

团 体 标 准

T/5115YBAPS XXXX—XXXX

宜宾市网络餐饮配送服务管理规范

Management specification for online catering delivery service in Yibin

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

宜宾市标准化促进会 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：××××

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

宜宾市网络餐饮配送服务管理规范

1 范围

本文件规定了宜宾市网络餐饮配送服务的总体要求、配送服务机构、配送人员、配送设备、配送服务、异常处理、评价与改进。

本文件适用于宜宾市网络餐饮配送服务与管理。

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 811 摩托车、电动自行车乘员头盔
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- 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 17761 电动自行车安全技术规范
- GB 24155 电动摩托车和电动轻便摩托车安全要求
- GB/T 24158 电动摩托车和电动轻便摩托车通用技术条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食安封签 disposable seal

为保障网络餐饮配送环节食品安全，防止食品外包装在运送过程中被拆启或意外破坏，而使用的一次性、拆启后无法复原的封口件。

4 总体要求

网络餐饮配送应以安全为本、服务高效。

5 配送服务机构

- 5.1 应取得营业执照，具有固定办公场所和与其业务规模相适应的配送人员。
- 5.2 应建立配送人员招聘、录用、培训及上岗等管理制度，明确配送人员招聘、录用、培训的要求。
- 5.3 应对配送人员进行培训，包括入职及在职培训，培训内容包括但不限于：有关法律法规、职业道德、食品安全、交通安全、个人卫生等，并建立培训档案，培训记录可采用电子或纸质形式保存，保存期限不少于2年。
- 5.4 应建立配送人员管理制度及定期考核制度，对考核不合格或投诉较多的应及时进行培训提升。
- 5.5 应建立并持续完善配送服务相关制度，包括但不限于配送设备使用管理制度、运输工具清洁检查制度等，保证配送服务质量。
- 5.6 应建立健全配送异常、服务投诉、纠纷处理及突发事件应急处理机制，并根据相关法律、规章和标准的要求，妥善处理。

5.7 应安排专（兼）职人员负责配送人员的健康管理，每日上岗前应检查配送人员健康状况，并做好记录。

5.8 应建立并及时更新配送人员档案，记录专（兼）职配送人员的姓名、联系方式、培训考核情况、上岗情况等信息。

6 配送人员

6.1 配送人员应健康状况良好，宜持有效期内的食品健康证明。

6.2 配送人员应参加岗前及日常培训，培训合格后方能上岗。

6.3 配送人员上岗时应保持良好个人卫生，应使用文明用语，礼貌待人，不应有不文明行为。

6.4 配送人员患有法规规定有碍食品安全的疾病，或出现发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的，应主动暂停配送工作，待病愈后方可重新上岗。

6.5 发生突发公共卫生事件和其他应急事件时，配送人员应按卫生健康部门要求开展健康监测，做好个人防护，取餐前进行手部清洗消毒，配送全程佩戴口罩。

7 配送设备

7.1 基本原则

配送服务机构及配送人员应根据自身服务模式、食品性质及配送距离配备相应的配送设备，包括但不限于配送用车、配送箱（包）、头盔、工服。

7.2 配送用车

7.2.1 应根据配送区域道路交通安全法规要求选择适宜的配送车辆。

7.2.2 配送用车应定期进行检测与维护，配送用电动自行车应符合 GB 17761 的要求，配送用电动摩托车和电动轻便摩托车应符合 GB 24155 和 GB/T 24158 的要求，配送用摩托车和轻便摩托车应满足 GB 7258 的要求。

7.3 配送箱（包）

7.3.1 配送箱（包）应采用无毒无害、防霉的材料，具有保温性、密封性和缓冲性等特性，易于运输和携带，能防尘、防水。

7.3.2 配送箱（包）应专用，干净整洁无异味，内表面不应有油渍、汤渍等污物。污染后应及时清洗，必要时消毒。

7.3.3 配送箱（包）每日应使用符合 GB 14930.1 和 GB 14930.2 要求的洗涤剂 and 消毒剂进行清洗消毒不少于一次。在发生传染病疫情等特殊时期，应增加配送箱（包）的清洗消毒频次。清洗消毒流程参见附录 A。

7.4 其他

7.4.1 配送人员在骑行环节应全程佩戴符合 GB 811 要求的安全头盔。

7.4.2 配送服务机构可为配送人员定制工服。

8 配送服务

8.1 接单

8.1.1 配送人员应在接到派单任务后及时接单；未及时接单的，配送服务机构应及时提醒配送人员及时接单，逾期未能接单的，应进行订单改派。

8.1.2 配送人员接单后，应对订单信息及配送要求进行确认，负责完成全程配送，不应擅自交给他人配送。

8.2 取餐

8.2.1 取餐时，配送人员发现实际取餐地址与平台派单地址不一致、或发现网络餐饮服务提供者无食品经营资质、或存在食品安全隐患时，应拒绝取餐，并将相关情况上报平台或向有关行政主管部门投诉举报。

8.2.2 取餐时，配送人员应现场核对配送食品，检查食品包装及其附属物的完整性和清洁度，检查食安封签是否完好。如不符合要求，应告知餐饮服务提供者重新封装或拒绝配送。

8.2.3 配送人员对订单及食安封签完整性复核无误后，应尽快将食品放入配送箱（包）。放入时应避免挤压，需低温保存的食品和热食品应分隔存放，对在配送过程容易引起外观变形等质量问题的食品宜单独存放。不应在餐饮配送箱（包）中存放与食品无关的物品。

8.3 送餐

8.3.1 配送人员取餐后，应在保障安全的情况下，按照配送服务机构推荐规划的配送路线，在规定时间内完成配送，配送过程中应遵守交通法规等的规定。

8.3.2 配送过程应保持食品包装及食安封签完好，若食品被污染或撒漏较多时，应终止配送，并与消费者和餐饮服务提供者沟通，妥善处理。

8.3.3 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。

8.3.4 配送人员上门配送时，若配送箱（包）内有食品，应做好防盗、防污染等措施。

8.4 送达

8.4.1 消费者取餐时，配送人员应礼貌递餐，并向消费者报述订单信息，宜当面核对食品。

8.4.2 配送人员未经允许不应进入消费者家中、不应索取小费或其他不文明行为。

8.4.3 配送人员到达约定位置后，应轻声敲门，无人响应或因其他原因无法当面交接时，应使用电话或短信等联系消费者，在得到消费者同意后，可将食品放置于指定地点并进行拍照，作为本次送达的依据之一。

8.4.4 当消费者要求采用无接触配送时，配送人员应将食品放置在消费者指定临时存放场所或智能取餐柜中，并拍摄包含食品且能明确食品位置信息的照片发送给消费者，告知其及时取餐。

9 异常处理

9.1 配送人员因特殊原因导致无法取餐或无法及时取餐的，应及时联系配送服务机构，机构结合实际情况给以改派。原因包括但不限于超出配送范围、配送用车故障、交通事故、订单过多等。

9.2 配送人员无法按订单约定时间送达消费者时，配送人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，应告知配送服务机构，机构根据实际情况处理订单。

9.3 因配送因素，包括但不限于食品配送期间发生损坏或丢失、食品倾洒严重、食品错送或漏送导致消费者退单的，配送服务机构应具备相应的异常处理流程与沟通机制。

9.4 在送餐过程中无法与消费者取得联络的，配送服务机构应具备相应的报备流程及合理的再次调度机制，保证配送人员其他配送任务的如期履约，并根据实际情况，取消或终止本次配送任务。

9.5 在送餐过程中，由于消费者的原因需要取消订单的，配送服务机构应具备相应的处理流程和机制，由配送人员转交至配送服务机构进行后续流程的处理，根据实际情况确认终止或继续本次配送任务。

9.6 配送过程中如发现食安封签意外破损，配送人员应第一时间联系消费者说明情况。若消费者拒绝接收，应参照 9.3 按食品损坏流程处理。

10 评价与改进

10.1 配送完成后，消费者可通过匿名打分和意见反馈等方式对本次网络餐饮配送服务进行评价。

10.2 配送服务机构应建立服务评价机制，并定期对配送服务进行评价，评价方式可采用自我评价、第三方评价等方式。

10.3 配送服务机构应明确配送服务操作的规范性要求，包括但不限于配送人员着装和个人卫生、配送箱（包）的清洗消毒等，并定期进行检查，做好记录，适时对检查结果进行研判、追踪和回顾。

10.4 配送服务机构应建立投诉处理台账，对消费者反馈的问题在承诺期限内回复，并将处理结果作为改进依据。

10.5 配送服务机构应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。

附录 A
(资料性)
配送箱(包)清洗消毒流程

A.1 基本要求

清洗消毒时使用的洗涤剂应符合GB 14930.1的规定，消毒剂应符合GB 14930.2的规定，用水应符合GB 5749的规定或经处理符合清洗要求的其他水源。

清洗消毒配送箱(包)内、外部的抹布应分开使用，避免交叉污染。

A.2 清洗流程

配送箱(包)的清洗流程从内到外按以下步骤进行：

- a) 将配置好的洗涤剂装入喷壶中，或使用洗涤剂浸湿专用抹布；
- b) 清空配送箱(包)；
- c) 初步去除配送箱(包)内部的食物残渣及污渍；
- d) 初步去除配送箱(包)外部的污渍；
- e) 使用配制好的洗涤剂均匀喷洒在配送箱(包)的内外部，使其表面充分润湿，再使用专用清洗抹布擦拭去除顽固污渍。或直接使用浸湿洗涤剂的专用抹布擦拭；
- f) 清洗后，应及时去除配送箱(包)的洗涤剂残留及内壁表面水分。

A.3 消毒流程

配送箱(包)的消毒流程从内到外按以下步骤进行：

- a) 将配置好的消毒剂装入喷壶中，或使用消毒剂浸湿专用抹布；
- b) 使用配制好的消毒液均匀喷洒在配送箱(包)的内外部，使其表面充分润湿，按消毒剂说明停留规定时间后，在使用专用消毒抹布擦拭。或直接使用浸湿消毒剂的抹布擦拭；
- c) 消毒后的配送箱(包)自然晾干或烘干，或使用已消毒的抹布、纸巾等擦干，避免受到再次污染。

A.4 清洗消毒合并流程

若使用洗涤消毒二合一化学品时，可将配置好的洗涤消毒液喷洒在配送箱(包)内外部，使其表面充分润湿，按产品说明停留规定时间，再使用专用消毒抹布将内部擦拭干净。使用同样方法，清洗外部。

参 考 文 献

- [1] GB/T 39451—2020 商品无接触配送服务规范
 - [2] GB/T 42500—2023 即时配送服务规范
 - [3] 网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定(国家市场监督管理总局令第123号)
-