

ICS XX. XXX. XX

A XX



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—XXXX

---

## 共享厨房平台服务规范

Specifications for service of sharing kitchen platform

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	2
5 服务要求 .....	2
6 服务内容 .....	3
7 信息安全与保护 .....	6
8 服务质量控制 .....	6

## 前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本标准起草单位：。

本标准主要起草人：。

本标准响应了联合国2030可持续发展目标中的第8项“体面的工作和经济增长”、第11项“可持续城市和社区”和第12项“负责任的消费和生产”。

# 共享厨房平台服务规范

## 1 范围

本标准规定了共享厨房平台提供共享厨房服务的基本原则、服务要求、服务内容、信息安全与保护与服务质量控制的相关要求与规范。

本标准适用于提供共享厨房服务的平台企业，并为共享厨房平台的入驻商户提供参考。

## 2 规范性引用文件

以下文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

## 3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 共享厨房 sharing kitchen

共享厨房（也称“云厨房”）是指可以共同分享，一同使用的公共厨房，也可以为餐饮创业者提供运营管理、品牌打造、数据分析、供应链等一系列配套服务。

### 3.2

#### 共享厨房平台 sharing kitchen platform

共享厨房平台（以下简称“平台”）是指以互联网技术为依托，以实体厨房为载体，共享经营硬件资源与经营服务软实力，为入驻商户提供便利的平台。

注：经营硬件资源包括经营场所、厨房基础设施、水电燃气资源、配餐设备等；经营服务软实力包括食材的采购、经营网页设计运营、品牌打造和数据分析、配餐服务、消费者投诉处理、运营服务指导等。

### 3.3

#### 入驻商户 merchant

为消费者提供餐品，通过共享厨房开展经营活动，包括法人、自然人和非法人组织。

### 3.4

#### 供应商 supplier

为平台提供原材料及基础设备等资源的外部组织或个人。

### 3.5

#### 服务场地 service field

共享厨房基础设施的提供场所，包括餐饮加工设备、水电燃气系统和工作人员的工作环境。

## 4 基本原则

### 4.1 规范性

平台应提供规范化的基础设施与配套服务。

### 4.2 安全性

平台应提供安全保障的餐饮食品、安全稳定的操作环境和网络运行环境。

### 4.3 合规性

平台运营应符合国家及行业在食品安全、消防安全、消费者权益保护、网络安全等方面的相关规定。

### 4.4 集成性

平台应通过将场地、设备设施等资源及服务与入驻商户等有机的组织在一起，形成一体化管理。

### 4.5 高效性

平台通过提供场地、运营管理、证照资质申请等一体化服务，提高商户开店、管理和运营效率。

### 4.6 环境友好性

平台应通过提供整合性资源，实现资源节约和经济可持续发展。

## 5 服务要求

### 5.1 服务资质

5.1.1 平台应依法办理市场主体登记；涉及行政许可的，应当依法取得相应的行政许可。

5.1.2 平台应符合相关领域法律、法规和规章规定的其他条件，包括以下信息：

- 应符合《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国食品安全法实施条例》《餐饮服务食品安全监督管理办法》《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》《餐饮服务食品安全操作规范》等食品安全领域法律、法规和规章规定的其他条件；
- 应符合《中华人民共和国消防法》《公共娱乐场所消防安全管理规定》《关于加强饮食娱乐服务企业环境管理的通知》等公共安全和环境领域法律、法规和规章规定的其他条件。

5.1.3 平台应在网站首页显著位置，持续公示包括但不限于以下信息：

- 营业执照以及与其经营业务有关的行政许可信息；
- 互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识；
- 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；

- 监管部门或用户投诉机构的联系方式；
- 法律、法规规定的其他应披露的信息。

#### 5.1.4 平台终止经营，应符合以下条件：

- 平台自行终止经营的，应提前 30 日在网站首页显著位置持续公示有关信息；及时通知商户，与商户结清财务及妥善处理相关事务；并通过合同或其他方式，确保在合理期限内完成有效运营业务的相关服务；
- 涉及行政许可的平台终止营业的，应依法办理有关行政许可的注销手续。

### 5.2 服务场地

5.2.1 场地区位应选择不易受污染的区域，宜选择电力条件、排水条件、交通设施、消费水平等有利于开展共享厨房业务的商务区。

5.2.2 场地面积应与入驻商户规模相适应。

5.2.3 场地划分包括但不限于加工场所、存放场所和其他功能区，各场所均设在室内，各类场所、区域间应有明显的区分标志：

- 加工场所依据食品供应方式、制作流程与品种划分，包括但不限于热食专间、冷食专间、生食专间、糕点热加工间、自制饮品区等；
- 存放场所应对食品类与非食品类存储区域进行划分，避免造成食品污染；食品处理区和送餐人员等候区域分开。

### 5.3 服务设施

5.3.1 用电系统、排水系统、排污系统、通风排烟设施、采光照明设施、消毒设施、防尘放鼠防虫害设施等餐品生产需要的操作设施齐全，并应符合安全、健康标准或要求。

注：其中，消洗、粗加工和清洁水池的数量应与场地面积和场地功能相适应。

5.3.2 冷冻及冷藏设施、加热保温设施以及接触食品的设备、工具、容器、包装材料等符合食品安全标准或要求。

5.3.3 消防设施、器材和消防安全标志配置、设置以及仓储设施应符合消防安全要求，消防设备应保持完好有效。

5.3.4 应在必要区域内设置食品生产安全和场所安全的监控设施。

5.3.5 平台应为入驻商户员工统一设计、制作工作服，服装数量与款式应符合制餐过程与场所环境要求；平台根据服装的使用及破损情况，定期与入驻商户确认后补订服装。

### 5.4 服务人员

5.4.1 应有支持和维护平台运营的管理人员、技术人员、客户服务人员和法律从事人员。

5.4.2 接洽入驻商户的培训人员、运营人员和食品监督管理人员应有相应资质证明。

## 6 服务内容

## 6.1 信息提供与审核

6.1.1 平台应依法制定入驻商户信息登记与系统使用规则，为入驻商户获取运营、支付等信息提供指导。

6.1.2 入驻商户应根据平台的要求，提供真实准确的信息，公示必要的信息，并及时对相关信息进行更新。

6.1.3 应采取必要的技术手段和其他措施，审核如下信息：

- 平台为入驻商户统一办理的营业执照和食品经营许可证等相关证照信息，并确认入驻商户经营品类与平台统一办理的食品经营许可证经营范围是否适用；
- 入驻商户后厨工作人员的身份信息，并核对其健康证信息，保证真实和有效；
- 入驻商户在入驻申请表中填写的姓名、所在门店档口、经营品牌、联系方式、银行卡账号信息、邮箱等信息；
- 入驻商户设备清单表中的设备名称、数量、规格型号、档口及入驻商户各设备能源使用量等信息；
- 平台和入驻商户的原材料供应商从事餐饮行业的相关资质和证书，包括营业执照、食品经营许可证、产品质量监督检验报告、动物检疫合格证等；
- 入驻商户运营过程中菜单的增减、调整、信息修改、说明备注等信息，供应渠道变更信息。

6.1.4 应及时将审核结果反馈入驻商户，未通过审核的，需告知原因与修改建议。

6.1.5 应定期组织入驻商户及相关人员开展注册、信息填写、信息获取、信息公开、法律法规等方面的培训，提高合法合规经营水平。

6.1.6 应加强对入驻商户发布的信息管理，对商户店铺资料与餐品信息进行审核，发现虚假信息或包含危害国家安全、损害国家民族尊严、违背公序良俗、容易引起公众不良反应或误解等信息的，应及时依法处理。

## 6.2 培训服务

6.2.1 为入驻商户提供事前培训，根据入驻商户类型制定不同的培训方案，提高入驻商户质量，在其达到入驻标准后，方可停止事前培训。

6.2.2 为已入驻平台的入驻商户定期提供线上和线下的事中培训，保证培训的持续性和有效性，把控入驻商户提供的餐品及其服务质量。

## 6.3 供应链服务

6.3.1 平台宜根据入驻商户需求，匹配相应供应商，提供食材采购服务，食材应保证品质与质量。

6.3.2 平台宜根据入驻商户需求，为入驻商户提供设备采购服务，包括新设备、二手设备和定制设备等。

6.3.3 平台宜根据入驻商户需求，为入驻商户提供包材采购服务，包材选择标准应符合食品安全、环保标准或要求。

## 6.4 品牌设计与推广

6.4.1 平台应为有需求的入驻商户提供品牌设计服务，包括但不限于以下信息：

- 导视设计（门头、导视牌、地贴、装置设计等）；
- 信息性空间平面设计（品牌墙设计、营业信息、墙面菜单等）；
- 菜品拍摄。

6.4.2 平台应为有需求的入驻商户提供宣传设计服务，包括 banner 图、海报、折页、logo 设计、基础 vi 设计、包装设计等。

6.4.3 平台应定期或不定期为入驻商户提供宣传促销活动，入驻商户自行开展营销活动时需提前向平台备案。

## 6.5 交易服务

平台应建立入驻商户线上支付系统，电子支付服务应由银行或具备合法资质的非金融支付机构提供。

## 6.6 监督与考核

6.6.1 平台宜建立食品安全检验检疫实验室与日常原料餐品留样制度，对入驻商户的原料、半成品、成品质量及环境卫生等进行质量监控与分析。

注：实验室应配备无菌操作台、干燥箱、培养箱、高压灭菌锅等实验设备。

6.6.2 平台应建立对入驻商户的定期检查与不定期抽查制度，对入驻商户的食品卫生、个人卫生、清洁卫生等方面进行监督。

6.6.3 应制定考核机制，包括但不限于以下信息：

- 确定短期、中期和长期绩效考核周期；
- 考核内容宜涵盖销售业绩、奖惩情况、卫生处理、安全意识、服务规范、餐品安全、原材料品质等方面；
- 考核成绩宜与入驻商户续约挂钩。

6.6.4 应对入驻商户违规经营行为予以制度约束，根据违规行为的严重程度，对入驻商户给予警告、降级、取消入驻资格、加入黑名单等处罚。

## 6.7 退场机制

6.7.1 平台应提前与合同即将到期的入驻商户进行合同续签的确认，合同到期日期应与平台发出确认信息日期之间不少于 3 个月，保证新的招商项目顺利进行。

6.7.2 平台应建立入驻商户退场机制，符合正常退场标准的，平台应与入驻商户进行退场结算；未按合同约定或严重违反现场运营标准的，平台应强制清退。

## 6.8 应急管理服务

6.8.1 平台应建立应急预案体系，包括综合预案，火灾、食物中毒专项应急预案和机械伤害处置方案等；同时，应急预案应在企业安全生产管理部门、上级主管部门、街道（地区）办事处备案。

6.8.2 平台的应急工作应符合以人为本、预防为主、统一指挥和及时响应的基本原则，并做到自救与社会救援相结合。



6.8.3 平台应为入驻商户提供应急保障服务，包括但不限于通信与信息保障、应急队伍保障、应急物资装备保障、技术保障和后勤保障等。

## 7 信息安全与保护

### 7.1 信息安全

7.1.1 应建立信息安全管理制度和规范，对平台管理的信息和入驻商户提供的信息采取有效的保密管理和保护措施。

注：信息保护范围包括但不限于入驻商户信息、业务数据、产品规划、战略规划、运营策略、系统架构、算法逻辑、软件版本、内部制度、财务数据、组织架构、人员信息、内部影像资料等。

7.1.2 应采取相应的技术手段，妥善保存运营过程中收集的信息，并采取有效措施确保上述资料的准确性、完整性和安全性。

7.1.3 对入驻商户提交的审核资料、身份信息等的保存时间，自其最后一次提交之日起不少于两年。入驻商户财务缴费等信息的保存时间，自交易发生之日起不少于三年。

7.1.4 应为入驻商户提供在保存期限内查询自己运营信息的服务。

7.1.5 应依法配合主管部门开展的相关工作。

### 7.2 信息保护

7.2.1 应依法制定并公布入驻商户、平台的信息隐私保护协议。未经入驻商户与平台许可不得公开、编辑和透露信息给第三方。

7.2.2 经入驻商户同意，可收集以下信息：

- 入驻商户信息：包括但不限于姓名、电子邮箱、电话号码、身份证件号码等；
- 运营信息：包括但不限于平台账户与密码信息、餐品信息、工作人员信息、采购信息等；
- 支付信息：通过平台交易时提供的金融账户或者信用卡等信息；
- 其他信息：入驻商户通过平台进行评价、投诉或使用平台其他功能所产生的信息。

7.2.3 应允许入驻商户对个人信息访问、修改，包括纠正不准确和不完整的信息。在入驻商户退场完成后，应允许用户注销账户；在用户注销账户后，平台应对入驻商户个人信息进行删除或匿名化处理。

7.2.4 应建立信息安全事件应急预案和机制。在突发事件发生后，应及时上报主管部门、记录事件信息、评估事件影响并告知受影响的用户。

## 8 服务质量控制

### 8.1 服务评价

8.1.1 平台应为入驻商户提供线上与线下的服务评价渠道，评价内容包括但不限于如下信息：

- 对平台设施、环境、管理和服务进行评级；
- 入驻商户的其他主观意见与建议。

8.1.2 平台应为入驻商户提供有效的投诉和举报渠道，保护入驻商户的合法权益不受平台方、其他入驻商户和供应商侵害。

## 8.2 服务反馈

8.2.1 平台对入驻商户的评价内容予以采纳或拒绝，应及时向入驻商户及时告知处理结果并说明原因。

8.2.2 平台应定期汇总入驻商户的反馈信息，包括入驻商户门店、品牌、职位、联系方式、经营状况和实际反馈内容等。

---