

团体标准《网络订餐外卖配送服务规范》编制说明

一、任务来源

本文件由广州市番禺区个体私营企业协会提出并归口，标准名称为《网络订餐外卖配送服务规范》，标准由广州市番禺区个体私营企业协会、广州市番禺区市场监督管理局、麦斯达夫（广州）标准技术研究有限公司、广州市新创膳食品制造有限公司等单位负责起草。标准计划完成时间为 2022 年 10 月。

二、标准的编制背景

得益于当前线上消费倾向和“外卖+”的发展理念，中国外卖行业呈现出向更多品类、更多消费场景拓展的趋势，正不断快速增长。2020 年 5 月，中国贸促会研究院发布《外卖业务对餐饮业高质量发展的作用研究》报告，报告指出，外卖已经成为促进餐饮业总营收和总利润增长的重要因素，在餐饮业总营收与总利润的增量中，分别有 75%和 65%是由外卖拉动。外卖业务对餐饮行业高质量发展的促进，还表现在完善产业生态，加快行业转型升级，增强行业应对不确定因素的能力等方面。外卖餐饮培育了更多餐饮新生态，包括孕育出外卖代运营服务供应商、建立共享厨房、派生跑腿代购等业务。在新冠肺炎疫情期间，“居家消费”“宅配到家”也成为餐饮互联网经济新模式，外卖业务已发展为餐饮业不可或缺的业务方向。然而，让外卖行业保持活力，确保食品安全是重中之重

为促进我国外卖餐饮行业健康发展，2021 年 10 月，国务院印发的《国家标准化发展纲要》也明确指出“引领新产品新业态新模式快速健康发展，围绕食品等领域智慧化转型需求，加快完善相关标准”。

三、与国内外同类标准水平的对比情况

● 与国内相关标准间的关系

国家标准与行业标准

目前，与“外卖餐饮行业相关”的国标有 GB/T 40041-2021《外卖餐品信息描述规范》、GB/T 37395-2019《送餐服务机器人通用技术条件》、GB/T 39451-2020《商品无接触配送服务规范》三项标准，行业标准 SB/T 10857-2012《餐饮配送服务规范》一项。

地方标准及团体标准

随着外卖行业飞速发展，近年来北京、浙江、南京、海南等多个城市及团体已陆续发布多项与外卖配送服务相关的地方标准及团体标准，以加强对外卖餐饮行业监督和评价，促进外卖餐饮行业规范化、专业化发展。广州作为我国一线城市，亟需拟定《网络订餐外卖配送服务规范》来规范外卖行业。

● 项目与国际标准或国外先进标准采用程度的考虑

无

四、与现行的政策法规的关系

无

五、标准编制的过程

● 标准起草阶段

标准于在 2022 年 7 月正式起草，由广州市番禺区个体私营企业协会牵头成立标准编制工作组，确定了标准编制的工作方案。工作组在标准立项后，于 8 月上旬在广州市番禺区个体私营企业协会举行了工作组标准讨论会。会上，工作组简要介绍了该标准的立项背景，工作进展和计划以及主要内容。标准起草工作组在前期框架的基础上，对标准研制的内容结构进行进一步的研究，结合相关研究资料，同时标准在吸收行业内先进的技术、借鉴已有的成果、尽可能反映国内在最新研究成果和满足最新出版的相关标准要求的基础上，初步确定标准的主要内容，形成了标准草案。

六、标准编制原则和主要内容

● 标准编制原则

标准制定过程中充分考虑了利益相关方的目标和诉求，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》进行标准的起草，使标准更严谨、更规范。

本标准对网络订餐外卖配送进行了详细的规定，适用于网络订餐外卖配送服务，涉及餐饮服务提供者、网络订餐平台以及外卖配送单位等。

● 主要内容

1. 通用要求

包括一般要求、餐品包装、配送人员、送餐箱（包）、配送工具、配送过程、配送完成 7 项内容。

2. 一般餐品要求

包括一次性封签、一次性卡扣、外卖包装等内容。

3. 团餐要求

针对用餐单位长期订购团体餐品、餐饮具消毒、团餐管理等事项进行了规范。

4. 异常处理

针对餐品配送过程中餐品丢失、损坏、撒漏等突发状况进行了规范。

5. 改进与评价

包括投诉与处理、持续改进 2 项内容。

● 本标准制定引用、参考的主要依据

1. 本标准在制定过程中引用了以下标准：

GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

《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）

2. 本标准在制定过程中，查阅了大量外卖订餐相关标准、参考了以下标准：

1) DB11/T 1924—2021 网络餐饮服务餐饮安全管理规范

2) DB3201/T 1007—2020 餐饮外卖一次性封签使用规范

3) DB43/T 1753—2020 餐饮产品无接触配送服务规范

4) T/CCA 021—2021 外卖智能取餐柜管理规范

5) DB34/T 3578—2020 团餐配送服务规范

6) T/XHSYXH 000001—2019 外卖食品包装件 第1部分：一次性卡扣

7) T/XHSYXH 000002—2019 外卖食品包装件 第2部分：一次性封签

七、标准成果

建立网络订餐外卖配送团体标准，规范外卖餐饮服务机构资质、服务内容、服务质量，特别是外卖餐饮安全防护要求（如外卖包装封签、外卖餐盒一次性卡扣、外卖密封包装、配送箱清洁消毒等要求），明确网络订餐外卖配送流程、配送要求、配送人员专业化要求及食品安全意识培训等，制定合理有效的网络订餐外卖配送服务流程和服务质量控制要求，加强外卖餐饮行业监督和评价，对促进个体私营企业协会团体规范化专业化发展，守护外卖安全“最后一公里”，保障人民群众饮食安全、财产安全和身体健康，都具有很强的必要性和现实意义。

本标准项目组旨在联合食品安全监管机构、餐饮外卖提供机构、外卖配送机构、外卖配送包装材料研发生产机构及标准化研究机构等共同开展《网络订餐外卖配送服务规范》标准研制，为网络订餐外卖配送的服务流程、服务内容、服务要求等提供行

业准则，为其规范化、专业化、高质量发展提供明确指引，同时也为政府开展外卖餐饮行业监管、社会性监督等提供依据。