当采取的措施。反馈应说明已经核实的事实、处理措施和后续途径，避免承诺未经授权的赔付金额或认定监管部门尚未确认的违法结论。投诉不成立的也应说明核查依据，并保留补充材料入口。

第五条 保密和改进

仅向处理问题所必需的人员提供投诉信息，向商家转交材料时尽量隐去无关个人信息，不公开举报人完整身份资料。除依法必须提供外，不向被举报商家泄露举报人身份。

投诉档案依公司标准保存不少于三年，涉及监管调查或争议的延长保全。食品安全管理人员每月分析高频问题、重复违法商家和处理超时情况，向主要负责人报告并安排复查、培训或规则调整。

附件一 食品安全风险管控清单

食品安全管理人员应根据实际业务和风险调整本清单。以下频次为公司内部基础安排；发现紧急风险即时处理。每次检查须记录执行人员、证据、结论及整改状态。

检查事项	基础检查安排	发现异常的处理
商家主体及证照	入网前；至少每六个月更新；发生变更时复核	核验不明不准入；资质失效立即停用
店铺与商品公示	上线前审核；营业日巡查	纠正错误；危险或违法商品暂停交易并依法报告
召回与监管通报	收到信息后立即检索平台相关主体和食品	控制交易；保全订单；通知相关人员
餐饮门店和标识	入网前核查；定期按风险开展实地抽查	核对真实门店；整改公示；风险未消除不恢复
食品储运与配送	合作前审核能力；营业日关注相关投诉及预警	控制异常订单；核实温控和包装；督促整改
违法处置与停用效果	每次处置即时验证；每周复盘未结事项	核查网站、小程序及 SaaS 入口是否全部生效
食品安全投诉	每次受理分流；每日检查紧急与超时工单	紧急风险立即升级；持续反馈；必要时报告
数据备份和保存	每次变更核对；每月验证备份恢复与权限	修复缺失；保全案件材料；限制无关访问

配套管理安排

培训考核：食品安全岗位任职前接受岗位培训；公司每季度开展一次法规及案例培训，每年至少进行一次考核，法规重大变化后及时补训。此频次为本公司内部安排。未胜任岗位的先培训整改，并安排具备能力的人员承担紧急职责。

SaaS 与实际运营机构：技术服务采购应明确上下架权限、数据导出、日志、备份、故障恢复及更换服务商时的数据交接。服务商另受托从事食品安全审核或运营管理时，应明确实际运营机构职责和监督措施，并按适用规定向所在地省级监管部门报告；单纯技术服务与实际运营管理应据合同和实际工作区分。

选品与配送：平台开展食品选品推介时，先制定选品标准并查验供应主体及食品合格资料，风险食品停止推介并通知商家。自行或委托配送时，明确人员培训、容器卫生、包装封口和特殊温控要求，审核受托方能力并保存检查记录。

附件二 商家审查和自查记录

一 商家审查登记记录

记录项目	填写内容
商家名称及店铺编号	_____
主体代码及负责人	_____
实际经营地址及联系方式	_____
食品许可或备案及有效期	_____
拟经营项目及许可匹配	_____
官方及实质核验情况	核验渠道 日期 结果 证据编号_____
审核与上线结论	审核人 日期 结论 复核人_____
下次复核及变更情况	_____

二 食品安全自查记录

记录项目	填写内容
检查日期及人员	_____
店铺 食品 检查入口	_____
发现问题及证据编号	_____
风险判断和控制措施	_____
责任人及整改安排	_____
复核证据及结论	_____
监管报告及工单关联	_____

记录应在实际工作发生时填写，不以空白表格或事后补写记录证明曾经完成审查、自查或培训。

附件三 违法报告和停止服务记录

一 违法行为制止及报告记录

记录项目	填写内容
发现时间及来源	_____
涉事商家 食品 订单范围	_____
事实 风险 证据编号	_____
即时控制措施及执行时间	_____
监管接收部门及报告时间	_____
报告人及回执 受理编号	_____
补充报告与后续处理	_____

二 停止和恢复服务记录

记录项目	填写内容
商家及停止服务理由	_____
文书或核验依据	_____
处置范围和执行人 时间	_____
各交易入口验证证据	_____
商家告知及订单善后	_____
整改和监管确认情况	_____
复核结论及恢复审批	_____

停止服务应保留必要的售后和证据查询功能。恢复审批不得覆盖仍然有效的法律禁止或监管限制。

附件四 投诉处理和月度调度记录

一 食品安全投诉举报处理记录

记录项目	填写内容
受理编号 时间 渠道	_____
涉事店铺 食品 订单	_____
投诉事实 诉求及附件	_____
反馈方式及信息保密安排	_____
紧急风险判断及控制措施	_____
核查人员及事实 证据	_____
处理结果及反馈时间	_____
监管报告及后续复查	_____

二 每月食品安全调度会议纪要

记录项目	填写内容
会议日期 主持人 参加人	_____
本月重大及共性问题	_____
未完成整改事项	_____
人员 培训 技术保障需求	_____
下月重点任务及负责人	_____
完成期限及复核安排	_____

培训考核记录另行记录时间、参加人员、课程或案例、考核方法与结果；保存签到、材料、考核及补训证据。

附件五 制度发布和备案准备记录

一 批准与发布核对

批准人和生效日期 _____

食品安全管理岗位任命文件编号 _____

食品安全投诉电话或在线受理入口 _____

制度发布位置及页面网址 _____

发布版本 日期 截图文件编号 _____

商家协议或平台交易规则对应位置 _____

员工培训日期 记录编号 _____

二 平台实际接入资料

实际食品交易入口和小程序名称 _____

备案域名 zhangbang.com

SaaS 服务商名称及技术服务合同编号 _____

申报 IP 81.70.38.178 接入说明编号 _____

网站域名与实际交易入口的对应说明 _____

停用权限 数据导出 备份及服务商交接验证 _____

需要办理的域名或接入信息变更 _____

三 制度依据

本制度根据以下法规所确立的平台义务制定。食品销售和餐饮专门条款依实际业务适用；新增业务、法规调整或者属地监管要求变化时，公司应复核并修订。

网络食品安全违法行为查处办法
2025年修订 第八条至第十五条等

网络食品销售经营者落实食品安全主体责任监督管理规定
总局令第124号 2026年5月20日起施行

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
总局令第123号 2026年6月1日起施行

内蒙古自治区网络食品交易平台备案管理办法
地方备案材料及变更规定 官方转发文本

批准日期和发布记录反映公司的实际行为。本制度及空白附件不替代签署盖章的申请书、承诺书、授权委托书或真实平台截图。