

CIS 03.080.30

CCS A 20

团 体 标 准

T/GAHTI 001—2022

广州市饮食配送服务管理规范

Management Specification of Food and beverage delivery service in Guangzhou

2022-09-7 发布

2022-9-7 实施

广州道路运输行业协会 发布

目 录

前 言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	5
3.1 饮食配送服务	5
3.2 食品外卖商家	5
3.3 服务平台	5
3.4 饮食配送员	5
3.5 配送车辆	5
3.6 配送箱	5
3.7 全球卫星定位系统设备/北斗卫星定位系统设备	5
4 总则	5
5 服务平台要求	6
6 设施设备要求	6
6.1 电动自行车	6
6.2 配送箱	6
6.3 全球卫星定位系统设备/北斗卫星定位系统设备	7
7 配送人员要求及管理	7
8 安全管理	7
8.1 企业主体责任管理	7
8.2 配送员车辆行驶安全管理	7
8.3 车辆安全管理	11
8.4 统一编号和标识管理	11

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。本标准在遵照GB17761-2018《电动自行车安全技术规范》要求的基础上,结合广州市对饮食配送行业的相关政策管理要求,编制此标准作为广州市饮食配送行业管理指引。

本标准由广州道路运输行业协会提出。

本标准由广州道路运输行业协会归口。

本标准起草单位:广州道路运输行业协会、广州市朴朴网络科技有限公司、广州盒马鲜生网络科技有限公司、有菱感(广州)电子商务有限公司、深圳顺丰同城物流有限公司广州分公司、北京同城必应科技有限公司

本标准主要起草人:何丽敏、罗文、黄洁、温家骥、何智辉、李宗晋

广州市饮食配送服务管理规范

1 范围

本标准规定了饮食配送服务的基本要求，人员要求，服务设施设备，服务质量控制，安全管理以及可追溯要求。本文件适用于经营餐饮、食品商家自主或者委托配送的外卖配送服务，配送其他商品可参照执行。

本标准规定了饮食配送员、配送车辆、配送箱、全球卫星定位系统（GPS）/北斗卫星导航系统的术语和定义及技术要求。

本标准适用于饮食配送服务管理。

2 规范性引用文件

下列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 811-2010 摩托车乘员头盔

GB17761-2018 电动自行车安全技术规范及该规范所引用的规范性文件

GB3565 自行车安全要求

GB 4943.1 信息技术设备 安全 第1部分：通用要求

GB/T 18214.1 全球导航卫星系统(GNSS) 第1部分:全球定位系统(GPS) 接收设备性能标准、测试方法和要求的测试结果

《中华人民共和国道路交通安全法》

《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》

《广东省道路交通条例》

《广州市非机动车和摩托车管理规定》

《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）

《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）

《关于落实网络餐饮平台责任 切实维护外卖送餐员权益的指导意见》（国市监网监发 2021年第38号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 饮食配送服务

消费者通过外卖服务App、电话、即时通讯软件、小程序等形式预先向食品外卖商家订购餐品，食品外卖商家按订单要求制作餐品后，将餐品通过饮食配送员配送给消费者的服务模式。

3.2 食品外卖商家

接受消费者预定，将食品外售给消费者的法人和非法人组织、个体工商户。

3.3 服务平台

食品外卖商家和消费者，通过服务平台，按照特定的交易与服务规范，为买卖双方提供供求信息发布和搜索、交易的确立、支付、配送、配送调度、即时配送等服务系统平台主体。

3.4 饮食配送员

提供饮食配送服务的从业人员，包括专职或兼职人员。

3.5 配送车辆

符合 GB17761-2018《电动自行车安全技术规范及该规范所引用的规范性文件》标准的配送车辆。

3.6 配送箱

安装在配送车辆上，用于配送餐饮等商品的箱子。

3.7 全球卫星定位系统设备/北斗卫星定位系统设备

符合GB 4943.1和 GB/T 18214.1 等标准的卫星定位系统设备。

4 总则

4.1 服务平台应当符合《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》相关规定和要求。同时还应具备具备相关商事主体登记手续，并处于正常经营状态。

4.2 配送车辆应当受监督管理，除应当符合 GB17761-2018 的有关规定，且应满足以下要求：

a)车辆按照相关要求注册，登记，管理, 遵守限行规定；

b)车辆设计应考虑配送箱对车体重量的平衡、运行操作的影响，确保行驶安全；

c)鼓励配送车辆安装车载定位终端设备，或服务平台应当记录配送轨迹时间等信息，记录精度要符合定位需求，满足行业监管要求；

d)车辆不得非法加装、改装（包括但不限于前灯、电池、拆除车速提示音装置等）；

4.3 配送箱应采用具有防霉效果的材料，应定期清洗消毒，应采用适合的清洗消毒方法进行清洗消毒，应当采取合理措施保障食品存放以及安全卫生。

4.4 配送员应由平台统一备案，经培训和考核方可上岗。平台可建立合理的配送员管理评价体系，形成完善有效且符合行业特点的配送员管理制度。

4.5 配送员在行车过程中，应当遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及其实施条例、《广东省道路交通安全条例》、《广州市非机动车和摩托车管理规定》等有关法律、法规的规定，安全驾驶。

5 服务平台要求

5.1 应包括基本的客户服务、信息传输、费用交收、物流调度及经营处理等相关系统模块。

5.2 应建立健全的信息安全管理制度，并采用相应的技术手段与硬件设备保障信息的安全。

5.3 宜具备信息系统异常管理与功能迭代流程。

5.4 应当对入网外卖商家进行实名登记，审查其食品经营许可证，核实其主体业态、经营项目以及有效期，明确食品安全管理责任。

6 设施设备要求

6.1 电动自行车

用于配送的电动自行车应满足 GB17761-2018 要求，且符合以下要求：

1) 行驶轨迹跟踪

建议在配送车辆安装车载定位终端设备，或服务平台应当记录配送轨迹时间等信息，若特定配送服务发生纠纷、争议时，服务平台能及时将涉及到的订单信息及时与行业管理平台数据对接，进行反馈。

6.2 配送箱

配送箱应满足以下要求：

——配送箱应安装固定在配送车辆上；

——配送箱应采用具有防霉效果、对人体完全无害，可降解、可循环利用的材料；

——应具有耐热性、耐低温、稳定性、缓冲性、耐腐蚀的特性，易于运输和携带；

——上岗期间，配送员应对餐饮配送箱进行清洁、消毒，确保清洁无异味，频率不得低于每日 1 次。

——专门配送外卖食品的配送箱，应专用于存放外卖，不得存放与外卖无关的物品，当影响产品保温或品质及设备无法正常使用，应及时更换；

——配送箱应当粘贴反光标识。

1) 配送箱尺寸限制

配送箱安装在配送车辆上，应满足以下要求：

——载物高度从地面起不得超过1500mm；

——宽度左右各不得超出车把150mm；

——长度前端不得超出车轮，后端不得超出车身300mm。

6.3 全球卫星定位系统设备/北斗卫星定位系统设备

全球卫星定位系统设备/北斗卫星定位系统设备应符合GB 4943.1和GB/T 18214.1标准，具有高精确定位功能，提供行驶轨迹等平台对接数据，满足行业监测管理要求。

7 配送人员要求及管理

专门从事餐饮食品配送的配送员应按照餐饮服务从业人员管理要求进行管理，应满足以下相应要求：

7.1 配送员应当与车辆进行绑定并统一申请备案，相关资料经审核通过，方可允许从事配送工作。

7.2 配送员上岗前应到区一级以上的医院体检合格后，应取得健康证，并确保健康证在有效期内，方可从事外卖配送。

7.3 平台应建立配送员培训考核制度，配送员经由平台岗前培训并通过考核方可上岗。考核内容涵盖交通安全、自律公约、骑手行为准则、服务标准、心理健康等各方面。

7.4 平台可根据实际情况，建立合理的配送员管理评价体系，形成完善有效且符合行业特点的配送员管理制度。平台可积极推荐配送员参加相关机构组织的专业等级认证，并将等级认证同配送员评价管理制度挂钩，促进配送员能力提升。

7.5 配送员驾驶车辆上路行驶应当佩戴头盔，头盔应符合 GB 811-2010 标准；且工衣着装应当具有反光效果。

8 安全管理

8.1 企业主体责任管理

企业应当落实安全生产主体责任，对本企业的配送车辆及其配送员进行管理，并执行下列规定：

1) 建立健全内部交通安全管理制度，明确安全责任人；

2) 做好驾驶人、专用号牌电动自行车的信息核查，并在网约配送协议中明示驾驶人的交通安全义务及违约责任，定期对驾驶人开展道路交通安全法律法规培训、考核；

- 3) 落实车辆上牌情况及车牌的维护使用, 做好车辆管理、维护等工作, 确保车辆安全性能良好;
- 4) 督促驾驶人上道路行驶时佩戴安全头盔, 遵守道路交通安全法律法规;
- 5) 根据交通状况等因素, 合理调整配送时间、路线等标准和要求, 避免引发道路交通违法行为或者交通事故;
- 6) 配合实现车辆、驾驶人信息和违法车辆配送时间、路线等与交通安全管理相关信息的数据对接。
- 7) 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。
- 8) 实施驾驶人违法惩戒机制, 引导驾驶人依法、安全、文明驾驶, 督促驾驶人及时处理道路交通违法行为;
- 9) 服务平台及配送服务机构, 安排配送任务前, 须核实配送员是否列入骑手信用体系, 是否处于停工状态, 如果配送员处于禁止配送期限内, 禁止安排配送任务给该配送员。
- 11) 服务平台及配送服务机构, 落实企业安全生产主体责任, 贯彻“安全第一、预防为主”的安全生产方针, 建立相应的岗位制度和管理职责, 制定企业安全生产规章制度和操作规程。
- 12) 鼓励服务平台及配送服务机构为骑手提供多样化、全面的商业保险保障方案选择, 其中, 建议驾驶人员第三者死亡残疾责任险及驾驶人员死亡伤残责任险保额不低于 60 万元、第三者医疗责任险不低于 6 万元、驾驶人员医疗责任险不低于 3 万元、盗抢责任险保额不低于 1000 元/辆。
- 13) 法律、法规规定的其他交通安全管理义务。

8.2 配送员车辆行驶安全管理

配送员驾驶车辆在道路上行驶, 应当遵守下列规定:

- 1) 配送员在配送全过程中需佩戴符合 GB 811-2010 要求的头盔。
- 2) 电动自行车应当在非机动车道内行驶; 在没有非机动车道的道路上, 应当靠车行道的右侧行驶; 在没有划分非机动车道和人行道的道路上, 通行宽度从道路(不含路肩)右侧边缘线算起不得超过一点五米。
- 3) 在非机动车道内行驶时最高时速不得超过十五公里。
- 4) 不得驶入机动车道, 但法定可以借道行驶的情况除外。
- 5) 不得驶入高速公路、城市快速路、内环路、过江隧道以及其他禁止非机动车通行的区域。
- 6) 行经人行横道时, 减速行驶, 遇行人正在通过人行横道的, 停车让行; 行经没有交通信号的道路上, 遇行人横过道路的, 应当避让。
- 7) 转弯前减速慢行, 伸手示意, 有转向灯的开启转向灯; 超越前车时不得妨碍被超越的车辆行驶。行驶在凹凸不平或陡峭路面, 应减速行驶, 防止持续晃动, 造成电器件的接触不良或损坏。
- 8) 禁止冲红灯、逆行、随意变道、横穿马路、超速行驶、非法载人等影响交通安全行驶的违法行为。
- 9) 不得使用手机或者饮食影响安全驾驶。
- 10) 不得实施其他影响安全行驶的行为。
- 11) 道路交通安全法律、法规的其他通行规定。

8.3 车辆安全管理

- 1) 配送车辆落实日常管理，实行一人一车管理。
- 2) 骑行前做好车况检查，如有异常请及时联系运维人员或专业维修人员，不可使用故障车辆。
- 3) 在配送过程中，应当遵守交通规则，做到安全驾驶，避免发生违章事故。
- 4) 在配送过程中，须按相关指引在规定地点停放，配送车辆不要停放在建筑门厅、疏散楼梯、走道和安全出口处；未设停放地点的，配送车辆停放不得妨碍其他车辆和行人通行。
- 5) 应定期对配送车辆进行维护保养：每季度保养，应对配送车辆的工作状况进行检查并进行维护，如有异常请及时进行维修或找专业维修；每年度保养，应对配送车辆关键件进行更换，并对电气性能进行检测，如有异常请及时进行维修或找专业维修。

8.4 统一编号和标识管理

配送车辆统一编号和标识管理，实现“一人一车一牌一证”对应管理。

- 1) 配送车辆须向市公安机关交通管理部门登记办理电动自行车业务，取得唯一车牌号牌和行驶证，配送人员及车辆实行绑定，实行“一人一车一牌一证”对应管理；
 - 2) 企业按照“一人一号牌”方式，将配送员与车辆对应登记及时更新，便于对配送车辆的辨认、管理，同时满足交警监管需求，为交管部门统一管理提供便利条件和数据基础。
-