

ICS 03.080.30
CCS A 12

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T 544—2021

餐饮外卖配送服务规范

地方标准信息服务平台

2021-12-30 发布

2022-01-20 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由乐亭县市场监督管理局提出。

本文件起草单位：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、乐亭县市场监督管理局。

本文件主要起草人：王乐民、王会权、张洪涛、刘旭霞、曹志宝、杨安、李钊、李玉梅、郑晓雷、程宏斌、李建郝、李彦立。

地方标准信息服务平台

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总体要求、服务机构、服务设施设备、服务人员，服务流程、疫情防控、服务评价与改进。

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。

DB13/T 5158 外卖送餐包使用技术规范

3 术语与定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总体要求

- 4.1 外卖配送应及时、卫生、安全。
- 4.2 在保障配送员安全的情况下，应在规定时间完成配送，保证外卖包装完好。
- 4.3 配送员应保持个人清洁卫生。

5 服务机构要求

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。

6 服务设施设备

6.1 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) GB 17761 给出了外卖配送用车的规定；
- b) 外卖配送用车应定期进行检测与维护。

6.2 餐饮外卖配送箱（包）

6.2.1 应对餐饮外卖配送箱（包）进行清洁、消毒，确保清洁无异味，频率不应低于每日 1 次；宜建立一箱一码的统一编码规则，做到可追溯与回收。

6.2.2 餐饮外卖送餐箱（箱）的使用应符合 DB13/T 5158 的要求。

6.3 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) GB 811、GB 24429 给出了外卖配送员佩戴的头盔的规定。

7 服务人员

7.1 服务人员应满 18 周岁且取得健康证，并确保健康证在有效期内，方可从事外卖配送。

7.2 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。

7.3 配送员应经过岗前培训和在岗培训。

8 服务流程

8.1 接单

8.1.1 配送员应在接到派单任务后及时接单。配送员未及时接单，应电话提醒配送员及时接单；逾期未能接单的，应进行订单改派。

8.1.2 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。

8.1.3 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。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。

8.2 取餐

8.2.1 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。

8.2.2 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。

8.3 配送

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

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

8.4 交接

8.4.1 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。属于线下支付的订单，外卖配送员应与消费者当面唱收唱付，核对无误后离开。

8.4.2 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。

8.4.3 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。

8.5 异常处理

外卖配送时出现多种方式不能按时配送，应进行异常处理，异常处理要求应符合附录 A 的要求。

9 疫情防控期间管理要求

外卖配送应加强疫情防控，疫情防控期间管理要求应符合附录 B 的要求。

10 评价与改进

10.1 评价方式采用自我评价、第三方评价等方式。

10.2 根据评价结果设定改进目标，针对预期目标和存在问题提出改进方案和分步实施措施并有效实施，不断提高服务水平。

地方标准信息服务平台

附录 A
(规范性)
异常处理要求

- A.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。
- A.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。
- A.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。
- A.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。
- A.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。
- A.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

地方标准信息服务平台

附 录 B
(规范性)
疫情防控期间管理要求

B.1 人员健康管理要求

人员健康管理要求应包括：

- a) 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。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 对存在传染病传播风险的配送员，应停止向其派单。

B.2 无接触配送服务管理要求

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：

- a) 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。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 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。
- e) 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。
- f) 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。

参 考 文 献

- [1] GB 811 摩托车乘员头盔
 - [2] GB 17761 电动自行车安全技术规范
 - [3] GB 24429 运动头盔 自行车、滑板、轮滑运动头盔的安全要求和试验方法
-

地方标准信息服务平台