

T/XMSSAL

厦门市供厦食品安全团体标准

T/XMSSAL ××××—2025

厦门市网络餐饮外卖服务管理规范

Specification for service management of online food delivery in Xiamen

征求意见稿

2025 - - 发布

2025 - - 实施

厦门市食品安全工作联合会 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 总体要求	2
5 网络餐饮服务平台经营者	3
6 网络餐饮服务提供者	3
7 外卖配送机构	4
8 配送设施设备	5
9 配送人员	5
10 配送服务要求	7
11 服务改进	7
附录 A 外卖打包操作流程.....	8
参考文献	9

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。

本文件内容依据《食品安全法》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》、《餐饮业经营管理办法》、《厦门市网络餐饮外卖配送监督管理规范》等制定。

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。

本文件由厦门市食品安全工作联合会提出并归口。

本文件起草单位：厦门市食品安全工作联合会、厦门市产品技术审评与审核查验中心、厦门市标准化研究院、上海拉扎斯信息科技有限公司（饿了么）、北京三快在线科技有限公司厦门分公司（美团）、厦门快乐番薯股份有限公司、厦门市餐饮协会。

本文件主要起草人：高静、黄冀、蔡芯琪、徐贻华、吕学武、柯海燕、郑国祥。

厦门市网络餐饮外卖服务管理规范

1 范围

本文件规定了厦门市网络餐饮外卖服务管理相关的术语和定义、总体要求、网络餐饮服务平台经营者、网络餐椅服务提供者、外卖配送机构、配送设施设备、配送人员、配送服务要求和服务改进。

本文件适用于网络餐饮外卖服务的管理。网络餐饮服务提供者使用自建平台自主配送的，可参照执行。

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 17761 电动自行车安全技术规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB/T 42500 即时配送服务规范

SB/T 11070 餐饮食品打包服务管理要求

T/XMSSAL 037-2020 餐饮外卖一次性封签使用规范

T/XMSSAL 0069-2023 供厦标准 制止餐饮浪费管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络餐饮服务 Online food service

餐饮服务经营者通过网络餐饮服务平台发布餐饮服务信息，接受消费者订购需求后制作并配送供应餐饮食品的经营活动。

3.2 网络餐饮服务平台 Online food service E-commerce platform

在网络餐饮服务交易过程中为交易双方或多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、信息发布等服务的信息提供者，包括第三方平台和自建平台。

注：自建平台是网络餐饮服务提供者自身餐饮服务交易提供服务建立的信息网络系统。

3.3

网络餐饮服务提供者 Online food service provider

在网络餐饮服务平台上开设网上店铺，提供网络餐饮服务的餐饮服务经营者。

3.4

无接触配送 Contactless delivery

互联网平台根据消费者提出的服务需求,安排网约配送员从商家取商品,通过无中转、点对点的配送方式,经与消费者协商一致,将商品放置到指定位置,以保持安全距离或相互不见面的形式完成商品交付的配送方式。

3.5

外卖配送机构 Online food delivery organization

为网络订餐提供配送服务的机构。

3.6

食安封签 Disposable seal

保障餐饮外卖配送环节的食品安全,防止外送餐饮外包装在配送过程中被人为拆启或意外破坏而采取的一次性封口包装封签。

4 总体要求

4.1 网络餐饮外卖配送服务应符合《厦门市网络餐饮外卖配送监督管理规范》（厦市监规（2024）4号）的要求。

4.2 网络餐饮服务平台、网络餐饮服务提供者及外卖配送机构应当遵循自愿、平等、公平、诚信原则,自觉遵守相应法律、法规、规章及规范性文件,从事网络餐饮服务时应处于正常经营状态。

4.3 网络餐饮服务平台、网络餐饮服务提供者及外卖配送机构应建立与网络餐饮服务相关的食品安全管理制度,宜购买食品安全责任保险。

4.4 网络餐饮服务应将预防食品安全事故、确保食品安全作为服务宗旨,保证餐饮食品安全,保障公众身体健康。

4.5 应建立信息安全保护制度,加强对个人信息、国家信息安全的保护。采集的消费者、配送人员等信息生成的相关业务数据,不应用于外卖服务之外的用途,不应出于商业目的出售、提供或转让给他人使用。

4.6 网络餐饮服务平台、网络餐饮服务提供者、外卖配送机构和消费者应厉行节约、制止浪费,具体按《供厦标准 制止餐饮浪费管理规范》（T/XMSSAL 0069-2023）执行。

5 网络餐饮服务平台经营者

5.1 应取得营业执照后提供网络餐饮服务。应当在通信主管部门批准后,按照《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》的规定,向市场监督管理部门备案。

5.2 应按规定设置专门的食品安全管理机构或指定专职食品安全管理人员。

5.3 应严格审查入网餐饮服务提供者经营基本信息,包括入网餐饮提供者的名称、经营地址、营业执照、食品经营许可证、法定代表人或负责人信息、联系方式以及表明门店身份的照片（如门面、门头、牌匾或LOGO、售卖台等）,必要时,应实地核查经营场所情况。所有信息应当真实有效,发生变更的,应及时更新。

5.4 应建立具备信息审核、发布、下单、配送信息查询、消费者投诉等功能的网络订餐系统。

5.5 应向消费者提供订单信息,包括配送人员信息、配送时间、联系电话等,并将订单信息同步告知网络餐饮服务提供者。

5.6 应根据食品加工制作过程、食品安全食用时限、配送距离及交通状况等因素确定预计送达时间,并利用数据信息优势,为外卖配送员推荐适宜配送路线。

5.7 应当履行记录义务,如实记录网络订餐的订单信息,包括食品的名称、下单时间、送餐人员、送

达时间以及收货地址，信息保存时间不得少于 6 个月。

5.8 应建立沟通反馈及异常处置机制制度。当出现消费者投诉时，平台应及时做出相应处理。接到食品安全问题举报时，应及时联系属地监督管理部门，共同核实处理。

5.9 应建立专门的食品安全风险核查处理制度，自行或委托第三方机构定期对网络餐饮服务提供者经营情况进行抽查和信息监测，不符合要求的，限期整改或及时下线。

5.10 应强化宣传引导，在网络订餐系统页面以显著方式标识反食品浪费的相关提示信息，如“节约粮食”、“适量点餐”等，推广“小份菜”、“半份菜”等，引导消费者按需合理点餐。

6 网络餐饮服务提供者

6.1 应持有食品经营许可，并在许可范围内从事经营活动。

6.2 不得委托他人加工制作餐品，应按网络订单制作餐品，加工制作过程应当符合《餐饮服务食品安全操作规范》和 GB 31654 要求，严把质量安全关，保持线上线下同标同质。

6.3 应向消费者公示相关信息，包括但不限于营业执照、食品经营许可证、菜品名称、主要原料名称、菜品分量、保质期、价格等，并确保信息真实有效。

6.4 应建立网络餐饮外卖所需相关产品进货查验记录制度，包括但不限于食品原料、食品容器、餐具及包装材料等，如实记录相关产品的名称、规格、数量、资质证明、检验报告、供货者名称、联系方式及进货日期等内容，相关记录保存期限不得少于 2 年。

6.5 应配齐配足餐饮从业人员。至少应配备一名专职或兼职的网络餐饮外卖订单管理员，负责平台接单，快速处理顾客投诉反馈信息等网络餐饮外卖服务。

6.6 应建立餐饮从业人员管理制度，制定并实施食品安全培训计划，定期对从业人员进行相应的食品安全知识培训。从事直接入口食品的加工操作人员应具有食品安全相应的知识水平，应每年进行健康检查，持有效期内的食品健康证明上岗。

6.7 应按外卖餐饮打包操作流程进行打包（见附录 A）。宜对等待配送的餐饮产品进行拍照记录，确认并记录配送前餐饮产品状态。

6.8 应使用无毒，清洁的食品容器、餐具及包装材料进行包装，与食品直接接触的包装材料应符合 GB 4806.1 规定。宜使用无污染，可降解，绿色的食品容器、餐具及包装材料。

6.9 宜设置固定的餐饮外卖产品取餐配送专区，与门店堂食区、加工制作区等进行区分，并配置置物架。不得放置餐饮外卖产品以外的其他物品。

6.10 提供具有保温、冷藏、热藏等特殊保存条件要求的餐饮外卖产品，应采取能保证食品质量安全的保存、配送措施。配送专区应配备监控设施和环境调控设施，环境条件应满足配送餐饮产品贮存要求，配送前暂存于相应储存环境中，鼓励配送专区实施封闭式智慧化管理。

6.11 应当建立餐饮外卖产品异常处理机制，当因制作菜品问题，导致餐品有异物或异味、餐品分量不足、餐品做错或少做的，网络餐饮服务提供者应及时与消费者沟通反馈并处置异常情况。

6.12 宜配备“互联网+明厨亮灶+AI”系统，在网络餐饮服务平台实时向消费者展示餐饮商家后厨加工制作餐饮产品过程。

6.13 网络餐饮服务提供者应当提供订单小票，宜包含以下信息：

- a) 订单编号；
- b) 消费者姓名、电话。地址（脱敏）；
- c) 菜品名称、数量；
- d) 菜品金额、打包费用、配送费用；
- e) 下单时间；
- f) 备注事项。

7 外卖配送机构

- 7.1 应取得营业执照，规范配送服务要求。
- 7.2 宜建立并持续完善配送服务相关制度，包括但不限于配送设备使用管理制度、运输工具清洁检查制度等，保证配送服务质量。
- 7.3 应建立配送员招聘、录用、培训及上岗等管理制度，明确配送员招聘、录用、培训的要求。
- 7.4 应定期组织配送人员开展有关法律法规、职业道德、服务规范、食品安全等方面的教育培训，并建立培训档案，培训记录保存期限不得少于 2 年。
- 7.5 应为配送员提供人身意外保险保障方案。
- 7.6 应建立上下游信息共享平台，在配送服务期间应要求配送人员打开手机定位系统，如 GPS 等，实现与配送人员互联，对配送人员运行轨迹、实时定位、配送时长等日常配送活动信息进行即时跟踪和管理。
- 7.7 应建立监测能力，确保线上提供服务的配送人员与线下实际提供服务的配送人员一致。
- 7.8 应建立配送服务过程异常处理机制。当配送人员自身遇到突发状况，不能继续送单的，应进行暂停、转单、停止等操作，避免已接餐饮外卖服务单停滞。当因配送员配送问题，导致餐饮产品配送期间发生损坏或丢失、餐品倾洒严重、超过配送服务时限、餐品错送或漏送等情况、应确保按相关要求妥善处理。当因消费者电话不畅通，无法联系的，提交反馈至网络订餐系统，暂停配送，配送人员应做好保存工作，与消费者再次确认送货时间。
- 7.9 应建立消费者投诉举报和纠纷处理制度，配备售后管理团队，在外卖平台（网站）醒目位置公示投诉举报方式，包括但不限于 APP 网络餐饮服务提供者订单页面在线客服、电话客服、邮箱等多方式，对配送服务质量进行监督和追踪，接受消费者对配送服务质量问题的咨询、投诉和举报。
- 7.10 鼓励外卖配送机构通过线上系统检核物流配送站点配送箱（包）清洁消毒落实情况。
- 7.11 鼓励外卖配送机构，采用电子围栏、人脸识别等新技术，实施对配送人员和高危区域网络餐饮服务提供者的智能化在线监控，处理配送过程中发生的异常情况。

8 配送设施设备

- 8.1 配送人员在工作期间应配备标准的配送装备，包括头盔、工服、配送箱（包）等。
- 8.2 配送用车宜采用电动自行车，配送用车应符合 GB 17761 的相关要求。所戴头盔应符合国家标准的相关要求。
- 8.3 配送用车应符合属地相关行政主管部门的规定，并定期进行检查和维护，以保障车辆的安全性与可靠性。
- 8.4 配送用车应保持干净、整洁、无异味。
- 8.5 配送箱（包）应选用对人体无害的材料、宜选用可降解、可循环利用的材料，材质应为 EPP 高性能泡沫和 1680D 防水牛津布，或更佳的材质制成的配送箱（包）。
- 8.6 配送箱（包）应对食品具有保护性，应具有密封性、缓冲性、保温性、稳定性、耐热、耐低温、耐腐蚀等特性，易于运输和携带，并具有防雨、防尘等功能。
- 8.7 配送箱（包）应专箱专用，配送箱（包）内外表面应干净整洁，不应有附着物、油（汤）渍、泡沫和异味，确保配送过程中餐品不受污染。每日配送前应选择符合国家标准清洁消毒剂进行清洁消毒。在发生传染病疫情等特殊时期，应增加配送箱（包）的清洗消毒频次。
- 8.8 配送箱（包）内食品应与非食品进行有效隔离，不应存放水杯、衣物等个人物品。
- 8.9 配送箱（包）宜建立一箱一码的统一编码规则，可追溯。

9 配送人员

9.1 配送人员应健康状况良好，从事接触直接入口食品的配送员应持有效期内的食品健康证明上岗。患有已知或疑似有碍食品安全疾病的人员不应提供配送服务。

9.2 应接受必要的培训，包括入职培训和年度培训，培训内容包括职业道德、食品安全与交通安全的法律法规和基础知识、清洁消毒程序等，培训合格后方可上岗。

9.3 配送人员上岗时应保持良好个人卫生，具有良好的服务用语和言行举止，语言表达清楚、语气温和、礼貌待人。

9.4 配送人员应做好个人防护。如患有发热、腹泻等病症及皮肤有伤口或感染时，应主动上报，并暂停配送工作，待病愈后方可重新上岗。

10 配送服务要求

10.1 订单分配

10.1.1 消费者发布订单后，外卖配送机构系统生成订单信息应包括配送服务时间、配送物品品类和数量等基本信息、消费者（包括订单发起人和接收人）的地理位置和联系方式等。

10.1.2 系统生成订单信息后，外卖配送机构将订单信息推送至符合分发条件的配送人员终端。对采取派单机制的，应通过配送人员终端确认接单；对采取抢单机制的，配送人员可根据自身情况应答接单。

10.1.3 外卖配送机构在收到配送人员接单信息，确认配送人员接单行为有效后，应向配送人员与消费者双方告知订单匹配成功信息，并向消费者提供配送人员姓名、联系方式、相关配送费用及支付方式等信息，还应提供服务评价结果信息。

10.1.4 外卖配送机构应设立订单自动取消规则，对于在一定时间内网络餐饮服务提供者或配送人员无人应答的订单，外卖配送机构可自动取消订单。

10.1.5 配送人员到达取货地点前收到消费者取消或变更订单信息的，外卖配送机构应及时通知配送人员。

10.1.6 配送人员接单或抢单成功后，无正当理由不得要求消费者取消订单。

10.2 出餐阶段

10.2.1 网络餐饮服务提供者及外卖配送机构与消费者协商预订餐饮产品，消费者确定订单并结算下单。

10.2.2 网络餐饮服务提供者应按照订单及时完成餐品制作。

10.2.3 网络餐饮服务提供者宜设置取餐人员等候区和取餐区，取餐区环境及餐品存放条件应符合食品安全法和相关法律法规以及餐品相关标准的要求。

10.3 打包管理

10.3.1 外卖餐饮打包宜参照 SB/T 11070 相关条款执行。

10.3.2 打包人员应佩戴口罩，加强手部清洁消毒，打包专区应每日清洁消毒。

10.3.3 应按照干湿分离、冷热分离、生熟分离的原则进行打包。

10.3.4 应根据需要打包食品的特点及数量，选择合适盛装的容器，如打包带汤汁食品包装容器应有防外漏和洒漏的措施。

10.3.5 网络餐饮服务提供者应采用食安封签做好餐品防护，食安封签应符合《餐饮外卖一次性封签使用规范》（T/XMSSAL 037-2020）的要求。

10.4 取餐要求

10.4.1 配送人员在取餐时，发现取餐地址与网络餐饮服务提供者地址不一致，或者网络餐饮服务提供者无食品经营资质、存在重大食品安全隐患的，应拒绝取餐，并将相关情况上报平台。

10.4.2 配送人员在取餐时，应现场检查食安封签的完整性，对食安封签已被破坏或食安封签不完整的食品，应拒绝接收。

10.4.3 配送人员对订单及封签完整性复核无误后，应尽快将食品放入配送箱（包）。放入时应避免挤压，对于在配送过程容易引起外观变形等质量问题的食品宜单独存放。

10.4.4 配送人员取货后，应向外卖配送机构确认，外卖配送机构通过客户端应用程序向消费者通知配送人员已取货。

10.4.5 配送人员取餐时宜采用无接触取餐。无接触存放场所应保持清洁卫生。

10.5 送餐要求

10.5.1 配送应符合 GB/T 42500 的要求。

10.5.2 宜采取必要的防尘、防雨等措施，防止配送时对食品的污损。不得将食品与醇基燃料等有毒、有害物品混装配送。

10.5.3 配送人员在配送过程中宜使用外卖配送机构系统规划的路线。

10.5.4 在配送过程中应保持食安封签的完整性，配送箱（包）不宜直接落地。

10.5.5 在配送过程中发生食品污染、食安封签损坏或不完整时，应终止配送。

10.5.6 配送过程中，直接入口食品和非直接入口食品、需低温保存的食品和热食品应分隔，温度等条件应符合食品安全要求。

10.5.7 配送人员上门配送时，若配送箱（包）内有餐品，应做好防盗、防污染等措施。

10.5.8 如采用无接触配送方式，配送人员应将食品放置在消费者指定临时存放场所或智能取餐柜中，并告知消费者及时取餐。具备即时通讯条件时，宜拍摄包含商品并能明确食品位置信息的照片发送给消费者，便于消费者到指定位置拿取食品。

10.5.9 配送人员因故不能按时到达约定地点时，应提前联系并致电消费者表示歉意并说明情况。如遇道路、气候、配送人员身体、交通事故、车辆故障等特殊情况不能完成订单或订单延误，配送人员应及时上报外卖配送机构和向消费者说明原因，并提供合理的解决方案。

10.6 送达

10.6.1 配送人员根据消费者的要求，应在规定时间内将餐品放置指定位置，放好后应及时告知消费者餐品已送达，并及时通过终端应用程序进行确认，不应提前确认送达。

10.6.2 对消费者要求使用无接触配送的，配送人员应将餐品在规定时间内放到指定（或约定）位置。如发现周围环境存在污染餐品风险，应及时与订餐者协商更换送达位置。

10.6.3 食安封签完整有效的，由消费者接收；食安封签已被破坏或者封签不完整的外卖食品，消费者可拒收。

10.6.4 鼓励外卖配送机构采用智能取餐柜等无接触配送新技术设备，应保持取餐柜良好的卫生状况。不得放置与餐饮外卖无关的物品。

10.7 投诉处理

10.7.1 平台接收投诉后，应根据消费者提供的网络餐饮服务提供者基本信息、订单信息、食品安全问题初步证据等，立即开展调查及处理工作，经核实后视问题的严重程度对网络餐饮服务提供者、配送人员等责任方进行处置，保护消费者的合法权益不受侵害。接到食品安全问题举报时，应及时联系属地监督管理部门，共同核实处理。

11 服务改进

11.1 配送完成后，外卖配送机构应提醒消费者可使用客户端应用程序，通过匿名打分和意见反馈等方式对本次即时配送服务进行评价。

11.2 应对平台运营数据、消费者反馈、食品安全投诉和处理情况等数据进行分析。应使用数据化手

段，分析入网餐饮服务提供者的食品质量和配送单位的配送服务状况。发现问题应及时与相关方沟通，督促各方持续改进、提升网络餐饮服务能力。

11.3 鼓励外卖配送机构设立内部自查督导团队或引入第三方专业机构，对配送站点的配送人员着装和个人卫生、配送箱（包）的清洁消毒等进行检查，并做好记录，定期对检查结果进行研判、追踪和回顾。

附录 A
(资料性)
外卖餐饮打包操作流程

A.1 外卖餐饮打包操作流程见图A.1。

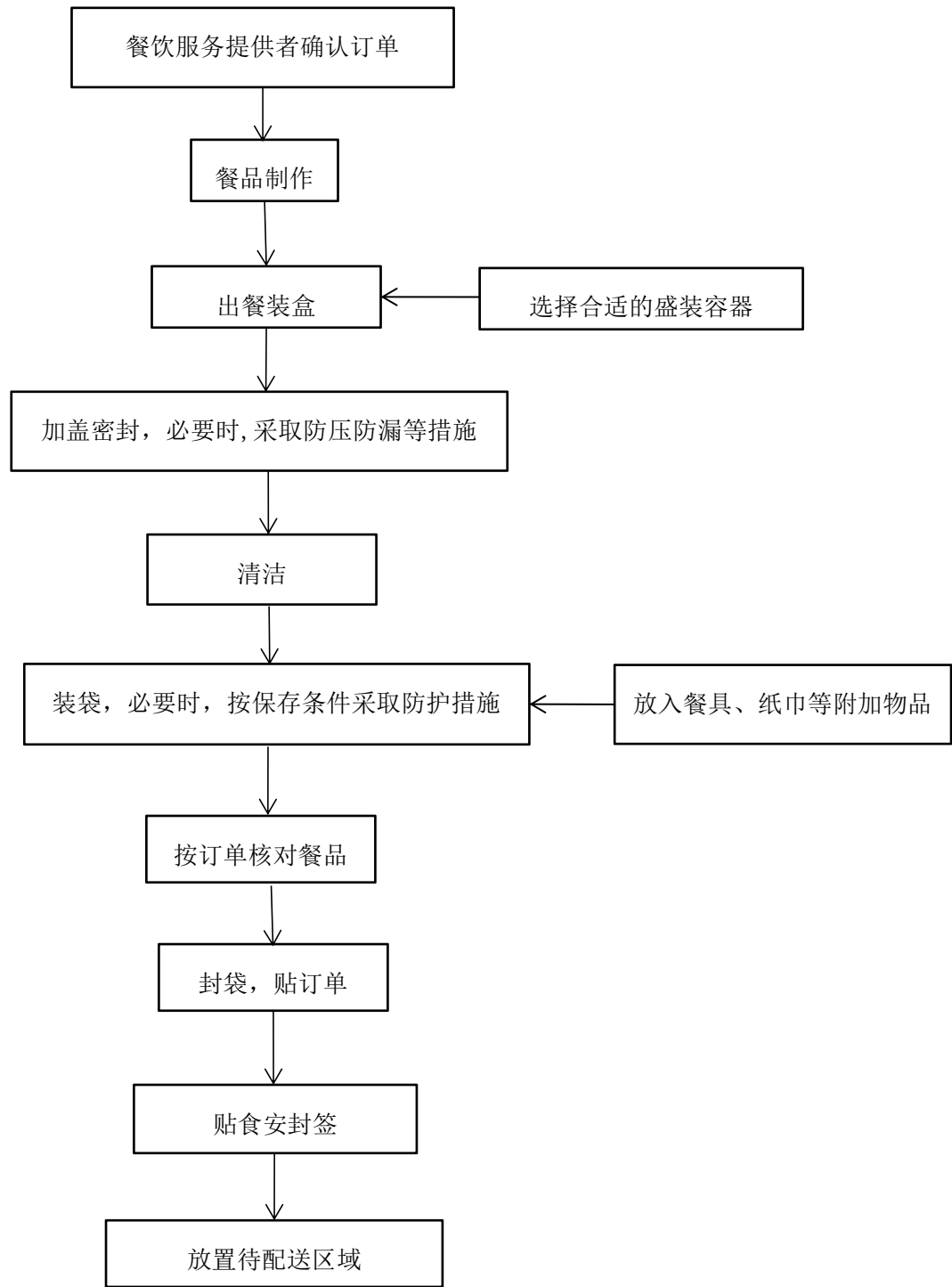


图 A.1 外卖餐饮打包流程

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国食品安全法》
 - [2] 《餐饮服务食品安全操作规范》
 - [3] 《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》
 - [4] 《餐饮业经营管理办法》
 - [5] 厦市监规（2024）4号《厦门市网络餐饮外卖配送监督管理规范》
-