

团体标准

《集体用餐和网络用餐配送单位等级评价技术规范》

（征求意见稿）

编制说明

标准起草组

2023 年 7 月

团体标准《集体用餐和网络用餐配送单位等级评价技术规范》 (征求意见稿) 编制说明

一、项目来源：

根据《嘉兴市标准化协会关于 2023 年度第二批团体标准立项的公告》，嘉兴众膳餐饮管理有限公司、浙江子午线质量标准化研究有限公司组织起草工作组负责标准的起草工作，并由嘉兴市标准化协会归口。

二、标准制定工作的目的与意义：

1、背景

随着人们生活节奏的加快，餐食配送企业受到了越来越多的关注。餐食配送企业为消费者提供餐食服务，满足消费者的需求，同时也创造了就业机会，为国家经济的发展做出了贡献。

目前，我国餐食配送企业呈现出良好的发展势头，市场规模不断扩大。由于餐食配送企业的兴起，许多传统的餐食业受到了冲击，但同时也为传统的餐食业提供了机会来改善他们的服务，提高服务质量，以满足消费者的需求。此外，餐食配送企业还加强了信息化建设，技术水平的提高也为消费者提供了更多的便利。餐食配送企业的服务质量也得到了改善，比如送餐时间得到了极大的缩短，送餐服务更加贴心，送餐质量也得到了提高。

2、发展现状

一、市场规模持续扩大

餐食配送行业在近年来呈现出迅猛的发展势头。根据市场调研数据显示，目前国内餐食配送市场规模已经超过 1000 亿元，并且该规模还在不断扩大。学校、机关单位、大型企业对于餐食配送服务的需求也在不断增加，这为餐食配送行业提供了广阔的发展空间。

二、竞争加剧，行业集中度不断提高

随着市场规模的扩大，餐食配送行业内的竞争也变得越来越激烈。现如今，市场上的餐食配送企业越来越多，但其中大部分都是小型企业。与此同时，行业内大型企业的规模不断扩大，行业的集中度也在不断提高。大型企业通过扩大规模、提高服务质量等手段逐渐形成了一定的市场份额，并且具有明显的竞争优势。

三、品质、安全成为消费者关注的重点

对于餐食配送行业而言，食品品质和安全是消费者非常关心的问题。餐食配送企业需要保证产品的质量和安全，否则会对消费者的健康造成潜在隐患。因此，餐食配送企业需要加强质量控制，提高场所的卫生水平及食材的安全性，以满足消费者对食品安全的需求。

四、配送模式多样化，服务水平提升

餐食配送企业通过不断创新，逐渐推出了多样化的配送模式。除了传统的送货上门服务外，还有针对不同客户需求的个性化服务，例如按需定制、定时送达、配送时段选择等。同时，餐食食材配送企业也在不断提升自身的服务水平，引入智能化配送系统和信息化管理手段，以提高配送效率和服务质量。

3、存在的问题和必要性

餐食配送服务企业管理存在的主要问题有：

一、消毒问题

操作场所消毒、就餐场所消毒、食品配送车辆的清洗消毒等。

二、人员健康管理问题

需要建立健全的人员健康管理制度。

三、可追溯问题

没有追溯系统，出现问题无法追究责任。

四、配送距离、餐食温度控制等问题

顾客收到餐食温度太低，或变质等问题。

传统的标准和文件仅规定了餐食配送服务企业的基本要求，以确保食品质量安全。而制定《集体用餐和网络用餐配送单位等级评价技术规范》不仅可以指导餐食配送服务企业进行标准化和规范化管理，还可以有效的拉开一般企业有优质企业的差距，推动行业竞争、发展，有利于方便消费者选择优质的品牌。

三、与我国法律法规和其他标准的关系

餐食配送服务企业执行的标准有 GB 31654-2021 《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、SB/T 10857-2012 《餐饮配送服务规范》等。

执行的法律、法规有《中华人民共和国食品安全法》、《食品经营许可证审查通则（试行）》、《食品经营许可证管理办法》、《食品生产经营监督检查管理办法》。

目前执行的标准及法律法规都是相关管理规定的要求，没有评价要求，无法区分优质餐食配送服务企业与一般餐食配送服务企业，有共同的管理要求可用做此标准的参考依据。

四、标准制定工作概况

1. 参与起草单位

嘉兴众膳餐饮管理有限公司、浙江子午线质量标准化研究有限公司。

2. 主要工作过程

（1）立项阶段（2023年6月）

6月2日～6月10日，收集相关的国家标准、法律法规等信息。

6月15日~6月25日，收集资料并完成了立项申请书及草案稿。

6月29日，嘉兴市标准化协会印发了《嘉兴市标准化协会发布2023年度第二批团体标准立项》，成立起草工作组。

(2) 起草阶段（2023年6月-7月）

6月29日~7月3日，经过内部讨论形成了《餐食配送服务企业等级评价技术规范》工作组讨论稿。

7月5日，在嘉兴召开团体标准专家研讨会，会议主要提出以下几点修改意见：1、名称修改为“集体用餐和网络用餐配送单位等级评价技术规范”；2、网络用餐配送要求单独列出；3、增加配送运输的要求；4、增加投诉处理制度、供应商和顾客满意度测量制度、交付控制制度；5、食品安全管理员配置修改为“配备专职的食品安全管理员”，并增加考核相应资质；6、餐食管理中增加臭氧消毒；7、排水条款合并；8、增加不达标企业分数；9、“保密性、安全性”修改为“充分性、创新性”等。

7月6日~7月12日，形成了《集体用餐和网络用餐配送单位等级评价技术规范》征求意见稿。

五、标准制定原则

1. 可操作性的原则

本文件制定过程中根据可操作性的原则，结合目前餐食配送服务企业的实际情况，对标准内容进行科学设定。为市场监督管理等部门提供科学管理的依据。

2. 与国内外标准协调一致原则

在文件制定过程中，起草组按照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》中的原则要求进行编写。仔细查阅国内外的相关标准，根据实际情况，确定了团标的框架结构和各项技术内容要求。

3. 公开透明的原则

起草过程中坚持公开、透明的原则，除召开专家座谈会听取意见外，还将向社会公开广泛征求意见，如来自行业协会、配送企业以及监督管理部门等各方意见，并吸收和采纳部分意见。

六、标准主要条款说明

第四章 基本原则

4.1 充分性：评价要求内容的设定充分体现各执行企业全面要求，充分征求各相关方意见。

4.2 可操作性：评价程序明确，评价过程完整，评价资料具有可追溯性。

4.3 创新性：各项评价要求的设定除考虑食品安全要求外，应考虑食品质量要求、服务要求和信息化要求。

4.4 先进性：各项评价要求的设定应具有技术先进性，从而确保技术先进，等级分明。

第五章 等级划分

7月5日，召开专家研讨会后修改为：评分要求中总分设定为100分，各等级所需最低分值应符合下列规定：

- a) 示范单位：总分不低于85分；
- b) 达标单位：总分不低于60分；

c) 不达标单位：总分低于 60 分。

第六章 评价小组

6.1 资质

根据实际情况确定为：评价人员应具备食品相关工作 3 年以上经验或相关系列中级及以上职称或有资质的认证机构，并熟悉《中华人民共和国食品安全法》、《食品经营许可证审查通则（试行）》等文件。

6.2 职责

评价小组工作职责包括：

- d) 制定工作计划；
- e) 收集、整理企业的资料和数据信息；
- f) 核查材料和信息的真实性；
- g) 依据本文件对企业进行评价；
- h) 给出评价结果和建议。

第七章 评价程序

7.1 申报

7.1.1 根据实际情况确定为：由申报对象自愿向组织评价单位申报，申报时需提交申请表、经营资质证明材料、自评表以及其他相关证明材料。

7.1.2 根据实际情况确定为：应根据不同规模取得相应的食品经营许可证，且未在“国家企业信用信息公示系统”经营异常名录和严重违法失信名单中。

7.2 受理

根据实际情况确定为：组织评价单位应在 5 个工作日内受理申报对象提交的申请，并对申报对象的资格条件进行审核。

7.3 评分

根据实际情况确定为：评价小组进行现场评审打分，提出示范企业和达标企业建议名单。

7.4 公布

根据实际情况确定为：组织评价单位对拟认定的示范企业和达标企业在其官网或公众平台进行公示，公示无异议后发文公布，公示期不少于 5 个工作日。

第八章 评价要求及评分细则

附录 A 表 A.1 集体用餐配送单位等级评价表：参考 GB 31654-2021 《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《中华人民共和国食品安全法》、DBS32/ 003-2014《食品安全地方标准 集体用餐配送膳食》提出了第 1 章场所及布局、第 2 章设施设备、第 3 章粗加工、第 4 章餐食管理、第 5 章留样、第 6 章包装和标签、第 7 章运输、第 8 章管理的要求。第 9 章的争优指标根据集体用餐配送单位实际情况确定，为标准提出了能够体现集体用餐配送单位水平，能够拉开差距的评价要求。

附录 B 表 B.1 网络用餐配送单位等级评价表：参考 GB 31654-2021 《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《中华人民共和国食品安全法》、DBS62/ 006-2020《食品安全地方标准 餐饮服务食品外卖卫生规范》提出了第 1 章场所及布局、第 2 章设施设备、第 3 章粗加工、第 4 章餐食管理、第 5 章留样、第 6 章包装和标签、第 7 章配送、第 8 章管理的要求。第 9 章的争优指标根据网络用餐配送单位实际情况确定，为标准提出了能够体现网络用餐配送单位水平，能够拉开差距的评价要求。

七、标准中涉及专利的情况

无

八、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

制定规范的餐食配送服务企业等级评价技术规范,为餐食配送服务企业行业起到了良好的规范作用,促进了餐食配送服务企业评定和服务的规范化和标准化,可以指导餐食配送服务企业如何管理,还可以作为监管部门的监管依据,其次为餐食配送服务企业等级评定工作做好技术支撑,提升餐食配送服务企业的整体品质和服务质量水平,引领餐食配送服务企业快速发展,对社会经济发展具有积极的促进作用。

九、与国际、国外对比情况

无

十、重大分歧意见的处理过程及依据

无重大意见分歧。

十一、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）

本文件完成制订,标准发布后,归口单位拟组织开展宣传、培训、标准发放等工作,使其能真正得到实际应用,以便更好地发挥社会效益,为餐食配送服务企业工作提供规范化、标准化、制度化要求。另外,起草单位将对标准执行情况进行跟踪调查,及时发现和收集标准实施中发现的问题,不断修改完善,提升标准技术水平,进一步提高该标准的科学性、适用性和应用范围。

十二、其他应予说明的事项

无