

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 258—2022

餐饮外卖配送服务规范

Service specification for food take-out delivery

2022-09-09 发布

2022-10-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 资源要求.....	5
4.1 设备设施要求.....	5
4.2 配送员要求.....	6
5 服务流程要求.....	6
5.1 配送确认.....	6
5.2 备餐.....	6
5.3 接单及取餐.....	6
5.4 配送及交接.....	7
5.5 公共卫生事件特殊要求.....	7
6 异常及应急处置.....	7
6.1 异常处理.....	8
6.2 应急处置.....	8
7 服务质量及评价.....	8
7.1 质量控制要求.....	8
7.2 投诉处理.....	8
7.3 服务质量评价与提升要求.....	8
8 可追溯要求.....	9
参考文献.....	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市商务局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市品质消费研究院、中检技术服务（深圳）有限公司、北京三快在线科技有限公司、深圳市消费者委员会、深圳职业技术学院、深圳市美食文化促进会、深圳市餐饮商会、深圳市饮食服务行业协会、中质安信（深圳）科技有限公司、中检溯源华南技术服务（深圳）有限公司、深圳金拱门食品有限公司、深圳市幸福商城科技股份有限公司、深圳市深粮控股股份有限公司、百胜餐饮（深圳）有限公司、深圳市顺丰同城物流有限公司、深圳市日月永和餐饮有限公司、深圳美西西餐饮管理有限公司、深圳市乐凯撒比萨餐饮管理有限公司、深圳市真功夫管理有限公司、深圳西贝喜悦餐饮有限公司、深圳市松哥油焖大虾餐饮管理有限公司。

本文件主要起草人：李文贵、李智儒、周林、陈列新、刘瑾、魏兴、周珏、姜崇斌、李彬、李瑜、温银山、黄略略、霍伟强、何静宜、周春喜、吴思婷、胡庆林、石大岩、王剑伟、胡羽、古兰娇、涂艳妮、韦金婷、吴海珍、凌超骥、付玉、李惠娜、代昌茂、崔应兵、黄晓霞、吴敏蓉。

引 言

本文件旨在通过规范餐饮外卖操作流程和服务要求，为餐饮外卖配送服务行业服务规范提供依据，提升餐饮外卖服务提供者、配送服务机构的服务及管理水平，增强消费者的消费信心，促进餐饮服务行业良性发展。

餐饮外卖配送服务规范

1 范围

本文件规定了餐饮外卖配送服务的资源要求、服务流程要求、异常处理及应急、服务质量及评价和可追溯等内容。

本文件适用于配送服务机构从事与餐饮外卖配送服务相关的活动，包括接单、取餐、配送、交货等环节。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 811 摩托车乘员头盔

GB 17761 电动自行车安全技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

餐饮外卖提供者 food take-out provider

接受消费者预定，将食品加工制作并以外送的形式售卖给消费者的法人和非法人组织、个体工商户。

3.2

餐饮外卖 food take-out

消费者预先定购餐饮产品（以下简称“餐品”），餐饮外卖提供者（3.1）按订单要求制作餐品后，将餐品按约定配送的服务模式。

3.3

餐饮外卖配送 food take-out delivery

为餐饮外卖（3.2）提供点对点的物流服务。

注：主要包括接单、取餐、配送、交货等环节。

3.4

配送员 delivery clerk

提供餐饮外卖配送（3.3）服务的从业人员。

3.5

配送服务机构 delivery organization

提供餐饮外卖配送（3.3）服务的主体。

注：包括以自主配送的餐饮外卖提供者以及专门提供第三方配送服务的服务平台等机构。

3.6

服务平台 delivery service platform

独立于餐饮外卖提供者和消费者的服务系统平台，按照特定的交易及服务规范，为买卖双方提供供求信息发布与搜索、交易确立、支付、配送等服务。

3.7

送达时间 delivery time

按照约定，将餐品送至消费者的时间。

3.8

无接触配送 physical-contact-free delivery

经与消费者协商一致，将餐品放置到指定的位置，以保持安全距离或相互不见面的形式完成餐品交付的配送方式。

4 资源要求

4.1 设备设施要求

4.1.1 基本原则

配送服务机构及配送员根据自身服务模式、餐品性质及配送距离选择合适的配送方式及配备相应的设备设施。

4.1.2 配送用车

4.1.2.1 应采用适宜且符合国家以及深圳市交通法规要求的交通工具。

4.1.2.2 如采用电动自行车应满足以下要求：

- 采用符合 GB 17761 的要求的车辆；
- 定期进行检测与维护，以保障车辆的安全性与可靠性。

4.1.3 配送用箱（包）

采用配送用箱（包）配送餐饮外卖时满足以下要求：

- 应具有防霉效果，宜采用可降解、可循环利用的材料；
- 应具有耐热、耐低温、性质稳定、有缓冲性能、耐腐蚀的特性，易于运输和携带；
- 应仅用于存放餐品；
- 配送员应对配送用箱（包）进行清洁、消毒，确保符合食品安全要求，并做好消毒记录表，以备查验；
- 宜热区和冷藏区分开，能够保证食品处于合理温度，最大限度保障食品安全；
- 宜建立一箱一码的统一编码规则，做到可追溯与回收；
- 设备无法正常使用，影响保温效果时，应及时更换。

4.1.4 配送用头盔

4.1.4.1 采用电动自行车等方式进行配送时，为保障人身安全，配送员应全程佩戴头盔。

4.1.4.2 根据配送用车类型可以选择电动自行车头盔或自行车头盔。

4.1.4.3 所佩戴的头盔应符合 GB 811 的要求。

4.1.5 服务平台

服务平台在提供餐饮外卖交易、配送管理服务时，应具备以下基本功能：

- 客户服务、信息传输、费用交收、配送调度及经营处理等相关系统功能；
- 有相应的管理制度、技术手段和硬件设备以保证信息安全的功能；
- 对入驻餐饮外卖提供者进行实名登记，审查其食品经营许可证，核实其主体业态、经营项目以及有效期，明确食品安全管理责任等信息管理的功能。

4.2 配送员要求

4.2.1 配送员宜取得健康证，并确保健康证在有效期内。

4.2.2 配送员每天上岗前应进行健康检查，患有发热、腹泻、呕吐等症状的应暂停配送工作。

4.2.3 配送员应参加岗前培训及定期在岗培训，并通过考核方可从事餐饮外卖配送。培训内容包括但不限于：

- 食品安全；
- 服务规范；
- 交通安全；
- 职业道德；
- 文明用语。

4.2.4 配送员上岗和工作时应穿着符合职业身份的着装。

4.2.5 配送服务机构在录用配送员时应进行适当的身份审核，应对配送员身份、健康信息进行登记管理，建立人员档案信息，做到有效追溯，鼓励采用信息化系统管理方式。

5 服务流程要求

5.1 配送确认

5.1.1 餐饮外卖提供者或配送服务机构应及时确认订单，确认配送范围、配送方式、送达时间等配送要求。

5.1.2 餐饮外卖提供者或配送服务机构确认配送时，应控制配送距离范围，确保订单能及时送达。

5.2 备餐

5.2.1 餐饮外卖提供者应选择合适的包装容器及餐饮具，餐品打包后应确保不渗漏且便于配送。包装容器及餐饮具应符合国家相关标准及深圳市塑料污染防治及生活垃圾分类管理的要求，鼓励采用可降解的绿色、环保材料包装容器及餐饮具，如纸质餐具。

5.2.2 餐饮外卖提供者按订单制作完餐品后及时打包，打包应在有监控的地方进行，有条件的可设置专用打包区。

5.2.3 应包装密封完好，并贴上餐饮外卖封签，确保餐品不被污染。

5.2.4 餐饮外卖封签应对订单信息进行适当标识，确保可追溯。

5.2.5 宜对餐品制作者、制作时间、配送员姓名及其当日健康状况、食品的储存条件和食用要求等信息进行标注。

5.2.6 宜采用信息化追溯技术，直接印刷追溯码，相关信息可直接通过扫码查询。

5.3 接单及取餐

5.3.1 配送员在接到派单任务后应及时接单。

5.3.2 未及时接单的，餐饮外卖提供者或配送服务机构应及时提醒配送员或进行订单改派。

5.3.3 配送员在接单后应及时前往门店，抵达后对订单信息及配送要求进行确认。

5.3.4 配送员取餐时，对餐品包装是否无损、餐饮外卖封签是否完好、封签信息内容填写是否完整进行确认；等候取餐时，不应影响其他顾客或餐饮外卖提供者的其他经营活动。

5.4 配送及交接

5.4.1 配送要求

5.4.1.1 配送员取餐后，应根据餐品特性选择合适配送方式，确保配送过程中餐品满足食品安全所需的温度和时间要求。

5.4.1.2 根据食品特点选择适宜的运输工具，必要时应配备保温、冷藏、冷冻、保鲜、保湿等设施。

5.4.1.3 配送过程中应防止食品包装破损，保持食品包装完整，餐饮外卖封签完好。若餐品被污染时，应终止配送。

5.4.1.4 配送服务机构应建立上下游信息共享平台，有条件的宜要求配送员配送途中打开定位系统，便于实现对配送过程的即时跟踪和管理。

5.4.2 交接要求

5.4.2.1 配送员应按时到达约定位置，若约定位置为禁入地点，应及时联系消费者取餐。

5.4.2.2 配送员应礼貌递餐，并提醒消费者当面查看封签是否完整，核对餐品与订单信息。

5.4.2.3 当消费者要求采用无接触配送时，配送员应及时联系消费者确定餐品存放位置，并按照5.5.3的要求进行配送。

5.5 公共卫生事件特殊要求

5.5.1 基本原则

当发生重大传染性疾病，政府启动突发公共卫生事件应急响应时，应按5.5.2、5.5.3的要求加强管理。

5.5.2 配送员健康管理

5.5.2.1 配送员应持符合管理要求的健康证明上班，如健康绿码；配送员应穿戴个人防护用品，并及时更换。

5.5.2.2 配送服务机构应建立配送员健康档案，配送员按要求定期进行健康检查，如测量体温，并记录。

5.5.2.3 配送员存在传染病传播风险的，如有密切接触来自疫区人员的情况，应停止接单。

5.5.3 无接触配送要求

5.5.3.1 消费者下单时，配送服务机构应提示消费者可采用无接触配送服务，并约定放置位置。

5.5.3.2 餐饮外卖提供者应设置配送员等候区和独立的无接触取餐区，并提供手部消毒等设施用品；取餐场所应勤通风，定期（或随时）消毒。

5.5.3.3 配送员进入取餐区前应进行手部消毒。

5.5.3.4 配送员取餐后应及时将餐品放置指定（约定）位置，并告知消费者，退至安全距离等待消费者取餐后或拍摄餐饮外卖放置位置情况发送消费者后再离开。

6 异常及应急处置

6.1 异常处理

因配送因素，包括但不限于无法按约定送达时间送达消费者、送餐过程中无法与消费者取得联络的，服务平台及配送服务机构应具备相应的沟通反馈及处置机制。根据消费者的要求和实际情况，终止或继续配送任务；若因配送错误，应及时为消费者办理相应的退费手续。

6.2 应急处置

餐饮外卖提供者及配送服务机构应建立应急预案，并按要求进行演练及处置。

7 服务质量及评价

7.1 质量控制要求

7.1.1 服务平台及配送服务机构应建立相关管理制度，包括但不限于：

- 入网餐饮食品生产经营者审查登记制度；
- 食品安全自查制度；
- 食品安全投诉举报处理制度；
- 消费者信息保密制度。

7.1.2 鼓励服务平台及配送服务机构建立完善质量控制要求，包括但不限于：

- 餐饮配送用箱（包）清洁、消毒监控要求；
- 配送员情况监控要求；
- 每日订单完成情况监控要求；
- 追溯管理体系要求。

7.1.3 服务平台及配送服务机构宜依据自身条件与消费者的需求设立订单准时指标、配送时长指标以及配送超时补偿标准，并对消费者进行公示且依照执行。

7.2 投诉处理

服务平台及配送服务机构应建立投诉处理机制，包括但不限于：

- 公开质量承诺书，告知客户可靠的投诉渠道，如电话、微信等；
- 在承诺期内完成投诉处理，并及时反馈至客户；
- 建立和保存所有投诉跟踪记录；
- 对投诉处理的结果进行回访。

7.3 服务质量评价与提升要求

7.3.1 评价要求

7.3.1.1 服务平台及配送服务机构应建立评价机制，定期对配送服务操作的规范性进行评价。

7.3.1.2 服务平台及配送服务机构宜明确相关方满意度管理和评价的考评内容及标准，应定期收集服务对象的反馈意见和建议。

7.3.1.3 服务平台及配送服务机构宜建立客户满意度考评周期和反馈整改机制，做好记录并妥善保存。

7.3.2 持续改进与提升

- 7.3.2.1 服务平台及配送服务机构宜进行服务的持续改进与提升，搭建科学、合理的服务质量评价体系，制定相应措施。
- 7.3.2.2 服务平台及配送服务机构应制定培训考核制度及计划，按要求实施培训并考核。
- 7.3.2.3 服务平台及配送服务机构应对有关不合格、不满意等异常信息进行收集，分析不合格、不满足原因，并制定纠正预防措施。

8 可追溯要求

- 8.1 服务平台及配送服务机构应建立可追溯体系并保持运行，应对平台入驻商家信息、订单信息、配送员以及配送过程信息等重要节点信息进行记录及管理，确保可追溯。
- 8.2 可追溯信息应至少保存 6 个月，宜采用信息化系统平台、视频监控及溯源标签等现代信息化技术手段对相关信息进行记录，做到全程可追溯。

参 考 文 献

- [1] GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
 - [2] GB/T 39451 商品无接触配送服务规范
 - [3] SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求
 - [4] DB33/T 2241.7 新冠肺炎疫情防控技术指南 第7部分：餐饮服务提供者
 - [5] T/CCPITCSC 007 外卖配送服务规范
 - [6] 国家市场监督管理总局. 餐饮服务食品安全操作规范：国家市场监督管理总局公告2018年第12号，2018年
 - [7] 国家食品药品监督管理局. 餐饮服务食品采购索证索票管理规定：国食药监食[2011]178号，2011年
 - [8] 国家市场监督管理总局. 网络餐饮服务食品安全监督管理办法：国家食品药品监督管理局令36号，2017年
 - [9] 中华人民共和国国家发展和改革委员会. 关于扎实推进塑料污染治理工作的通知：发改环资[2020]1146号，2022年
 - [10] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳市生活垃圾分类管理条例：深圳市六届人大常委会公告第一九九号，2019年
 - [11] 深圳市人民政府法制办公室. 深圳市电动自行车管理规定（试行）：深圳市人民政府令336号，2021年
 - [12] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区突发公共卫生事件应急条例：深圳市六届人大常委会公告第二一一号，2020年
-