

DB130

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2021

餐饮外卖配送服务规范

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009、给出的规则起草。

本标准由乐亭县市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：乐亭县双麟大酒店、滦县双麟酒店、乐亭县城关吹宴杂鱼饺子馆、乐亭县餐饮烹饪行业协会。

本标准主要起草人：王乐民、张洪涛、曹志宝、杨安、李钊、王会权、李玉梅、程宏斌、李建郝、李彦立。

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配送服务。

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；凡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 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 31654 食品安全标准 餐饮服务通用卫生规范

SB/T 11070 餐饮服务企业打包服务管理要求

3 术语与定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务机构要求

4.1 资质要求

4.1.1 餐饮外卖服务提供者应当具有实体经营门店并依法取得食品经营许可证，并按照食品经营许可证载明的主体业态、经营项目从事经营活动，不得超范围经营。

4.1.2 餐饮外卖服务平台提供者应当在通信主管部门批准后 30 个工作日内，向所在地省级市场监督管理部门备案；自建网站餐饮外卖服务提供者应当在通信主管部门备案后 30 个工作日内，向所在地县级市场监督管理部门备案。

4.2 服务设施设备要求

4.2.1 外卖配送用车

外卖配送宜采用电动自行车，且应满足以下要求

- a) 外卖配送用车应符合 GB 17761 的要求；
- b) 外卖配送用车宜统一化喷涂，有明显的标识性；
- c) 外卖配送用车应定期进行检测与维护。

4.2.2 餐饮外卖配送箱（包）

餐饮外卖配送箱（包）应满足以下要求：

- a) 餐饮外卖配送箱（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；

b)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；

c)餐饮外卖配送员应对餐饮外卖配送箱（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。

d)餐饮外卖配送箱（包）无法正常使用，应及时更换；

e)餐饮外卖配送箱（包）宜建立一箱一码的统一编码规则，做到可追溯与回收。

4.3 头盔

为保障配送安全，应全程佩戴符合要求的头盔，其中：

a)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；

b)所佩戴的头盔应符合 GB 811 的要求。

4.4 餐饮外卖服务平台

4.4.1 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。

4.4.2 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。

4.4.3 宜具备信息系统异常管理与功能迭代流程。

4.4.4 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。

5 服务人员要求

5.1 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。

5.2 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。

5.3 配送员应经过岗前培训和在岗培训，应保留培训记录不得少于两年。

6 服务流程

6.1 下单及确认

6.1.1 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、联系人等信息。

6.1.2 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。

6.1.3 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。

6.1.4 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。

6.2 备餐

6.2.1 餐饮外卖服务提供者确认订单后根据订单要求制作餐品。

6.2.2 餐饮外卖服务提供者整个餐饮服务活动应符合 GB 31654 的要求。

6.2.3 确保相关食材充分加热煮熟，加工后打包应符合 SB/T 11070 的要求。

6.3 接单及取餐

6.3.1 配送员应在接到派单任务后及时接单。

6.3.2 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。

6.3.3 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。

6.3.4 配送员应向餐饮外卖服务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。

6.3.5 配送员取餐时，餐饮外卖服务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。

6.3.6 配送员核餐完毕后，与餐饮外卖服务提供单位负责人当面完成餐饮外卖的封口，宜使用统一设计的封口贴，完好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。

6.4 配送及交接

6.4.1 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。

6.4.2 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。

6.4.3 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。

6.4.4 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。

6.4.5 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。

6.5 疫情防控期间特殊管理要求

6.5.1 应加强人员健康管理，包括：

6.5.1.1 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。

6.5.1.2 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。

6.5.1.3 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。

6.5.1.4 对存在传染病传播风险的配送员，应停止向其派单。

6.5.2 宜按“最少接触最少交叉”的原则采用“无接触配送服务”，具体要求包括但不限于：

6.5.2.1 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。

6.5.2.2 餐饮外卖服务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。

6.5.2.3 餐饮外卖服务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。

6.5.2.4 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。

6.5.2.5 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。

6.5.2.6 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 异常处理及应急

7.1 异常处理

7.1.1 餐饮外卖服务提供者因缺少食材、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。

7.1.2 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服务提供者或者餐饮外卖服务平台负责人，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。

7.1.3 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服务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。

7.1.4 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。

7.1.5 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。

7.1.6 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。

7.2 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。

8 服务质量控制

8.1 质量控制要求

8.1.1 应建立相关管理制度，包括但不限于：

- a)入网餐饮服务提供者审查登记制度；
- b)食品安全自查制度；
- c)食品安全投诉举报处理制度；
- d)食品安全违法行为制止及报告制度；
- e)建立消费者信息保密制度。

8.1.2 应建立完善质量监控要求，包括但不限于：

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

8.1.3 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。

8.2 服务质量评价与提升要求

8.2.1 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。

8.2.2 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。

8.2.3 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。

9 可追溯要求

10.1 餐饮外卖服务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 餐饮外卖服务平台提供者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。

9.3 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] T/CCPITCSC 007 外卖配送服务规范
-