

《餐饮外卖配送服务规范》解读

一、 标准名称

深圳市地方标准《餐饮外卖配送服务规范》，由深圳市商务局提出并归口，深圳市品质消费研究院、中检技术服务（深圳）有限公司等牵头起草。

二、 标准制定背景

随着互联网经济的快速发展，餐饮服务行业也迅速往互联网+方向变革，互联网餐饮为大众生活带来了诸多改变，与此同时也催生出“外卖配送”的兴起，得到井喷式发展。然而外卖配送服务市场迅猛发展的同时也面临着配送服务水平参差不齐，服务体验难以满足客户需求，存在重大食品安全隐患等问题。

深圳作为我国深化改革的前沿阵地和国内市场经济较发达的城市，餐饮外卖形式的互联网+餐饮新模式快速发展的同时，也面临着因管理不规范而引起的配送服务水平参差不齐，服务体验难以满足客户需求，食品安全风险等相关问题，能够因地制宜地制定具有深圳特色的《餐饮外卖配送服务规范》地方标准，对我市餐饮行业可持续发展具有十分深远的意义。

三、 标准主要内容

《餐饮外卖配送服务规范》与法律法规结合，对行业相关企业进行充分的调研，收集参编企业意见，针对参编企业地理位置、环境条件和市场等实际情况编制，方便行业所有参与者理解与实施。即是餐饮外卖配送服务全过程管理，含外卖餐饮企业、配送服务机构、配送人员基础要求，以及配送服务过程中基本服务要求。即是充分考虑外卖配送互联网+新餐饮业态实际情况，将信息化可追溯要求、外卖封签要求纳入标准，同时结合今年疫情影响的特殊形式下，将公共卫生事件特殊管理要求纳入标准。

四、 标准实施意义

《餐饮外卖配送服务规范》深圳市地方标准的发布，有利于我市政府监管机构，餐饮外卖服务企业等各类型组织在对餐饮外卖领域的管理以及规范应用中引入标准技术手段规范服务要求，防控餐饮外卖食品安全风险，提升行业服务水平，同时有利于消费者服务体验的提升，在维护自身权益时有据可依。一来它可以保护客户和配送员双方的利益，减少很多不必要的纠纷；二来它也是一个很好的监督平台，既可以监督双方的权利和义务，也可以维护双方的利益。