

ICS 03.120.10
CCS A00

DB46

海 南 省 地 方 标 准

DB 46/ T 515—2020

餐饮绿色外卖管理规范

2020 - 11 - 16 发布

2020 - 12 - 15 实施

海南省市场监督管理局

发布

前 言

本文件按GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由海南省商务厅提出并归口。

本文件负责起草单位：海南省酒店与餐饮行业协会、海南师范大学、海南省商务厅。

本文件主要起草人：郑石华、唐少霞、符史钦、陈恒、黄俊忠、李朝清、陈刚、郑代旺。

餐饮绿色外卖管理规范

1 范围

本文件规定了餐饮绿色外卖管理的术语与定义、基本要求、绿色采购、餐食制作、打包管理、送餐管理、持续改进等内容。

本文件适用于海南省餐饮企业提供绿色外卖制作及配送的管理活动。

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 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 21084 绿色饭店

GB/T 37422 绿色包装评价方法与准则

DB46/T 505 全生物降解塑料制品 通用技术要求

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）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

外卖 take-out

以互联网或电话为媒介，借助线上信息平台，为消费者提供餐饮品或服务信息以及便捷的非现场购买且需运送的服务。

3.2

餐饮绿色外卖 green take out

为消费者提供以健康、安全、节能、环保为理念的餐食饮品外卖。

3.3

餐食制作单位 food production unit

通过加工、烹饪等方式，向消费者提供餐食饮品的单位。

3.4

绿色采购 green purchasing

通过合法、安全和稳定的货物采购渠道，保证原料和包装材料的安全与环保，严格落实索证索票和进货查验制度，实现食材源头可追溯性的采购活动。

3.5

绿色包装 green packaging

在包装产品全生命周期中，在满足包装功能要求的前提下，对人体健康和生态环境危害小、资源能源消耗少的包装。

[来源：GB/T 37422-2019, 3.1]

3.6

全生物降解塑料制品 biodegradable plastic products

以全生物降解塑料为原料，可加入适当比例的淀粉、纤维素等可生物降解的天然高分子材料以及其它无危害的无机充填物、功能性助剂，通过采用挤出、注塑、吹塑、流延、复合等方法加工而成的制品。

[来源：DB46/T 505-2020, 3.2]

3.7

外卖配送 take-out delivery

为外卖提供点对点物流服务的过程，主要包括：接单、取货、配送、交货等环节。

3.8

配送箱 case for delivery

用于盛装外卖餐饮品，能满足保温、保鲜及食品卫生安全要求的送餐容器。

4 基本要求

4.1 餐品制作单位资质要求

单位具备合法资质，制作场所符合食品经营许可证的有关规定。

4.2 外卖配送单位要求

4.2.1 合法运营平台或商户自有配送管理体系。

4.2.2 满足业务量的配送队伍，配送人员应年满 18 周岁，且应对配送人员进行身份审核。

4.2.3 配送人员应持有有效的健康证。

4.2.4 配送人员应遵守住宅小区、办公楼、酒店等场所关于外卖送餐的有关规定。

4.2.5 配送人员应穿着有商户标识或平台统一标识的着装。

4.2.6 定期开展培训，确保人员素质和能力持续满足要求。

4.2.7 应在网上公示餐品制作单位（商户）名称、地址、餐饮服务食品安全等级信息、食品经营许可证。

4.2.8 满足法律法规及地方政府对外卖配送单位要求的其它条件。

5 绿色采购及库存

5.1 供应商管理

- 5.1.1 应制定供应商选择和评价准则。
- 5.1.2 应建立合格供应商名录。
- 5.1.3 应收集供应商相关资质证照，含所供应产品的检验、检测报告或证书。
- 5.1.4 应动态管理供应商，每年至少对供应商资质的有效性进行一次复审，若复审不通过，应移出合格供应商名录。

5.2 采购管理

- 5.2.1 应建立食品原料、辅料、食品添加剂、包材等质量控制与保障体系。
- 5.2.2 购进、检查、验收制度及记录齐全，进货查验应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。
- 5.2.3 优先选择绿色生态产品，无公害食材。
- 5.2.4 不应以野生保护动植物为食材原料。
- 5.2.5 不应采购腐败变质、掺杂掺假、发霉生虫、有毒有害、质量不新鲜的食品及原料，以及无产地、无厂名、无生产日期和保质期或标识不清以及超过保质期限的食品。
- 5.2.6 采购一次性塑料制品应符合 DB 46/T 505 的规定。

5.3 库存管理

- 5.3.1 库存食材的数量与储备能力与餐品生产和经营规模相适应。
- 5.3.2 对库存食材经常检查，加快库存食材周转，杜绝原材料变质。
- 5.3.3 冰箱、冷库设备完善，冷藏食品生熟分开，标识明显。
- 5.3.4 食品储存符合摆放要求，保持通风，不被污染。

6 餐食制作

6.1 环境卫生要求

- 6.1.1 食品处理区地面应使用无毒、无异味、不透水、不易积垢、耐腐蚀、防滑的材料铺设，且平整、无裂缝。
- 6.1.2 粗加工、切配、餐用具清洗消毒和烹调等场所的地面易于清洗、防滑，并有排水系统。
- 6.1.3 接触食品的设备、工具、容器、包装材料等符合食品安全标准或要求。
- 6.1.4 接触食品的设备、工具和容器易于清洗消毒。
- 6.1.5 排水沟出口装有网眼孔径小于 6 mm 的金属隔栅或网罩，污水排放符合 GB 8978 的规定。
- 6.1.6 烹调场所采用机械排风，排气口装有网眼孔径小于 6 mm 的金属隔栅或网罩，油烟排放符合 GB 18483 的规定。
- 6.1.7 食品处理区应当设带盖的分类垃圾箱，废弃物容器与加工用容器应能明显区分。
- 6.1.8 依法处置废弃油脂，杜绝地沟油回流。
- 6.1.9 餐厨垃圾低温密封保存，宜选择无害化处理。

6.2 加工要求

- 6.2.1 宜明厨亮灶，公开加工制作过程。
- 6.2.2 开发“少油、少盐、低糖”绿色健康餐品。

6.2.3 加工过程符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求。

6.3 绿色健康安全要求

6.3.1 不使用非食品添加剂。

6.3.2 使用食品添加剂的，应在技术上确有必要，并在达到预期效果的前提下尽可能降低使用量，食品添加剂的使用应符合 GB 2760 的规定。

6.3.3 添加邻苯二甲酸酯类物质制成的塑料制品不得盛装、接触油脂类食品和乙醇含量高于 20% 的食品。

6.3.4 制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，应为预包装饮用水、使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水、煮沸冷却后的生活饮用水。

6.3.5 不宜使用速食食材进行餐品制作。

7 打包管理

7.1 包材及用品选择要求

7.1.1 应选用符合食品安全要求材料制成的容器、餐饮具。

7.1.2 不应使用《海南省禁止生产销售使用一次性不可降解塑料制品名录》目录中的塑料制品。

7.1.3 鼓励选用可回收送餐袋

7.1.4 宜选用原色餐巾纸。

7.2 包装要求

7.2.1 通过合理的包装设计与方法，满足餐品装、运基本要求，减少包装浪费。

7.2.2 宜按餐品可用餐人数配备适量的刀叉勺、吸管、筷子、送餐袋等。

7.2.3 应按餐品选择合适大小、材质的餐盒。

7.2.4 宜使用绿色包装，餐品体积与餐盒体积的比例应大于 70%，餐品为点心或西餐类，则餐品与餐盒底部面积的比例应大于 70%。

7.3 其它要求

7.3.1 打包前应核对餐品名称、数量等订单信息无误后再打包。

7.3.2 宜在食品盛放容器或者包装上，标注食品加工制作时间和食用时限，并提醒消费者收到后尽快食用。

7.3.3 应使用一次性外卖餐食封签或卡扣。

8 送餐管理

8.1 商户及平台接单

8.1.1 商户及平台宜建立引导用户下单的流程。

8.1.2 商户及平台宜明示台风、雨天等特殊情况接单响应时间，配送免责提示或停止接单提示。

8.1.3 商户宜在消费者下单后 10 分钟内对订单做出反馈。

8.1.4 商户应在确认订单后根据订单要求制作餐品。

8.2 外卖配送员收单

8.2.1 外卖配送员应在派单后 5 分钟内收单。

8.2.2 外卖配送员未及时收单，平台应于 5 分钟时电话通知外卖配送员，或另外改派配送员。

8.3 外卖配送员取餐

8.3.1 外卖配送员应在收单后立即前往商户，抵达商户后应及时通过平台确认。

8.3.2 外卖配送员应有序取餐，及时将餐品放入配送箱。

8.3.3 外卖配送员应与商户确认订单信息，核对内容、数量、特殊要求、金额等，如属于线下支付的订单，应在确认后向商户付款。

8.3.4 外卖配送员核餐完毕后，商户应使用一次性外卖餐食封签当场封口。

8.4 外卖配送员送餐

8.4.1 送餐人员应保持个人卫生，配送餐箱每天清洗，保持清洁。

8.4.2 配送高危易腐食品应冷藏配送，并与热食类食品分开存放。

8.4.3 配送过程远离污染源，外卖配送员应到达订单指定位置后，联系消费者取餐。

8.4.4 外卖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。

8.4.5 外卖配送员应与消费者当面核对订单信息，同时确认餐食封签完好。

8.4.6 外卖配送员未经消费者明确允许，不得进入消费者家中，收取小费及进行不文明行为。

8.4.7 订单超时赔付，外卖配送员应到达订单指定位置后，通过平台电话或短信联系消费者，并以此时间作为赔付界定的基准时间。

9 监督检查及改进

9.1 应自觉接受社会、行业协会及相关部门的监督。

9.2 应通过有效的渠道收集消费者的反馈意见，从而改进服务质量。

9.3 设立处理投诉机构及投诉受理人员，投诉处理应参照 GB/T 17242 的相关规定。