

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XX—2020

餐饮外卖配送服务管理规范

Management Specification of Food and beverage delivery service

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目次

前言.....	III
引言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
3.1 餐饮外卖.....	2
3.2 餐饮外卖提供者.....	2
3.3 服务平台提供者.....	2
3.4 配送员.....	2
3.5 送达时间.....	2
3.6 外卖预定.....	2
3.7 外卖配送.....	2
3.8 无接触配送.....	3
4 基本要求.....	3
5 设施设备要求.....	3
5.1 外卖配送用车.....	3
5.2 餐饮配送箱（包）.....	3
5.3 头盔.....	4
5.4 服务平台.....	4
6 人员要求.....	4
7 服务流程要求.....	5
7.1 下单及确认.....	5
7.2 备餐.....	5
7.3 接单及取餐.....	7
7.4 配送及交接.....	7
7.5 疫情防控期间特殊管理要求.....	8
8 异常处理及应急处置.....	10
8.1 异常处理.....	10
8.2 应急处置.....	10
9 服务质量控制.....	11

9.1 质量控制体系要求..... 11

9.2 服务质量评价与提升要求..... 12

10 可追溯要求..... 12

参考文献..... 13

前言

本文件按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

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、中检溯源华南技术服务（深圳）有限公司、北京三快在线科技有限公司（美团点评集团）、深圳市消费者委员会、深圳职业技术学院、深圳市餐饮商会、中质安信（深圳）科技有限公司、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、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。

本文件主要起草人：李文贵、李智儒、温银山、刘瑾、周林、姜崇斌、李瑜、李彬、黄略略、霍伟强、周春喜、涂艳妮、古兰娇、胡羽、代昌茂、凌超骥、韦金婷、刘勋菲。

引言

本文件旨在通过规范餐饮外卖操作流程和服务标准，为餐饮外卖配送服务行业操作规范提供依据，提升外卖服务提供者、配送单位及平台的服务人员的管理水平，增强消费者的消费信心，促进餐饮服务行业良性发展。

餐饮外卖配送服务管理规范

1 范围

本文件规定了餐饮外卖配送服务的基本要求，服务设施设备，人员要求，服务流程要求，异常情况处理，服务质量控制以及可追溯要求。

本文件适用于餐饮外卖服务提供者自主或者委托配送的餐饮外卖配送服务，配送其他商品可参照执行。

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 4806.8 食品安全国家标准 食品接触用纸和纸板材料及制品

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂

GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 17761 电动自行车安全技术规范

《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）

《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》（国食药监食 [2011] 178 号）

《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总局令第 36 号）

《关于扎实推进塑料污染治理工作的通知》（发改环资〔2020〕1146 号）

《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））

《深圳市电动自行车管理若干规定》

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 餐饮外卖

消费者通过外卖服务平台、电话、即时通讯软件或到店等形式预先向餐饮服务单位订购餐品，餐饮服务单位按订单要求制作餐品后，将餐品按约定配送给消费者的餐饮服务模式。本处的餐品为餐饮服务提供者向消费者提供的食物产品总称。

3.2 餐饮外卖提供者

接受消费者预定，将食品进行即时制作加工、烹饪并外售给消费者的法人和非法人组织、个体工商户。

3.3 服务平台提供者

餐饮外卖提供者和消费者，通过服务平台，按照特定的交易与服务规范，为买卖双方提供供求信息发布和搜索、交易的确立、支付、配送、配送调度、即时配送等服务系统平台主体。

3.4 配送服务机构

提供外卖配送服务的主体，包括餐饮外卖提供者自有配送、服务平台提供者第三方配送等方式。

3.5 配送员

提供餐饮外卖配送（3.8）服务的从业人员，包括专职或兼职人员。

3.6 送达时间

从消费者下单后到配送员将外卖配送至消费者所消耗的时间总和。分为约定送达时间、实际送达时间，其中约定送达时间为商家或配送平台与消费者事先约定的送达时间，应根据餐品制作时间、食品安全要求、配送路程等实际情况等与消费者自行约定送达时间。

3.7 外卖预定

消费者通过外卖服务平台、电话、即时通讯软件以及到店等方式向餐饮服务单位事先下单订购外卖，并约定配送要求的过程。

3.8 外卖配送

为餐饮外卖（3.1）提供的点对点的物流服务，主要包括：接单、取餐、配送、交货环节。

3.9 无接触配送

消费者进行外卖预定后，经双方约定由配送员将外卖放置到指定位置，由其自行领取，避免人员直接接触或保持安全接触距离的配送方式。

4 基本要求

4.1 餐饮外卖提供者的资质及操作规范应符合《餐饮服务食品安全操作规范》规定的相关要求。

4.2 服务平台应符合《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》相关规定和要求。同时还应具备具备相关商事主体登记手续，并处于正常经营状态；

4.3 外卖配送机构应具备其他法律，行政法规规定外卖配送机构应具备的资质条件（如食品经营许可证）。

5 设施设备要求

外卖配送单位及配送员应根据自身服务模式、餐饮外卖性质及配送距离选择合适的配送方式及设施设备，如采用时，应满足以下相应的要求。

5.1 外卖配送用车

配送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。

如采用电动自行车应满足以下要求：

- 应采用符合 GB 17761 的要求的车辆；
- 应按照《深圳市电动自行车管理若干规定》的要求进行注册登记与管理；
- 配送用车应定期进行检测与维护，以保障车辆的安全性与可靠性；
- 配送用车宜统一化喷涂，有明显的辨识度。

5.2 餐饮配送箱（包）

餐饮配送箱（包）应满足以下要求：

- 餐饮配送箱（包）应采用具有防霉效果、对人体完全无害，可降解、可循环利用的材料；
- 应具有耐热性、耐低温、稳定性、缓冲性、耐腐蚀的特性，易于运输和携带；
- 配送员应对餐饮配送箱（包）进行清洁、消毒，确保清洁无异味，频率不得低于每日 1 次，

清洗及消毒用水、洗涤剂 and 消毒剂应分别符合 GB5749、GB 14930.1、GB14930.2 的规定。

- 餐饮配送箱（包）用于存放外卖，不得存放与外卖无关的物品，当影响产品保温或品质及设备无法正常使用时，应及时更换；
- 餐饮配送箱（包）宜建立一箱一码的统一编码规则，做到可追溯与回收。

5.3 头盔

为保障配送安全，应全程佩戴符合要求的头盔，其中：

- 根据外卖配送用车类型可以选择电动自行车头盔和自行车头盔；
- 所佩戴的头盔应符合 GB 811 的要求。

5.4 服务平台

5.4.1 应包括基本的客户服务、信息传输、费用交收、物流调度及经营处理等相关系统模块。

5.4.2 应建立健全的信息安全管理制度，并采用相应的技术手段与硬件设备保障信息的安全。

5.4.3 宜具备信息系统异常管理与功能迭代流程。

5.4.4 应当对入网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。

6 人员要求

配送员应按照餐饮服务从业人员管理要求进行管理，应满足以下要求：

6.1 配送员应取得健康证，并确保健康证在有效期内，方可从事外卖配送。

6.2 配送员应经过岗前培训和在岗培训，并通过考核，掌握食品安全、服务规范、交通安全、职业道德、文明用语等相关知识后方可从事外卖配送。

6.3 配送员每天上岗前应进行自身检查，患有有碍食品安全疾病的人员，不得从事餐饮外卖配送的工作。

6.4 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，鼓励采取信息化系统管理方式。

6.5 外卖配送机构应对外卖配送服务人员组织岗前培训及定期在岗培训，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、文明用语等，并通过理论与实操考核（含线上与线下），应保留培训记录不得少于两年。

7 服务流程要求

7.1 下单及确认

7.1.1 消费者通过外卖服务平台、电话、即时通讯软件或到店等形式向商家下达订单，确定餐品的品种、数量、规格等，并约定配送方式、送达时间等配送要求。

7.1.2 餐饮外卖提供者或服务平台应明示餐盒费、配送费等各项收费标准。

7.1.3 餐饮外卖提供者或服务平台接到订单后，应及时确认订单，同时采用合适方式告知消费者订单确认情况。

7.1.4 逾期未能确认订单的，取消该订单，取消相应的后续服务，消费者支付的钱款应在规定时间内退回，并及时通知消费者。

7.1.5 商家或平台确认订单时，应控制配送距离范围，并规定约定送达时间，承诺消费者在约定时间内送达。

7.2 备餐

7.2.1 制作

7.2.1.1 餐饮外卖提供者确认订单后根据订单要求制作餐品。

7.2.1.2 应按照《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求对餐品进行加工制作。

7.2.1.3 应保证餐品食材新鲜，食材原料为正规供应商渠道来源，质量应符合相关国家标准，安全卫生；并按要求进行索票索证，建立进货台账，确保食材可追溯。

7.2.1.4 配送餐品应确保相关食材充分加热煮熟，加工好后及时打包，确保包装密封完好。

7.2.2 打包

7.2.2.1 应设立专用打包区，宜设置在具有视频监控的地方（结合明厨亮灶要求），确保可追溯。员工打包食物前应进行手部消毒或穿戴符合法规要求的一次性手套，使用干净的工具将食物分装进打包盒。

7.2.2.2 根据食品的品种及数量选择合适盛装的容器，打包后应便于携带，宜将饮料汤杯放入杯托中，冷餐和热餐分开存放，汤羹菜品宜使用保鲜膜包装后再扣盖，确保打包后密封、不渗漏。

7.2.2.3 打包容器及餐饮具应采用符合相关国家标准要求的产品，同时还应遵守《关于扎实推进塑料污染治理工作的通知》及《深圳市生活垃圾分类管理》相关要求，不应提供一次性发泡塑料餐具、不可降解的一次性塑料吸管等塑料餐具，鼓励使用可降解的绿色、环保材料餐具，如纸质餐具等。

7.2.2.3 应建立合格供应商评价规范，选择合格的打包材料供应商，建立合格供应商名录。

7.2.2.4 应按照《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》要求对包装容器及餐饮具供应商进行索票索证，并建立进货验收记录，确保相关信息可追溯。

7.2.2.5 打包完毕后应贴上一次性的防揭餐饮外卖封签，以确保餐饮外卖不被污染，并提醒顾客食用前检查封签的完整性。

7.2.2.6 餐饮外卖封签应记录相关订单信息，以确保可追溯；信息内容应包含打包人员姓名、打包时间，同时鼓励对餐品制作者、制作时间、配送员姓名及其当日健康状况以及食品的储存条件和食用要求等信

息进行标注。有条件的宜采用信息化溯源技术，直接印刷溯源标签，相关信息可直接通过扫码查询。

7.3 接单及取餐

7.3.1 配送员应在接到派单任务后及时接单。

7.3.2 配送员若未及时接单，及时电话提醒配送员；逾期未能接单的，应及时进行订单改派。

7.3.3 配送员在接单后应根据订单要求前往餐饮外卖提供单位，抵达后应及时进行订单确认。

7.3.4 配送员应向餐饮外卖提供单位负责人报述订单信息，出餐后应核对内容、数量、特殊要求和金额信息。如属于线下支付的订单，外卖配送员应在确保无误后向商家付款。

7.3.5 配送员取餐时，餐饮外卖提供单位应按供需双方订餐协议内容告知配送员配送时间、交接方式、客户要求及注意事项等。

7.3.6 配送员核餐完毕后，与餐饮外卖提供单位负责人当面完成餐饮外卖的封口，宜使用统一设计的外卖封签，完好工整地贴于包装袋打结处。同时确认订单信息无误、餐品包装无损、餐饮外卖封签完好、封签信息内容填写完整。

7.3.7 配送员在等候区（或独立无接触取餐区）等候取餐，作业时应恪守利他性原则，不应影响其他顾客或商家的其他经营活动。

7.4 配送及交接

7.4.1 配送要求

7.4.1.1 配送员取餐后，应按时到达订单约定位置，若约定位置为禁入地点，配送员到达指定位置后，应联系消费者出来取餐。

7.4.1.2 配送及运输基本要求按《餐饮服务食品安全操作规范》执行。

7.4.1.3 宜根据餐品特性选择合适的配送距离和方式，在供餐点加工制作即食热膳食，不采取加热保温措施的，熟制后至打包外送前存放时间应不超过 2 小时；采取加热保温措施的，应使膳食中心温度保持在 60℃ 以上，膳食从熟制后到打包外送前时间应不超过 4 小时。

7.4.1.4 有使用时，运输车辆和保温箱与餐品接触的区域等每天进行清洗、消毒。

7.4.1.5 必要时，应使用专用的密闭容器配送，容器内部结构易于清洁；有保鲜、冷藏或者冷冻等特殊贮存条件要求的应采取能够保证食品安全的贮存、运输措施。

7.4.1.6 配送服务单位应建立上下游信息共享平台，并要求配送员配送途中打开手机定位系统，便于实现对配送过程的即时跟踪和管理

7.4.2 交接要求

7.4.2.1 配送员到达消费者门口，应轻声敲门，若无人响应，应电话或短信联系消费者。

7.4.2.2 待消费者开门后，配送员应礼貌递餐，并向消费者报述订单信息，当面核对餐品。如果于线下支付的订单，外卖配送员应与消费者当面唱收唱付，核对无误后离开。

7.4.2.3 对消费者要求使用无接触配送的，配送员应通过电话等即时通讯工具联系消费者确定餐品存放位置。

7.4.2.4 配送员到达约定送达位置时，如发现周围环境存在污染餐品风险，应及时与订餐者协商更换送达位置。

7.4.2.5 配送员未经允许不应进入消费者家中、不应索取小费或有其他不文明举止。

7.5 疫情防控期间特殊管理要求

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《深圳经济特区突发公共卫生事件应急条例》相关要求加强管理。

7.5.1 应加强人员健康管理，包括：

7.5.1.1 从业人员应持健康绿码上班，规范穿戴手套、口罩等个人防护用品。

7.5.1.2 从业人员每日早晚两次测量体温，应建立全体员工健康档案；有员工出现异常时，应及时采取隔离防护措施，并按有关流程及时报告，妥善处理。

7.5.1.3 全面采集人员的假期动态，从业人员应如实告知旅居史；与来自疫区的人员有密切接触等潜在风险从业人员应及时报备，不得隐瞒，并按要求居家隔离观察。

7.5.1.4 对存在传染病传播风险的配送员，应停止向其派单。

7.5.2 宜按“最少接触最少交叉”的原则采用“无接触配送服务”，具体要求如下：

7.5.2.1 消费者下单时提示消费者采用无接触配送服务，并约定放置位置。

7.5.2.2 餐饮外卖提供者应设置配送员等候区和独立无接触取餐区，并提供手部消毒等设施用品，取餐场所应勤通风，对场所内多人高频次接触物品应定期（或随时）消毒。餐饮外卖打包制作好后放置在等候区和独立无接触取餐区，并应及时送出。

7.5.2.3 餐饮外卖提供者应安排专人负责测量配送员的体温，观察问询配送员健康状况，做好记录，并负责控制进入等候区的人流数量，原则上应满足等候人彼此之间距离可保持 1 米以上。发现到门店取餐的配送员有体温异常或有明显病症者，应拒绝其进入取餐等候区、停止向其发单并通知其管理方，还应按规定报告有关部门。

7.5.2.4 配送员应按要求佩戴符合相关标准规定的口罩手套相关防护用品，按使用要求及时更换；在完成体温测量及健康观察问询后，结果正常方可进入取餐等候区。

7.5.2.5 配送员由等候区进入取餐区前必须进行手部消毒，餐饮外卖提供者应有专人监督其进行手部消毒。

7.5.2.6 配送员取餐后根据消费者的要求，在规定时间内将餐饮外卖放置指定（约定）位置，并及时告知消费者已送达，并退至安全距离等待消费者取餐后或拍摄外卖放置位置情况发送消费者后再离开。并

保持即时通信设备通畅，确保可随时接听消费者信息。

7.5.2.7 应加强外卖封签的管理，应根据体温监测和健康观察结果填写完成外卖封签信息。

8 异常处理及应急

8.1 异常处理

8.1.1 餐饮外卖提供者因缺少食材、订单过多等自身原因无法制作或按时完成制作餐饮外卖时，应及时电话联系消费者进行协调是否取消订单或者更换菜品等，如取消订单应及时给消费者退款。

8.1.2 配送员因特殊原因导致无法取餐或无法及时取餐的应及时联系餐饮外卖提供者或者服务平台负责人，负责人结合实际情况给以改派。原因包括但不限于超出配送范围、外卖配送用车故障、交通事故、订单过多等。

8.1.3 配送员无法按订单约定时间送达消费者时，配送员应先与消费者取得联系进行协商新的约定时间，如无法协商一致的告知餐饮外卖提供者或者服务平台负责人，负责人结合实际情况取消订单。

8.1.4 因备餐错误及配送因素，出现餐品与订单不一致、倾洒、送错或漏送导致消费者退餐的，应具备相应的异常处理流程与沟通机制。及时为消费者办理相应的退餐及退费手续。

8.1.5 在送餐过程中无法与消费者取得联络的，应具备相应的报备流程及合理的再次调度机制，保证外卖配送员其他配送任务的如期履约，并根据实际情况，取消或终止配送任务。

8.1.6 在送餐过程中，由于消费者的原因需要取消订单的，应具备相应的处理流程和机制，由配送员转交至客服人员进行后续流程的处理，根据实际情况确认终止或继续配送任务。

8.2 应急处置

餐饮外卖提供者及服务平台应具备突发事件应变流程与机制，出现异常情况时按照流程与机制及时处理。

9 服务质量控制

9.1 质量控制要求

9.1.1 应建立相关管理制度，包括但不限于：

入网餐饮服务生产者审查登记制度；
食品安全自查制度；
食品安全投诉举报处理制度；
食品安全违法行为制止及报告制度；
建立消费者信息保密制度。

9.1.2 应建立完善质量监控要求，包括但不限于：

餐饮配送箱（包）清洁消毒监控；
外卖配送员情况监控；
城市运营情况监控；
物流核心指标完成情况监控；
每日订单完成情况监控；
物流运营突发异常数据监控；
项目执行情况监控；
风险控制数据监控；
有效的追溯管理体系。

9.1.3 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。

9.1.4 应遵守其他法律、行政法规规定的服务质量控制措施。

9.2 服务质量评价与提升要求

9.2.1 应建立并实施各类信息收集与反馈、信息的处理与分析及其他有关流程。

9.2.2 应定期或不定期的收集并受理各类意见与建议，并加以分析。

9.2.3 应建立并实施持续改进的流程，对异常信息进行分析，不断自我改进。

10 可追溯要求

10.1 餐饮外卖提供单位应建立可追溯体系并保持运行，保证外卖生产加工的全程可追溯，保证餐品制作过程以及服务人员健康信息的可追溯。应记录并保留外卖原材料以及制作过程信息，包括但不限于食材来源、加工时间、操作过程、加工人员及其健康信息。

10.2 外卖服务平台提供者或配送单位应记录并管理平台入驻商家信息、订单信息（食品的名称、下单时间、送餐人员、送达时间以及收货地址）、外卖配送人员以及配送过程信息，以确保对配送人员健康信息、配送路线、重要时间节点等配送过程可追溯。

10.3 信息保存时间不得少于 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/T 33497 餐饮企业质量管理规范
- [2] SB/T 11070-2013 餐饮服务企业打包服务管理要求
- [3] T/CCPITCSC 007 外卖配送服务规范
- [4] DB33/T 2241.7-2020 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 042-2020 无接触配送服务规范