

备案号：

T/SZX

陕西质量技术监督协会团体标准

T/SZX 000—2025

潼关肉夹馍 绿色外卖服务指南

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

陕西质量技术监督协会 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 服务基础 1

5 食材采购 2

6 加工制作与出餐 2

7 包装 3

8 配送服务 3

9 垃圾处理 4

10 监督与改进 4

参考文献 5

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 提出。

本文件由陕西质量技术协会归口。

本文件主要起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件首次发布。

本文件由 解释。

潼关肉夹馍 绿色外卖服务指南

1 范围

本文件提供了潼关肉夹馍外卖服务时所涉及的服务基础、食材采购、加工制作与出餐、包装、配送服务、垃圾处理、监督与改进的指导和建议。

本文件适用于潼关肉夹馍品牌连锁门店及特许经营网点的绿色外卖服务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

绿色包装

在包装产品全生命周期中，在满足包装功能要求的前提下，对人体健康和生态环境危害小、资源能源消耗少的包装。

[来源：GB/T 37422-2019, 3.1]

3.2

绿色外卖

在外卖活动各环节，推广绿色低碳理念，推行环境保护、资源节约、循环低碳和回收利用，降低外卖活动对环境的影响。

[来源：GB/T 43285-2023, 3.1]

4 服务基础

4.1 企业资质

提供绿色外卖服务的餐饮门店需依法取得食品经营许可证等相关合法经营资质。

4.2 运营管理

在绿色外卖服务运营工作中，需考虑以下因素：

- 宜设置绿色外卖管理部门和人员，有绿色外卖的考核及奖励制度；
- 定期开展绿色外卖相关知识的教育和培训，包括且不限于制作流程、食品安全、环保包装使用方法、垃圾分类等方面的知识；
- 提高员工外卖服务技能和绿色服务意识，在外卖各环节贯彻绿色低碳理念，降低对环境的影响。

5 食材采购

在绿色外卖服务的食材采购时，需考虑以下因素：

- a) 原材料采购参考 T/SZX 001—2025 第 4 章的要求。
- b) 其他菜品原材料宜采购当季、应季的新鲜食材，采购绿色农产品。
- c) 宜优先选择本地新鲜食材，减少运输过程中的能源消耗和碳排放。
- d) 建议构建可追溯的供应链体系，选择符合安全标准和相关农产品检测要求以及其他餐饮行业现行要求的原材料供应商，确保食材安全、环保。
- e) 减少采购和储藏环节的食材损耗。

6 加工制作与出餐

6.1 加工制作

绿色外卖加工制作，建议考虑以下要素：

- a) 采用节能设备，如高效节能炉灶、智能烹饪设备等，降低能源消耗；
- b) 建立明厨亮灶，厨房卫生与加工制作环节规范化；
- c) 对食材边角料进行合理利用，如将卤肉的边角料制作成肉臊子等；
- d) 加工过程参考 GB 31654-2021 第 6 章的要求。

6.2 出餐服务

6.2.1 外卖订单出餐时，需考虑以下要素：

- a) 订单接收；
- b) 订单确认；
- c) 备餐；
- d) 打包；
- e) 配送；
- f) 订单完成，

6.2.2 出餐服务建议按照以下流程进行：

- a) 第一时间获取订单详情，如菜品、数量、配送地址等；
- b) 确认订单信息无误后，标记为“待备餐”状态，通知厨房准备；
- c) 高峰时段，宜优先处理外卖订单；
- d) 根据订单信息按标准流程制作菜品，保证制作时效、质量及口感；
- e) 制作完成后，核对餐品数量，订单信息无误后打包，确保包装完好，防止泄漏或损坏；
- f) 外卖员到店取餐，根据订单备注提示外卖员配送注意事项；
- g) 顾客确认收货后，订单状态更新为“已完成”，交易结束。

6.3 出餐安全

外卖订单出餐时，需考虑以下安全要素：

- a) 不使用法律法规禁止生产经营的食品、食品添加剂及食品相关产品；
- b) 食品添加剂的使用参考 GB 2760-2024，使用方法符合产品使用说明书规定；
- c) 制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，应为预包装饮用水、直饮水、生活饮用水；
- d) 单次订餐超过 100 人份的，宜对成品进行留样。

7 包装

7.1 材料选择

绿色外卖包装的材料选择，需考虑以下因素：

- a) 优先选用可降解、可回收、可重复使用的包装材料；
- b) 材料中铅、镉、汞和六价铬的总含量参考 GB/T 16716.1 的相关要求，餐饮外卖绿色塑料包装制品环境有害物质参考 HJ209-2017 的规定；
- c) 满足防渗漏性和耐温性要求。

7.2 包装设计

绿色外卖的包装设计，需考虑以下因素：

- a) 满足绿色包装用途和基本功能，包括且不限于安全、卫生、舒适、方便、可靠、环保、经济等方面；
- b) 宜根据潼关肉夹馍的实际大小和形状，设计合理的产品包装尺寸，避免空间浪费；
- c) 宜根据消费需求提供适配餐品容量的包装。

7.3 标识标签

绿色外卖的标识标签，需考虑以下因素：

- a) 参考 GB 7718-2011 的要求，外卖标签建议标注餐品名称、配料表、生产日期、保质期、储存条件、生产者信息等内容，并提醒消费者及时食用；
- b) 宜增加绿色环保标识提示，如“为了环保，请减少一次性餐具使用”等字样；
- c) 宜对外卖包装进行封签，未使用封签时，将外卖包装袋封口或系紧。

8 配送服务

8.1 第三方配送

为保质保量完成配送服务，当采用第三方平台进行外卖配送时，宜从以下方面进行考量：

- a) 配送员是否保持个人卫生，穿着统一的工作服，佩戴工作证件；
- b) 配送员是否在规定时间内取餐，并提供的保温设备确保食品温度；
- c) 配送员是否按照平台规划的路线进行配送，确保准时送达；
- d) 遇到问题时配送员是否与门店进行良好沟通，确保问题得到妥善解决。

8.2 自建平台配送

当顾客需求确定，且长期合作，为增强品牌影响力、优化用户体验采用自建平台进行集中配送时，宜从以下方面进行考量：

- a) 制定配送服务标准，并对配送员进行培训和监督；
- b) 配送员符合相关配送要求，遵守相关法律法规及交通规则；
- c) 宜建立自己的配送管理系统，确保订单信息准确传达给配送员；
- d) 为配送员提供必要的工作装备，如制服、头盔、保温、防震设备等；
- e) 优化配送路径，减少能源消耗和碳排放，宜优先使用新能源车辆、电动自行车等低碳环保的配送工具；
- f) 评估配送服务质量，确保服务标准得到执行；

- g) 建议建立顾客反馈机制，及时处理顾客的投诉。

9 垃圾处理

- 9.1 对外卖包装废弃物、厨余垃圾等进行分类收集。
- 9.2 可回收的包装废弃物定期交由回收企业进行回收处理，实现资源的再利用。
- 9.3 对于可降解包装材料，按照相关要求进行处理，确保其能够有效降解。

10 监督与改进

- 10.1 通过有效途径获取顾客对潼关肉夹馍外卖服务的满意度信息，获取方式包括但不限于平台反馈、问卷调查、上门走访、监管信息等。
- 10.2 建议建立绿色外卖服务监督机制，定期对食材采购、包装使用、配送服务、垃圾处理等环节进行检查和评估，发现问题及时整改。
- 10.3 建议设立外卖投诉管理机制及投诉受理人员，投诉处理参考 GB/T 19012-2019 的相关规定。
- 10.4 接受社会、行业协会及相关部门的监督，不断优化服务流程，持续提升绿色外卖服务水平。

参考文献

- [1] GB/T 1845-2022 包装回收标志
 - [2] GB 4806.1-2016 食品接触材料通用安全要求
 - [3] GB 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
 - [4] GB/T 17306-2008 包装 消费者的需求
 - [5] GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [6] GB 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
 - [7] GB/T 37422-2019 绿色包装评价方法与准则
 - [8] GB/T 43285-2023 绿色外卖管理规范
 - [9] HJ 209-2017 环境标志产品技术要求塑料 包装制品
 - [10] T/SZX 000—2025 潼关肉夹馍 制作技术规程
-