

# 中国质量检验协会文件

中检办发〔2026〕108号

## 中国质量检验协会关于《现制饮品门店饮品原料及成品品质管理要求》等2项团体标准征求意见的通知

各有关单位和相关专家：

中国质量检验协会（以下简称本协会）批准立项的《现制饮品门店饮品原料及成品品质管理要求》《现制饮品门店综合服务与运营管理》2项团体标准经过有关专家、参编单位的讨论和修改，据此形成上述团体标准征求意见稿。

按照《中国质量检验协会团体标准管理办法》的相关规定和要求，本协会现对上述团体标准公开征求意见，请各有关单位和相关专家对上述团体标准制定的修改意见和建议于2026年7月1日前反馈至本协会；如逾期未作反馈，则视为无意见和建议。

谨此感谢有关专家和参编单位与社会各界对本协会团体标准制修订工作的大力支持！

本批团体标准编制工作组 联系人：

任国静（手机：18510131002）

张国振（手机：15311078725）

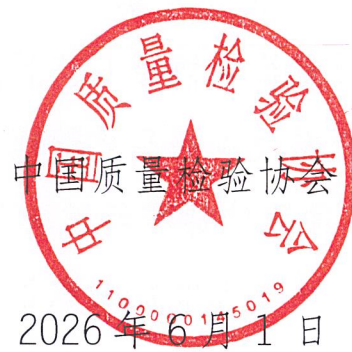
中国质量检验协会 联系人：李欣然

电话：（010）59196531

手机：15534002402

邮箱：253255140@qq.com

- 附件：1.《现制饮品门店饮品原料及成品品质管理要求》（征求意见稿）
- 2.《现制饮品门店综合服务与运营管理》（征求意见稿）
- 3.团体标准征求意见表



附件 1

ICS  
CCS

# 团 体 标 准

T/CAQI XXX—2026

---

## 现制饮品门店饮品原料及成品 品质管理要求

Quality management requirements for raw materials and finished  
products in fresh beverage stores

(征求意见稿)

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

---

中国质量检验协会 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有可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由华兴中科标准技术（北京）有限公司提出。

本文件由中国质量检验协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 现制饮品门店饮品原料及成品品质管理要求

## 1 范围

本文规定了现制饮品门店饮品原辅料及成品的术语与定义、原辅料控制、入库管理、门店及场所卫生、成品品质管理、标签标识要求、变质、超过贮存期的原料及成品处理要求。

本文适用于现制饮品门店加工的现制饮品所需的原辅料及成品品质管理。

## 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 2760       | 食品安全国家标准 | 食品添加剂使用标准                   |
| GB 2761       | 食品安全国家标准 | 食品中真菌毒素限量                   |
| GB 2762       | 食品安全国家标准 | 食品中污染物限量                    |
| GB 2763       | 食品安全国家标准 | 食品中农药最大残留限量                 |
| GB 4789.4     | 食品安全国家标准 | 食品微生物学检验 沙门氏菌检验             |
| GB 4789.10    | 食品安全国家标准 | 食品微生物学检验 金黄色葡萄球菌检验          |
| GB 4789.14    | 食品安全国家标准 | 食品微生物学检验 蜡样芽胞杆菌检验           |
| GB 4789.15    | 食品安全国家标准 | 食品微生物学检验 霉菌和酵母计数            |
| GB 4789.30    | 食品安全国家标准 | 食品微生物学检验 单核细胞增生李斯特氏菌检验      |
| GB 4789.36    | 食品安全国家标准 | 食品微生物学检验 大肠埃希氏菌O157:H7/NM检验 |
| GB 4789.38    | 食品安全国家标准 | 食品微生物学检验 大肠埃希氏菌计数           |
| GB 5009.36    | 食品安全国家标准 | 食品中氰化物的测定                   |
| GB 5009.183   | 食品安全国家标准 | 食品中脲酶的测定                    |
| GB 7718       | 食品安全国家标准 | 预包装食品标签通则                   |
| GB 14881      | 食品安全国家标准 | 食品生产通用卫生规范                  |
| GB 19300      | 食品安全国家标准 | 坚果与籽类食品                     |
| GB 31654-2021 | 食品安全国家标准 | 餐饮服务通用卫生规范                  |

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

现制饮品 fresh beverage

用一种或多种食品原料，添加或不添加辅料，现场加工制作、销售，供消费者直接饮用的非酒精饮品，包含但不限于现制奶茶类饮料、现榨果蔬汁饮料、现磨谷物类饮品、咖啡，以及现场调配、冲泡的饮料。

## 3.2

### 原辅料 raw and auxiliary materials

现制饮品加工过程中所使用到的食品原料、配料包括食品添加剂等物料的总称。

## 4 原辅料控制

### 4.1 基本要求

4.1.1 原辅料的要求应符合 GB 2760、GB 2761、GB 2762、GB 2763 等食品安全国家标准及相应产品的食品安全国家标准的规定。有质量标准的原辅料应符合相应标准的规定。

4.1.2 水果、蔬菜应新鲜、洁净，无腐烂变质或其他感官性状异常。如使用消毒剂对水果、蔬菜进行清洗消毒，应根据 GB 31654-2021 中附录 A 的要求，制定相应的作业指导书，以保证清洗消毒效果及消毒剂残留限量有效控制。直接用于加工的可食用部分应使用符合相关规定的净水设备处理后的生活饮用水或直饮水冲洗。

4.1.3 咖啡、豆类、谷类、坚果籽实类及其制品应无腐败变质，无霉变，无虫蛀，无杂质，且符合 GB 19300、GB 14881 等食品安全国家标准的规定。

4.1.4 预先制备好的原辅料应满足相关储存要求。常温储藏时应尽可能缩短制备和使用间隔。现榨果、蔬汁宜即售即制，必须储藏时应在适宜温度下冷藏或冷冻，并规定报废时限。

4.1.5 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。如使用食品添加剂应符合 GB 2760 规定。不应采购、贮存、使用亚硝酸盐等国家禁止在餐饮业使用的品种。用容器盛放开封后的食品添加剂的，应在容器上标明食品添加剂名称、生产日期或批号、使用期限，并保留食品添加剂原包装。开封后的食品添加剂应避免受到污染。

### 4.2 原辅料采购

4.2.1 选择具有合法资质的供货者，并建立供货者评价和退出机制，每年至少对供方进行一次供应商评审，索取和存档供方的有效资格证明材料。并自行或委托第三方机构定期对供货者食品安全状况进行现场评价。实施总部统一配送经营方式的现制饮品门店，由总部进行统一供应商管理。进口原料应对货运公司的运输能力、集装箱（罐）的卫生情况、供货者的能力、运输商的信用度、服务质量等进行验证。

4.2.2 建立原辅材料供应商档案，包括有效的营业执照、生产许可证（纳入许可证管理的产品）、第三方产品检测报告，进口产品应提供入境货物检验检疫证明。

4.2.3 宜建立固定供货渠道，与固定供货者签订供货协议，明确各自的食物安全责任和义务。

4.2.4 宜实施食品安全信息化追溯，将原料录入信息追溯平台，确保原料可追溯。

### 4.3 原辅料验收

4.3.1 应规定原料及包装物等内部控制标准，进货应采取检验或验证措施，经过验收合格后方可使用。

4.3.2 查验并留存供货者的产品合格证明文件及票据等，确保采购的食品、食品添加剂及食品相

关产品符合食品安全标准。

4.3.3 应确认原料的保质期或保存期，临期或超期原料不应入库。

4.3.4 预包装食品的包装应完整、清洁、无破损，标识与内容物一致，标签标识完整、清晰，载明的事项应符合食品安全标准和要求。

4.3.5 食品温度符合食品安全要求，应尽可能缩短冷冻（藏）食品的验收时间，减少其温度变化。

4.3.6 实行统一配送经营方式的，可由企业总部统一查验供货者的产品合格证明文件，门店应能及时查询相关信息。

4.3.7 检查原辅料的感官性状，确保外观形态无异常、无异味、无腐败、变质、污染等现象。

#### 4.4 原辅料运输

4.4.1 在运输前对运输车辆或容器进行清洁，必要时进行消毒，防止食品受到污染。

4.4.2 原料在运输过程中，应防雨、防尘，必要时配备保温、冷藏、冷冻、保鲜、保湿等设施。

4.4.3 运输食品的温度、湿度应符合食品安全要求，防止食品变质。

4.4.4 食品与食品用洗涤剂、消毒剂等非食品同车运输，或者食品原料、半成品、成品同车运输时，应进行分隔。

4.4.5 不得将食品与杀虫剂、杀鼠剂等有毒、有害物品混装运输。运输食品和有毒、有害物品的车辆不得混用。

### 5 入库管理

5.1 不同类型的食品原料应分区、分架、离墙、离地存放，避免交叉污染。

5.2 按照食品安全要求贮存原料。有明确的保存条件和保质期的，应按照保存条件和保质期贮存。对于保存条件、保质期不明确的原辅料，应根据食品品种、加工制作方式、包装形式等针对性的确定适宜的保存条件和期限，并确保贮存过程符合食品安全所需的温度、湿度等特殊要求，防止食品变质。无预先定量包装、需称重/计件使用的原辅料（食用农产品除外），贮存位置应标明食品的名称、生产日期或者生产批号、使用期限等内容，宜使用密闭容器贮存。

5.3 遵循先进、先出、先用的原则，及时清理过期或变质的食品原料。

5.4 定期检查食品原辅料的质量和卫生情况，及时清理变质或超过保质期的原辅料，确保储存的食品原料安全可用。

5.5 开封后的原辅料、清洗后的水果、蔬菜等原料未及时使用的，均应密封后保存并尽快使用。

5.6 开封后的原辅料等应标明开封日期、使用期限、保存条件等内容，按要求保存并在保质期内尽快使用；已切分的水果、蔬菜和已制好的半成品按企业内控标准贮存，企业内控标准应明确规定贮存条件及有效期。

### 6 门店及场所环境卫生

6.1 门店加工过程中产生的废弃物应及时清除，不应溢出废弃物存放设施。废弃物存放设施应及时清洁，必要时消毒。废弃物处置应当符合法律、法规、规章的要求。

6.2 现制饮品门店应选择与经营的饮品相适应的地点，保持该场所及周围环境清洁，防止虫害侵入及孳生。不应选择对饮品有污染风险，以及有害废弃物、粉尘、有害气体、放射性物质和其他

扩散性污染源不能有效清除的地点。场所周围不应有可导致虫害大量孳生的场所，难以避开时应采取必要的防范措施。

## 7 成品品质管理

### 7.1 感官要求

感官要求应符合表1的规定。

表 1 感官要求

| 项目    | 要求                               | 检验方法   |
|-------|----------------------------------|--|
| 色泽    | 具有相应品种应有的色泽                      | 取约50 ml混合均匀样品置于无色的透明器皿中，在自然光下观察色泽、性状，检查有无异物；鉴别气味；用温开水漱口后品其滋味 |
| 滋味、气味 | 具有相应品种应有的滋味和气味，无异味、无异臭           |  |
| 状态    | 具有相应品种应有的状态，允许有分层和沉淀，无正常视力可见外来异物 |  |

### 7.2 理化指标

理化指标应符合表2的规定。

表 2 理化指标要求

| 项目   | 指标    | 检验方法        |
|--|-------|-------------|
| 脲酶试验 <sup>a</sup>  | 阴性    | GB 5009.183 |
| 氰化物 <sup>b</sup> （以HCN计）/（mg/L）  | ≤0.05 | GB 5009.36  |
| <sup>a</sup> 仅适用于添加了大豆或含大豆蛋白的制品的现制饮料。<br><sup>b</sup> 仅适用于添加了杏仁或杏仁制品的现制饮料。 |       |             |

### 7.3 污染物限量

污染物限量应符合GB 2762的规定。

### 7.4 真菌毒素限量

真菌毒素限量应符合GB 2761的规定。

### 7.5 农药残留限量

农药残留限量应符合GB 2763的规定。

### 7.6 微生物限量

微生物限量应符合表3的规定。

表 3 微生物限量要求

| 项目                               | 限量                | 检验方法               |
|----------------------------------|-------------------|--------------------|
| 霉菌                               | ≤20 CFU/g (mL)    | GB 4789.15 平板计数法   |
| 酵母菌                              | ≤20 CFU/g (mL)    | GB 4789.15 平板计数法   |
| 大肠埃希氏菌                           | ≤100 CFU/g (mL)   | GB 4789.38 平板计数法   |
| 沙门氏菌                             | 0/25 g (mL)       | GB 4789.4          |
| 单核细胞增生李斯特氏菌                      |                   | GB 4789.30 第一法定性检验 |
| 大肠埃希氏菌 O157: H7/NM               |                   | GB 4789.36         |
| 金黄色葡萄球菌                          | ≤1000 CFU/g (mL)  | GB 4789.10 平板计数法   |
| 蜡样芽胞杆菌 <sup>a</sup>              | ≤10000 CFU/g (mL) | GB 4789.14 平板计数法   |
| <sup>a</sup> 仅适用于以米为主要原料制作的现制饮料。 |                   |                    |

## 7.7 食品添加剂

食品添加剂的使用应符合 GB 2760 的规定。

## 8 标签标识

8.1 食品盛放容器或者包装表面应标明饮品名称、加工制作时间、最佳赏味期。宜在饮品包装表面标明配料表、规格、净含量、门店信息、致敏物质提示等内容，必要时标注门店加工方法。对保存条件和食用方式有特殊要求的，应在标签上注明。根据产品特点，宜增加茶多酚、咖啡因、果汁含量等内容。

8.2 饮品名称应反映饮品真实属性。

8.3 鼓励饮品加工制作者在饮品标签符合 GB 7718 要求的前提下，同时通过数字标签展示饮品标签信息。数字标签展示的内容应符合《食品标识监督管理办法》等法律、法规和相应食品安全国家标准的规定，应与饮品包装上同时展示的饮品标签信息保持一致。使用数字标签时，应使用符合国家标准规定的数字化手段提供数字标签，并在数字标签临近位置通过“数字标签”或类似字样明示其身份。

## 9 变质、超过贮存期的原料及成品处理

9.1 应制定废弃物存放和清除制度，明确不同废弃物的存放方式和清楚要求。应设置专用废弃物存放设施，用于暂存感官性状异常、变质、超过贮存期的原料及成品。暂存物品应及时采取无害化处理、销毁等措施，并按规定记录。易腐败的废弃物应尽快清除，必要时一物一清。

9.2 废弃物存放设施与食品容器应有明显的区分标识，并应有盖，能够防止污水渗漏、不良气味溢出和虫害孳生，并易于清洁。废弃物存放设施及场所应定期清洗，必要时消毒。

## 10 人员培训

门店应建立食品安全培训制度，对从业人员进行相应的食品安全知识培训。应根据不同岗位的实际需求，制定和实施食品安全年度培训计划，并做好培训记录。

---

附件 2

ICS  
CCS

# 团 体 标 准

T/CAQI XXX—2026

---

## 现制饮品门店综合服务与运营管理

Comprehensive service and operation management of fresh beverage stores

(征求意见稿)

2026-XX-XX 发布

2026-XX-XX 实施

---

中国质量检验协会 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有可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由华兴中科标准技术（北京）有限公司提出。

本文件由中国质量检验协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 现制饮品门店综合服务与运营管理

## 1 范围

本文件规定了现制饮品门店综合服务的术语和定义、基本要求、综合服务要求（含外卖服务）、运营管理要求、监督与评价等内容。

本文件适用于各类现制饮品门店（包括独立门店、连锁门店分支机构等）的综合服务开展、日常运营管理及外卖服务管理，也可作为行业相关机构对门店服务与运营水平进行评估的依据。

## 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 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 4806.7 食品安全国家标准 食品接触用塑料材料及制品
- GB 4806.8 食品安全国家标准 食品接触用纸和纸板材料及制品
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 19018-2017 质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南
- GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 36733-2018 服务质量评价通则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**现制饮品** fresh beverage

用一种或多种食品原料，添加或不添加辅料，现场加工制作，供消费者直接饮用的非酒精饮品，包括但不限于现制奶茶类饮料、现榨果蔬汁饮料、现磨谷物类饮品、咖啡，以及现场调配、冲泡的饮料。

### 3.2

**现制饮品门店** fresh beverage stores

专门从事现制饮品加工制作与销售，具备固定经营场所、相应加工设备及服务设施的经营单位。

### 3.3

**综合服务** comprehensive service

门店为消费者提供的从到店咨询、点单、取餐到售后反馈的全流程服务，以及外卖服务、门店环境维护、便民服务等相关配套服务。

### 3.4

#### 运营管理 operation management

门店在日常经营过程中，对人员、物料、设备、财务、安全、外卖业务、信息化管理等方面进行的统筹规划、组织实施、监督控制等一系列管理活动。

### 3.5

#### 外卖服务 food delivery service

门店通过线上外卖平台或自有渠道，为消费者提供现制饮品的订单接收、制作、包装、配送及售后保障的全流程服务。

### 3.6

#### 外卖配送合作方 food delivery service partners

与门店签订合作协议，负责外卖饮品配送服务的企业或个人（包括第三方配送平台、自有配送团队等）。

### 3.7

#### 出品一致性 consistency of production

不同门店、不同时间制作的同一品类饮品，在相同制作条件下，其口感、风味、浓度、色泽、温度、分量等感官指标保持稳定统一的品质要求。

## 4 基本要求

### 4.1 资质要求

4.1.1 现制饮品门店应取得由市场监督管理部门及其派出机构核发的食品经营许可证证明文件。应在经营服务场所显著位置公示营业执照、食品经营许可证证明文件、从业人员健康证明、食品安全量化等级、日常监督检查等相关信息。开展外卖服务的门店，应在合作外卖平台完成资质备案，确保线上线下资质一致。

4.1.2 开展线上经营的门店，其网络交易活动的要求见《网络交易监督管理办法》、《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》，确保线上店铺信息真实、准确、完整，不应从事虚假宣传、刷单炒信等违法违规网络交易行为。

### 4.2 场所与布局要求

4.2.1 具有与经营规模相适应的固定经营场所，符合当地文明创建、消防、卫生、环保等相关规定。基础设施的配置与布局应符合 GB 31654-2021 的要求。

4.2.2 场所布局合理，划分收银服务区、加工区、配餐区、就餐区、仓储区等功能区域，区域之间界限清晰，避免交叉污染。

### 4.3 设施与设备要求

4.3.1 应符合 GB 31654-2021 中第 4 章的要求。

4.3.2 根据门店经营规模和产品品类，配置相应的加工设备（如咖啡机、茶煮机、搅拌机等）、冷藏冷冻设备、清洁消毒设备、收银设备等，设备性能应符合生产经营要求。

4.3.3 食品接触类包装容器及餐饮具应符合 GB 4806.1、GB 4806.7、GB 4806.8 等的要求。

4.3.4 门店应配备与经营规模相适应的水处理设备，水处理设备的处理能力应满足饮品制作用水需求，加工用水应符合 GB 5749 的要求。

4.3.5 门店应根据外卖业务规模，配置必要的外卖打包设备。

4.3.6 根据门店实际情况，宜提供必要的便民服务设施，如免费饮用水、手机充电设备、雨伞借用等（具体服务项目可根据门店规模和条件适当调整）。

4.3.7 门店宜配置信息化、自动化运营设备（如智能收银机、自动封口机、原料智能计量设备、数字化库存盘点设备等）。

4.3.8 门店应在加工区、打包区等关键作业区域配置视频监控设备，对从业人员操作行为进行全程监视与记录，用于合规管控、降低人为操作风险、追溯作业过程及绩效评价依据，监控覆盖应无死角、录像留存可追溯。

#### 4.4 合规性要求

4.4.1 门店经营活动应符合《中华人民共和国食品安全法》（2025 修正）、GB 31654-2021 等，不得从事违法违规经营行为。

4.4.2 在各外卖平台公示的饮品信息，应当与门店实际相符，禁止虚假宣传。

4.4.3 因第三方平台独立开展优惠活动产生的价格差异，不属于门店责任。

4.4.4 门店与第三方配送平台合作开展经营活动的，应按照《网络交易监督管理办法》、《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》的要求，与平台明确双方权利义务，配合平台开展信息公示、交易溯源等工作，平台未尽到管理义务造成消费者损失的，门店可依法主张权利，共同保障消费者合法权益。

### 5 综合服务要求

#### 5.1 服务流程规范

##### 5.1.1 咨询引导

5.1.1.1 门店工作人员应主动热情回应消费者咨询（含线上咨询），准确介绍饮品品类、配料、口味、价格、外卖配送范围、配送时效、优惠活动、致敏原信息、甜度/冰量可选范围等信息，为消费者提供合理建议。

5.1.1.2 对老、弱、病、残、孕等特殊群体消费者应提供优先服务和必要协助（如外卖订单优先制作、特殊配送安排等）。

##### 5.1.2 点单服务

5.1.2.1 提供线下点单、线上点单（外卖平台点单、自有渠道点单）等多种点单方式，点单系统操作便捷、运行稳定，订单信息实时同步。

5.1.2.2 工作人员应准确记录消费者订单信息（包括但不限于饮品规格、温度、甜度、冰量、加料/减料、定制备注、配送地址、联系方式）。

5.1.2.3 线上订单应及时进行确认，应按照订单顺序制作餐品；若订单需较长等待时间，应提前告知顾客。

5.1.2.4 门店宜采用数字化点单系统，实现订单自动统计、原料消耗实时核算、消费数据智能分析等功能，提升点单及运营效率。

### 5.1.3 制作交付

5.1.3.1 到店订单饮品制作应严格按照订单信息和操作规范进行，确保出品一致性；制作完成后及时通知消费者取餐，交付时应提供清晰的订单核对服务，主动告知最佳饮用时间、饮用方式、温度提示等注意事项。

5.1.3.2 外卖订单饮品制作应严格遵循与到店订单一致的质量标准和操作规范，优先处理超时预警订单；制作完成后立即转入外卖打包环节，打包完成后及时移交配送合作方，明确配送信息；配送合作方应在约定时效内送达，送达时需核对消费者信息，确保订单准确交付；宜提供“送达提醒”服务，提升消费者体验。

5.1.3.3 门店宜通过数字化管理系统实现外卖订单制作、打包、配送全流程溯源，实时监控订单状态。

### 5.1.4 售后反馈

5.1.4.1 建立完善的顾客满意度管理与售后反馈机制，公开线下及线上（外卖平台、门店客服）反馈渠道；对消费者提出的投诉、建议（含外卖饮品品质、配送时效、包装破损等问题）应及时响应，一般问题应在 24 h 内处理并回复，复杂问题应在 72 h 内给出解决方案。门店投诉受理、处置、反馈、复盘流程宜符合 GB/T 19012-2019 的规定。

5.1.4.2 外卖订单售后处理应同步联动配送合作方，明确责任划分，确保消费者满意度。门店线上外卖、团购、小程序下单等电商交易服务，宜符合 GB/T 19018-2017 的要求，保障顾客信息透明、交易规范、售后可追溯。

5.1.4.3 鼓励门店建立数字化售后投诉台账，实现投诉信息自动录入、处理进度实时跟踪、投诉数据统计分析，针对高频问题制定持续改进措施，不断提升饮品品质与服务体验。

## 5.2 外卖专项服务要求

### 5.2.1 基本要求

配送要求应符合GB 31654-2021中第8章的要求。

### 5.2.2 包装规范

5.2.2.1 订单制作完饮品后及时打包，打包应在有监控的地方进行，有条件的可设置专用打包区。

5.2.2.2 应按照干湿分离、冷热分离原则对饮品进行打包。

5.2.2.3 外卖饮品包装应具备防漏、防洒、密封防渗、保温（或保冷）功能。

5.2.2.4 包装上应清晰标注门店名称、饮品名称、规格、制作日期、保质期（或最佳饮用时间）、温度类型、食用提示等信息。

5.2.2.5 包装应粘贴餐饮外卖封签，防止配送途中私自拆封、调换餐品，同时避免外界杂物、飞沫等造成餐品污染。

### 5.2.3 配送对接

5.2.3.1 门店应与外卖配送合作方签订正式合作协议见《网络交易监督管理办法》的要求，明确网络交易及配送过程中的食品安全责任、消费者权益保护、信息安全保护等条款；明确配送时效、服务标准、赔付机制等内容。

5.2.3.2 设立外卖订单对接岗位，负责订单核对、打包移交、配送信息沟通等工作。

5.2.3.3 建立配送异常预警机制，对超时未接单、配送延迟、地址不详等异常情况，应及时与配送合作方、消费者沟通协调，妥善处理。

#### 5.2.4 品质保障

5.2.4.1 外卖饮品从制作完成至送达消费者手中，应合理控制配送时效。外卖品质保障要求见《餐饮服务食品安全操作规范》，并应符合 GB 31654-2021 中食品贮存、温度与食用时限的相关要求。高风险易变质饮品宜缩短配送时长，全程做好温度管控，保障口感与风味稳定。

5.2.4.2 门店应建立外卖饮品配送后品质自查机制，定期开展抽样检查，重点核查包装完好性、有无渗漏、感官状态及温度合规性。检查结果留存记录，作为优化包装方式、调整配送范围、完善配送管控的改进依据。

#### 5.2.5 信息公示

在外卖平台店铺页面显著位置公示门店真实地址、联系方式、食品经营许可证文件、配送范围、配送时效、退换货政策、售后联系方式等信息；涉及优惠活动的，应明确活动规则、使用期限、适用范围，不应设置隐形消费条款。

### 6 运营管理要求

#### 6.1 人员管理

##### 6.1.1 基本要求

6.1.1.1 从业人员健康管理及卫生应符合 GB 31654-2021 中第 11 章的要求。

6.1.1.2 明确各岗位（如店长、收银员、饮品师等）的工作职责和工作标准，做到分工明确、责任到人。

6.1.1.3 人员管理的其他要求见《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》，应配备食品安全员、食品安全总监，并明确岗位职责。

##### 6.1.2 人员培训

6.1.2.1 制定系统的培训计划，定期开展食品安全知识、操作技能、服务礼仪、应急处理、卫生检查专项内容等培训。连锁门店总部统筹组织门店人员培训的，门店应落实培训计划。

6.1.2.2 食品安全总监、食品安全员每年接受培训时间不少于 40 h 培训记录应存档备查，保存期限不少于 2 年。

6.1.2.3 提供外卖服务的门店，从业人员应额外接受外卖包装规范、订单核对、食品安全防护、外卖配送环节卫生检查要点等专项培训。

6.1.2.4 依托自有渠道开展外卖服务的门店，须对配送人员开展食品安全培训及日常管理，培训记录留存期限不少于 2 年。

6.1.2.5 从业人员宜参加职业技能等级认定，提升专业素养。

### 6.1.3 绩效考核

建立科学合理的绩效考核机制，从工作态度、服务质量、工作效率、合规操作等方面对从业人员进行考核，考核结果与薪酬、晋升等挂钩，激励从业人员提升工作水平。

### 6.1.4 权益保障

依法与从业人员签订劳动合同，保障从业人员的工资待遇、休息休假、社会保险等合法权益。

## 6.2 物料管理

### 6.2.1 采购管理

6.2.1.1 建立合格供应商名录，对供应商的资质、信誉、产品质量等进行严格审核；采购的原料、配料、包装材料应符合食品安全国家标准，索取并留存供应商许可证、产品合格证明等文件；制定合理的采购计划，确保物料供应充足且不造成积压。

6.2.1.2 实行统一配送经营模式的现制饮品门店，其供应商管理由连锁总部统一负责。

6.2.1.3 门店宜采用数字化采购管理系统，实现供应商信息线上管理、采购订单自动生成、原料库存实时预警，提升采购效率和库存管控能力。

### 6.2.2 验收存储

6.2.2.1 建立物料验收制度，对采购的物料进行严格检验，核对物料的名称、规格、数量、生产日期、保质期等信息，不合格物料不应入库。

6.2.2.2 物料存储应符合要求，分类、分区存放，做到防潮、防虫、防鼠、防变质。

### 6.2.3 使用管理

6.2.3.1 物料使用应严格按照配方和操作规范进行，控制物料损耗；对易腐物料应妥善保管，在规定的温度和时间内使用。

6.2.3.2 制定过期食品及原料处理管理规范，过期食品、变质原料、开封后超期原料应单独存放，设置明显的“过期食品/物料”标识，建立处理台账，记录处理时间、种类、数量、处理方式，处理过程应符合食品安全及环保要求，不应重新使用或流入市场。

6.2.3.3 遵循“先进先出”的原则，定期检查物料保质期，及时清理过期物料。

6.2.3.4 开封原料使用前应进行质量检查，发现变质、异味、性状改变等情况的，应立即停止使用并按要求处置。

## 6.3 清洁维护与废弃物管理

### 6.3.1 场所、设施、设备卫生和维护

6.3.1.1 应符合 GB 31654-2021 中 9.2 的要求。

6.3.1.2 设置定位标签，各类器具、设备按定位规范摆放和使用。

6.3.1.3 制定设备操作规程，工作人员应严格按照规程操作设备，避免违规操作造成设备损坏或安全事故。

6.3.1.4 建立设备定期维护保养制度，指定专人负责设备维护保养，记录维护保养情况，确保设备正常运行；设备出现故障时应及时停机检修，检修合格后方可重新使用。

6.3.1.5 制定水处理设备专项维护保养制度，明确清洗、过滤芯更换、水质检测的周期和操作规范，指定专人负责，维护保养及检测结果应记录存档，确保出水水质达标。

6.3.1.6 数字化、自动化设备应定期进行系统升级、数据备份和故障排查，确保系统稳定运行，数据存储安全。

### 6.3.2 废弃物管理

废弃物管理应符合GB 31654-2021中9.3的要求。

### 6.3.3 清洁和消毒

清洁和消毒应符合GB 31654-2021中9.4的要求。

## 6.4 安全管理

### 6.4.1 食品安全

6.4.1.1 依据《企业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关于修改〈企业落实食品安全主体责任监督管理规定〉的决定》、《餐饮服务连锁企业落实食品安全主体责任监督管理规定》、《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》、《网络食品销售经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》的相关要求，建立健全食品安全管理制度，实施常态化卫生检查与食品安全自查制度，明确检查频次、责任主体、检查内容及整改闭环要求。

6.4.1.2 连锁经营门店由总部统一制定食品安全管理制度的，各门店应严格遵照执行，完整留存制度落实、日常卫生检查、食品安全自查及隐患整改全过程记录台账，做到全程可追溯、可核查。

6.4.1.3 严格参照《餐饮服务连锁企业落实食品安全主体责任监督管理规定》的要求，落实日管控、周排查、月调度食品安全层级自查机制：

- a) 门店每日对照食品安全风险管控清单开展全覆盖自查，覆盖经营全区域、作业全岗位、经营全流程，规范形成《每日食品安全检查记录》；
- b) 对自查发现的卫生及食品安全隐患，能立即整改的当场整改到位；不能立即整改的，采取临时管控措施，明确整改责任人、整改措施和完成时限，实行闭环管理；
- c) 发现重大食品安全隐患或问题，应第一时间向属地市场监督管理部门报告，同时同步上报连锁总部；完整留存自查记录、整改台账、上报凭证等资料，确保痕迹留存、责任可追溯。

6.4.1.4 建立食品安全事故应急预案，应急预案应包含卫生隐患引发食品安全事故的处置流程；发生食品安全事故时应立即启动应急预案，采取有效措施防止事故扩大，并及时报告相关部门。

6.4.1.5 饮品制作全过程食品安全控制，应严格符合GB 31654-2021中第6章的要求，规范操作流程，严控人员、工器具、加工环境等关键环节，重点防控交叉污染、原料超时使用、鲜制原料变质、器具混用等饮品门店高风险点。

### 6.4.2 消防安全

配备必要的消防设施和器材（如灭火器、消防栓等），并定期检查、维护，确保消防设施和器材完好有效；制定消防安全管理制度和灭火应急疏散预案，定期组织从业人员进行消防安全培训和应急演练；门店内严禁违规用火、用电、用气，不得堵塞消防通道，确保消防安全。

### 6.4.3 设施安全

门店的建筑设计、装修材料应符合GB 31654-2021中3.3的要求，定期检查门店的门窗、地面、天花板、楼梯等设施，及时维修损坏的设施，防止发生安全事故；对可能存在安全隐患的区域（如加工区、仓储区）应设置明显的警示标识。

#### 6.4.4 信息安全

6.4.4.1 对于线上点单、会员信息管理等涉及消费者个人信息的环节，应建立信息安全管理制，采取必要的技术措施保护消费者个人信息安全，不应泄露、出售或非法提供消费者个人信息。线上点单系统应具备数据加密、防泄露等安全保障功能。

6.4.4.2 妥善保管外卖订单中的消费者个人信息（姓名、联系方式、配送地址等），不应泄露、出售或非法提供给第三方；与外卖配送合作方明确信息安全责任，要求其遵守消费者信息保护相关规定。

#### 6.5 卫生管理

6.5.1 门店应制定卫生管理相关制度文件，明确各功能区域卫生管控标准、清洁消毒频次及岗位责任分工。

6.5.2 加工区工具、容器、设备清洁消毒情况应每日检查并留存记录，消毒记录应明确消毒时间、消毒方式，可采用电子系统台账或纸质记录两种形式；冷藏冷冻设备、水处理设备卫生检查频次由门店结合经营实际自行合理设定并固化执行要求。

6.5.3 门店外环境、就餐区、卫生间应建立日常卫生巡检机制，合理安排巡检时段，保持外环境无垃圾、无杂物、无积水，室内就餐及公共区域设施洁净、无污渍积尘，卫生间整洁无异味。

6.5.4 设有外卖打包区的门店，应建立打包区域卫生管控机制，每日巡检打包作业环境、包装材料、专用打包工具卫生状况，确保打包全过程符合食品安全卫生规范，巡检信息可纳入门店统一电子或纸质卫生台账管理。

6.5.5 门店应建立卫生问题整改闭环机制，对日常自查、上级及外部检查发现的卫生隐患，明确整改措施、整改时限及复查要求，实行闭环整改管理；整改资料可采用电子系统归档或纸质存档。

#### 6.6 饮品品质管控

##### 6.6.1 现制现售管理

饮品应遵循现制、现调、现售原则，成品应即时制作、即时交付，饮品在冷藏温度以上、60℃以下存放时间不应超过2h；冷藏存放时间不得超过24h，严禁销售隔夜调制饮品，保障饮品新鲜度、感官品质与饮用安全。

##### 6.6.2 出品一致性管控

门店应建立统一的饮品制作标准操作规程（SOP），明确原料配比、投料顺序、调制时间、制作温度、出杯温度、分量、色泽、口感要求，确保同一产品口味、浓度、温度、观感稳定一致。

##### 6.6.3 鲜制原料管控

对果蔬、乳品、茶汤、咖啡液等高风险鲜制原料，应限定制作与使用时限，超时应废弃并记录；开封原料应密封、标识、温控存放，严禁使用变质、变味、变色原料。

##### 6.6.4 饮品温度管控

热饮、冷饮、常温饮品应按产品特性严格控温，确保饮用安全与口感稳定；外卖包装应具备保温/保冷、防晃、防漏功能，减少配送过程品质损耗。

#### 6.6.5 个性化定制管控

针对顾客温度、甜度、冰量、加料、减料等个性化定制需求，应按要求规范制作，做好区分标识，避免错单、混单，保障定制饮品品质与消费体验。

#### 6.6.6 营养与特征性指标明示

鼓励门店在菜单、杯贴、包装或线上点单页面，清晰标示饮品营养成分及特征性指标，包括但不限于：能量、蛋白质、脂肪、碳水化合物、糖、钠等，以及咖啡因含量、茶多酚含量、鲜果含量、奶源类型、茶底种类等产品特征信息，标示内容应真实、准确、清晰，便于消费者知情选择。

#### 6.7 财务管理

6.7.1 建立健全财务账目，规范记账流程，确保账目清晰、准确、完整；记录门店的收入、支出、库存等财务信息，定期进行财务核算和对账。

6.7.2 门店宜采用数字化财务管理系统，实现营收、支出、库存成本的自动核算和财务数据智能分析，提升财务管理效率。

#### 6.8 价格管理

饮品定价应遵循公平、合理、透明的原则，明码标价，不得随意涨价或变相涨价；产品价格进行调整时，门店线下标价与线上外卖平台价格应同步调整、保持标价一致。

#### 6.9 应急管理

6.9.1 门店应建立健全综合应急管理制度，覆盖食品安全、消防安全、设施设备安全、网络交易安全、公共卫生事件、自然灾害等各类突发事件，明确应急管理职责、应急处置流程和应急保障措施，确保突发事件得到及时、有效处置。

6.9.2 由连锁总部统一管理的门店，其应急管理工作按照连锁总部的相关规定统一执行。

#### 6.10 数字化运营管理

6.10.1 门店应结合经营规模建立数字化运营管理体系，整合订单、物料、人员、设备、财务、售后等管理模块，实现运营数据一体化管理。

6.10.2 连锁门店的数字化运营管理系统应由连锁总部统一规划、建设和维护，实现总部与门店数据实时同步、远程管控和智能分析。

6.10.3 门店应保障数字化管理系统的数据真实性、完整性和安全性，定期进行数据备份，不应伪造、篡改运营数据。

### 7 监督与评价

#### 7.1 内部监督

门店应建立内部监督机制，定期对门店的综合服务质量、运营管理情况进行自查，将卫生检查制度落实情况、每日/每周卫生检查记录完整性、卫生问题整改闭环率与外卖服务质量、配送时效、包装合

规性、食品安全、消费者投诉等一并纳入内部监督核心范围，自查频率不少于每月1次，自查结果应记录存档，对发现的问题制定整改措施，限期整改；连锁门店总部应对分支机构的卫生监督工作进行定期督查，督查频率不少于每季度1次。

## 7.2 外部评价

鼓励行业协会、第三方机构等对门店的综合服务与运营管理水平进行评价；评价指标应包括服务质量、饮品品质、出品一致性、食品安全、运营规范、消费者满意度等方面；评价结果应向社会公开，接受社会监督。

## 7.3 持续改进

门店服务质量评价宜遵循GB/T 36733-2018的要求，建立服务质量指标，开展顾客满意度调查与评价。门店应根据内部监督结果和外部评价意见，结合消费者反馈、饮品品质自查、顾客满意度测评结果，制定持续改进计划。

## 参 考 文 献

- [1] 《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
  - [2] 《网络交易监督管理办法》 国家市场监督管理总局令 第37号
  - [3] 《企业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60号
  - [4] 《国家市场监督管理总局关于修改〈企业落实食品安全主体责任监督管理规定〉的决定》  
国家市场监督管理总局令 第97号
  - [5] 《餐饮服务连锁企业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  
104号
  - [6] 《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
  - [7] 《网络食品销售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124号
  - [8] 《中华人民共和国食品安全法》（2025修正）
-



---

抄送：本协会会员工作部，本协会存档（2）。

---

中国质量检验协会

2026年6月1日印发

---