

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEMXXXX—2024

互联网上门私厨平台

Internet private kitchen platform

（征求意见稿）

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

中国商业企业管理协会 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 缩略语 1

5 总体要求 1

6 平台架构 1

7 功能要求 2

8 安全要求 4

9 运行维护 4

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。

本文件由杭州同城密码科技有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：杭州同城密码科技有限公司、杭州友菜友饭企业管理有限公司、北京领众信息技术有限公司。

本文件主要起草人：何学平、鲁义军、陈琳珊、梁杰、冯祥、黄豪帆。

互联网上门私厨平台

1 范围

本文件规定了互联网上门私厨平台的缩略语、总体要求、平台架构、功能要求、安全要求和运行维护。

本文件适用于互联网上门私厨平台。

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/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

SEO：搜索引擎优化（Search Engine Optimization）

5 总体要求

5.1 安全性

数据信息采集、传输、存储、运用、加密及安全管理等方面保证数据信息的可用性、完整性、机密性。宜采用国产密码算法。

5.2 稳定性

应定期对各系统进行优化和升级，保证各系统稳定运行。

5.3 可扩展性

平台内各系统宜采用模块化设计，可根据用户的需求不断更新，应预留接口，后期可升级与扩展。

5.4 应用导向性

在分析应用现状与未来发展的基础上，应采用统一的设计平台架构，支持异构系统的应用集成。

6 平台架构

6.1 主要分类

互联网上门私厨平台根据使用者可分为平台端、代理端、用户端、厨师端。

6.2 主要端口

互联网上门私厨平台主要端口包括小程序端、APP 端、PC 端、H5 端。

6.3 用户接入层

用户接入层的数据应保证隐私，仅特定人员可见。

6.4 业务应用层

业务应用层针对互联网上门私厨平台，应至少包括财务、营销、审核、销售、服务商、采集、平台配置、用户库等功能模块。

6.5 基础设施服务层

基础设施层应符合 GB/T 22239—2019 中第三级的规定。

7 功能要求

7.1 基本功能

7.1.1 用户注册、登录

用户注册、登录要求如下：

- a) 支持移动终端或邮箱等方式对注册信息进行验证；
- b) 支持已注册用户以手机或邮箱加密码、验证码的方式登录，登录失败时应给予提示信息，并限制登录失败次数；
- c) 支持用户密码找回；
- d) 应支持对密码加密存储，防止密码外泄；
- e) 应支持对平台运营方进行单独管理，包括用户信息的增加、修改、删除、修改密码等。

7.1.2 用户中心

用户中心要求如下：

- a) 应支持注册信息的修改和完善；
- b) 应支持密码修改；
- c) 应支持未支付订单的支付、取消、删除、查询，已交付完成的订单不准许取消；
- d) 应支持已支付订单的查询、取消，已有厨师接单的订单取消时应由双方协商确定；
- e) 应支持对交付完成的订单确认；
- f) 应支持订单信息的查看、导出。

7.1.3 交易支付

交易支付要求如下：

- a) 应支持订单的在线支付，可调用银行、第三方支付机构的应用接口进行付款；
- b) 应支持支付信息保存；
- c) 应支持订单支付信息的最晚自动确认时间设置。

7.1.4 售后服务

售后服务要求如下：

- a) 应支持对已完成私厨订单进行评价；
- b) 应支持对私厨订单进行投诉；
- c) 应支持多种投诉方式，如电话投诉、邮箱投诉、在线投诉等；
- d) 应支持投诉记录的保存、查询。

7.2 功能模块

7.2.1 财务

支持订单管理、积分充值、兑换码、会员开通、发票管理、提现管理等功能。

7.2.2 营销

支持优惠券、用户拉新、福利任务、渠道商管理、SEO 等功能。

7.2.3 审核

支持信息审核、订单审核、信息完善等功能。

7.2.4 销售

支持订单管理、订单分配、订单统计、厨师分配等功能。

7.2.5 服务商

支持服务商入驻、服务商审核、服务商订单管理、服务商厨师管理等功能。

7.2.6 采集

支持采集规划、采集网站、采集任务、数据统计与管理、采集监控等功能。

7.2.7 平台配置

支持模块定义、广告管理（APP、小程序、PC）、权限及角色划分等功能。

7.2.8 用户库

支持用户管理、特征值统计等功能。

7.3 厨师入驻

7.3.1 基本要求

厨师应有在有效期内的健康证。

7.3.2 免费入驻

支持厨师从 APP 端、小程序端、PC 端进行入驻。

7.3.3 申请上门

支持厨师根据所在地区选择上门区域。

7.3.4 填写基本信息

包括单次最低加工费（不包含食材、餐具等其他服务）、联系电话、常驻地址等。

7.3.5 选择菜系

支持厨师单选或多选擅长菜系。

7.3.6 选择级别

厨师可根据工作经验及证书情况选择级别，具体如下：

- a) A 类大牌名厨要求如下：
 - 1) 3 年以上五星酒店/知名会所主厨经验或县级以上烹饪大赛获奖荣誉；
 - 2) 高级技师（国家职业资格一级）；
 - 3) 熟悉星级酒店商务宴请菜品搭配；
 - 4) 具有极高的烹饪技术和商务涵养；
- b) B 类精选大厨要求如下：

- 1) 3 年以上厨师工作经验;
 - 2) 中级及以上国家认证厨师级别证书;
 - 3) 具有专业全面的烹饪技术;
 - 4) 了解和熟悉食品材料的产地、规格、质量、一般进货价等;
- c) C 类厨娘/厨师要求如下:
- 1) 具有 3 年~5 年做饭和搞卫生经验;
 - 2) 有家政平台类上门服务经验;
 - 3) 热爱做饭、细心、耐心、沟通力强。

8 安全要求

8.1 系统安全

8.1.1 物理环境

应符合 GB/T 22239—2019 中 8.1.1 的规定。

8.1.2 通信网络

应符合 GB/T 22239—2019 中 8.1.2 的规定。

8.2 数据安全

数据安全应符合以下规定:

- a) 制定数据分类分级规则、数据安全策略和隐私保护策略,根据数据分类和安全管理策略对存储数据和应用实行分级保护;
- b) 数据交换时,防止高等级的安全数据信息向低等级的区域流动;
- c) 支持多种数据容灾备份方式,关键数据存储采用高安全性的数据备份保护机制;
- d) 平台内部不同系统之间、设备与系统之间的数据传输,采用数字证书对上传的所有数据进行签名与加密;
- e) 与外部信息化系统进行数据共享时,采用数字证书对所有数据进行签名与加密;
- f) 支持密钥管理功能,包括数字证书的申请、注册、获取、更新或销毁。

9 运行维护

9.1 日常检查

9.1.1 应制定巡检计划,对平台运行环境进行检查保养,做好巡检记录,巡检频率每周应不少于 1 次。

9.1.2 应对巡检记录文档进行分析,形成定期运维工作报告。

9.2 应急预案

9.2.1.1 应制定统一的应急预案框架,包括但不限于应急事件分级、启动应急预案条件、应急事件处理流程、应急组织及职责以及事前事后培训,事件分类分级按 GB/T 20986 的规定进行。

9.2.1.2 应至少每季度开展 1 次应急模拟演练。

9.3 故障管理

9.3.1 分类分级

9.3.1.1 应根据业务对恢复时间的需求、故障的影响范围及持续时间等因素,建立故障的分类分级方法,定义故障类别和响应机制,形成相关的分类分级制度和响应措施。

9.3.1.2 评估不同类别故障对业务的影响范围,确定故障级别,上报相关部门备案。

9.3.2 预防

应识别频繁出现的系统故障和重大故障，制定有效的规避和预防措施：

- a) 建立故障应对的组织保障机制，包括但不限于制度、流程、技术和人员意识；
- b) 借助技术手段和工具，分析频繁出现的故障和重大故障，建立故障预防性机制和措施；
- c) 形成常见故障响应流程，开展故障应对演练，支撑故障的快速处理；
- d) 评估故障应对能力，制定预防性的对策以防故障的发生。

9.3.3 事后评估

应建立故障处理后的评估机制，评估故障处理的过程和效果，持续改进和优化故障知识库、故障分析和应对流程：

- a) 建立故障事后的评估机制和流程，对故障应对措施进行跟踪；
- b) 分析并明确故障处置流程中的问题，定期总结分析不同故障现象、原因、影响范围、处理过程、解决方案和预防措施，持续优化故障分析和应对措施；
- c) 持续改进和优化故障管理知识库，制定针对不同类别故障的专项措施和解决方案。

9.4 优化改善

应对平台功能和性能进行调优，并满足新的需求。优化改善包括功能性改进、性能优化改进、适应性改进、预防性改进：

- a) 功能性改进：平台功能缺陷的修复，为满足业务需求变化（如流程改造、政策适应性改造等）对平台功能的修改完善和新增开发；
 - b) 性能优化改进：因性能问题对平台功能的修改和完善（包括应用消息队列优化、内存优化、应用服务能力优化等），对运行软环境实施调优、升级或扩容等；
 - c) 适应性改进：因适应变化对平台功能的修改和完善，对运行软环境的适应性实施调整等；
 - d) 预防性改进：平台可能存在某种威胁或风险而对其功能的修改和完善，对运行软环境的脆弱点实施改进等。
-