
深圳市地方标准

餐饮外卖配送服务管理规范

编制说明

《餐饮外卖配送服务管理规范》编制组

2020年9月

一、任务来源

深圳市地方标准《外卖配送服务管理规范（合并<外卖无接触配送服务规范>）》于2020年5月经深圳市市场监督管理局批准立项，后期研讨会中，经讨论一致通过将标准名称更名为《餐饮外卖配送服务管理规范》。本标准由深圳市商务局提出并归口，深圳市品质消费研究院牵头起草，参与单位：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、深圳市美食文化促进会、深圳市餐饮商会、中质安信（深圳）科技有限公司、深圳市深粮控股股份有限公司、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。

二、背景和意义

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《餐饮外卖配送服务管理规范》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。

（一）深化餐饮外卖服务管理领域实践探索

《餐饮外卖配送服务管理规范》深圳标准的发布，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（以下简称组织）在对餐饮外卖领域的监管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权益，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。

（二） 引领外卖配送服务管理标准创新发展，是打造深圳质量系列标准、落实《深圳市人民政府印发关于实施食品安全战略 建立供深食品标准体系打造市民满意的食品安全城市工作方案（2018-2020 年）的通知》重要一环。

深圳市作为先行示范区，一直致力于打造高品质高要求的深圳质量品牌，因此推动符合深圳特色的深圳市《餐饮买卖配送服务管理规范》地方标准的制定，是打造深圳质量系列标准、落实《深圳市人民政府印发关于实施食品安全战略 建立供深食品标准体系打造市民满意的食品安全城市工作方案（2018-2020 年）的通知》重要一环。

我市在《餐饮外卖配送服务管理规范》标准方面的先行先试，不仅有利于加强我市在该领域的标准化建设和管理，同时有利于营造公平、公正、透明、良性竞争的市场环境。为使该标准的发布有效促进我市市场经济的良好运转，同时符合我市市场经济的健康发展，标准制定小组通过调研走访企业、相关职能部门、行业协会、中介组织和标准联盟等，收集各方的第一手信息，提炼有益经验，使即将发布的深圳标准更具实践性和应用性。

三、 本标准亮点

本标准亮点：一是实用性高，不仅符合国家基本法规要求更是规定了深圳特殊地理位置、环境条件和市场情况下的标准；二是可操作性高，方便行业所有参与者理解与实施，包括外卖餐饮企业、配送服务机构、以及一般的外卖配送员；三是细致化，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；四是先进性，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，将疫情防控时期特殊管理要求纳入标准。

四、 编制原则与依据

(一) 编制原则

标准的制订根据新版《中华人民共和国食品安全法》和《中华人民共和国标准化法》及有关法规、规章，按《食品安全国家标准工作程序手册》原则要求进行编写。法律、法规、规章、技术规范、标准中已有相关规定的，本标准都予以吸收和引用。包括一方面要借鉴国家机构、国内团体组织及地方机构在餐饮服务及外卖配送管理规范的先进经验，确保标准的“规范性”，同时突出体现相关机构现有技术规范的“科学性”和“前瞻性”；另一方面需结合深圳本地实际情况，考虑标准化指导性技术文件的“适用性”和“通用性”，有效帮助企业规避潜在食品安全风险。同时标准的制定依照透明性原则，广泛征求各方意见，是公开、透明、平等和动员利益相关方广泛参加的公益性活动。

(二) 参考文献

- 1 按照《标准化工作导则第一部分：标准的结构和编写规则》的要求进行编制。
- 2 本标准引用或参考了《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）、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、GB/T 33497 餐饮企业质量管理规范、SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求、T/CCPITCSC 007 外卖配送服务规范、T/CCPITCSC 042 无接触配送服务规范、DB33/T 2241.7 新冠肺炎疫情防控技术指南 第7部分 餐饮服务提供者相关法规及标准。

五、 标准制订过程

(一) 标准立项

2020年3月,根据深圳市市场监督管理局关于开展2020年深圳市技术标准文件制修订项目申报工作的通知,深圳市商务局会同深圳市品质研究院、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)进行标准立项申报。2020年5月,深圳市市场监督管理局正式批准《外卖配送服务管理规范(合并<外卖无接触配送服务规范>)》立项。

(二) 成立标准编制组

2020年5月,深圳市品质消费研究院启动《餐饮外卖配送服务管理规范》编制工作,成立了由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)等单位参与的标准编制工作组(以下简称“编制组”)。

(三) 标准文本起草

2020年5~6月,编制组通过广泛讨论确定标准内容基本框架,同时参考国家餐饮管理规范及其他行业组织、地方政府相关条例、法律、标准等权威文件,结合我市相关企事业单位的经验做法以及行业基本情况,进行标准文本的编写,形成标准草案《餐饮外卖配送服务管理规范》。

(四) 标准研讨会

2020 年 6~9 月，先后召开 2 次参编单位专家意见征集会，同时利用网络通信工具，通过视频电话会议、网络意见征集等多种形式，对标准草案内容进行广泛意见征集讨论。通过召开多次专家意见征集会，深度听取各专家的意见和建议，通过反复讨论并修改修订标准草案，形成地方标准征求意见稿。

2020 年 6 月 23 日，于广东深圳，编制组织召开第一次研讨会，对标准初稿进行广泛征求意见，标准参与起草单位代表就标准的内容、关键技术指标等提出了充分的修改意见，根据这次征集到的意见修改形成标准征求意见稿。（商务局 1 人、市消委会 2 人，第三方机构 3 人、高校 2 人、社会组织协会 2 人、企业 18 人（餐饮企业及外卖平台），总计 28 人）

2020 年 7 月 22 日，于广东深圳，编制组织召开第二次标准研讨会，本次研讨会邀请市商务局、消委会、院校、行业协会、第三方机构及企业代表参加，对标准征求意见稿提出了需要进一步修改与完善的意见。编制组充分吸收会上会下各方意见，进一步修改完善了标准征求意见稿。（商务局 1 人、市消委会 1 人，第三方机构 3 人、高校 2 人、社会组织协会 2 人、企业 13 人（餐饮企业及外卖平台），总计 22 人）

（五）社会意见征求

编制组经过内部多次讨论修改及完善 形成征求意见稿，2020 年 10 月，就标准征求意见稿面向社会广泛征求意见。

（六）专家评审

2020 年 XX 月，在综合各方意见的基础上，进一步修改完善标准，召开专家评审会，对标准进行评审并形成标准报批稿。

（七）标准报批

2020 年 XX 月，标准通过专家评审后，进入报批程序。

（八）标准发布

2021 年 XX 月，标准发布。

六、 标准的主要内容

本技术规范对规范餐饮外卖服务链企业。

（一） 关于标准的适用范围

本标准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、评价与提升以及可追溯要求。

本标准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。

（二） 关于标准的属性

本标准为深圳市地方标准化指导性技术文件。

（三） 有关条款的说明

1 标准适用范围

本标准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、评价与提升以及可追溯要求。

本标准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

本标准引用了《餐饮服务食品安全操作规范》、《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等标准的技术内容，将其列为规范性引用文件。

3 术语和定义

本标准给出了适用的术语和定义。

4 基本要求

本标准第四章规定了餐饮外卖配送服务中餐饮服务单位、配送服务单位基本的资质要求。

5 设施设备要求

本标准第五章规定了配送服务单位所涉及的基础设施设备的基本要求及使用规范。

6 人员要求

本标准第六章规定了配送服务人员的基本要求，包括配送员自身条件要求，以及配送机构对配送员管理要求。

7 服务流程要求

本标准第七章规定了餐饮外卖配送整个服务流程中的过程管理规范要求，包括下单及确认、备餐、接单及取餐、配送及交接以及疫情防控期间的特殊管理等规范要求，具体内容见标准。

8 异常情况处理及应急

本标准第八章规定了餐饮外卖配送整个服务过程中出现异常情况时的处置管控以及应急要求。

9 服务质量控制

本标准第九章规定了餐饮外卖配送整个服务过程中质量管控、评价及提升相关要求。

10 可追溯要求

本标准第十章规定了各服务主体对应可追溯信息要求。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准协调性

1、目前国家无相关强制性标准，在依据现有的《食品安全法》、《餐饮业经营管理办法（试行）》、《餐饮服务食品安全操作规范》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等法规基础上进行编制，符合相关法规基础要求。

2、部分参照现主要行业协会以及部分地方出台相应《外卖配送服务规范》团体标准。

八、贯彻标准的要求和措施建议

标准宣贯的目的在于使相关人员能更好地学习、理解本标准，推进标准的贯彻和实施。根据本标准的适用范围，将主要面向实施本标准的各类组织举办公益性培训，对专职人员及全体人员进行具有针对性的培训与宣贯。

标准宣贯会宜由深圳市商务局、深圳市品质消费研究院等组织和举办，可采用专家讲座、系列课程、交流答疑、发放宣贯材料等方式。

九、起草单位和工作组组成

标准归口单位：深圳市商务局。

负责起草单位：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）。

起草工作组成员：李文贵、李智儒、周林、魏兴、温银山、刘瑾、姜崇斌、李瑜、李彬