

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 233—2023

网络订餐外卖配送服务规范

Specifications for online meal ordering take-out delivery service

2023 - 10 - 13 发布

2023 - 11 - 13 实施

广州市市场监督管理局 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 基本要求	2
4.1 餐饮服务提供者	2
4.2 网络订餐系统提供者	2
4.3 配送服务机构	2
4.4 配送员	2
5 餐具及包装	3
5.1 通用要求	3
5.2 餐具	3
5.3 包装	3
5.4 密封要求	3
5.4.1 餐具密封	3
5.4.2 包装密封	3
5.4.3 拆封工具	3
6 配送工具	3
6.1 配送箱	3
6.2 配送车辆	4
7 配送过程	4
7.1 接单	4
7.2 取餐	4
7.3 送餐	4
7.4 送达	4
8 特殊要求	4
8.1 团餐配送要求	4
8.2 重大传染病疫情期间配送要求	5
9 异常处理	6
10 评价与改进	6
附录 A (资料性) 餐具密封方式	7
附录 B (资料性) 包装密封方式	10
参考文献	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。

本文件由广州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州市新创膳食品制造有限公司、广州市番禺区市场监督管理局、广州市番禺区食品药品检验所、广东优鲜食品供应链管理有限公司、广州酒家集团股份有限公司、广州毅服餐饮企业管理有限公司、广州市金鞍包装制品有限公司、广东顺水包装科技有限公司、民族央厨（广州）食品有限公司、拉扎斯网络科技（上海）有限公司、麦斯达夫（广州）标准技术研究有限公司、广东齐福膳餐饮有限公司、广州市西乔快做餐饮有限公司、广州市花田雨音乐餐饮有限公司、广州玖二八餐饮管理有限公司、广州市番来顺餐饮企业管理有限公司、广州怀德堂餐饮有限公司、广州市番禺区沙湾志秀甜品店、广州市番禺区沙湾沁芳园甜品店、广州市番禺区四季堂饮食服务部、广州市和耕餐饮配送有限公司、广州市番禺区饮食行业商会、广州市番禺区个体私营企业协会、广州市番禺区民营企业协会、广州市番禺区沙湾商会。

本文件主要起草人：卢鼎、孙树周、陈钰婷、杨义武、古劲、黄仲平、梁展明、黎志强、杜丰、黄力、何燕莉、胡壮荣、杨靖、黄芸、陈玮韡、卫淑文、李梅、陈少燕、孙扬停、孙福如、李群荣、杜锦泉、李彩煌、田西艳、李彩萍、魏帅、刘磊峰、蔡林东、韦佑江、徐伟兵、赵利平、潘建国、黎钢、冯德悦、李志鹏、郭志明、莫金玲、张广尧、夏予西、黄斯恒、韩志明、莫锦文、梁诗媚。

网络订餐外卖配送服务规范

1 范围

本文件规定了网络订餐外卖配送服务的基本要求、餐具及包装、配送工具、配送过程、特殊要求、异常处理、评价与改进。

本文件适用于网络订餐（含团体网络订餐）的配送服务。

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 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 39451 商品无接触配送服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络订餐 online meal ordering

以互联网为媒介，借助线上信息平台，为消费者提供餐品、服务信息以及便捷的非现场购买且需配送的服务。

3.2

配送服务 delivery service

配送员将餐品从餐饮服务提供者向用餐者所在地点进行运送的活动。

3.3

餐具 tableware

用餐时直接接触食物的非可食性工具，用于辅助食物分发或摄取食物的器皿和用具，含饮具。

3.4

包装 package

为在流通过程中保护餐品，方便储运，按一定技术方法而采用的容器、材料及辅助物等的总体名称。也指为了达到上述目的而采用容器、材料和辅助物的过程中施加一定方法等的操作活动。

[来源：GB/T 4122.1-2008，2.1，有修改]

3.5

配送箱 case for delivery

用于盛装外卖餐饮品，能满足保温、保鲜及食品卫生安全要求的送餐容器，含配送包。

3.6

食安封签 disposable seal

餐品外包装上所使用的不可复原的封口件。

3.7

无接触配送 contactless delivery

根据消费者提出的服务需求，安排配送员从餐饮服务提供者处取餐品，经与消费者协商一致，通过无中转、点对点的方式，将餐品放置到取餐柜或消费者指定位置，以保持安全距离或相互不见面的形式完成餐品交付的配送方式。

[来源：GB/T 39451-2020，2.1，有修改]

3.8

网络订餐系统 online meal ordering system

在餐饮服务过程中为交易双方或多方提供供求信息发布与搜索、交易的确立、支付及相关服务的网页、平台、小程序等。

3.9

团体网络订餐 group online meal ordering

也称“集体配餐”，面对团体供应的餐饮服务形式，按照一定的服务模式为100人以上重大活动或特定团体提供定量的餐品。在本文件中简称“团餐”。

4 基本要求

4.1 餐饮服务提供者

- 4.1.1 应当具有实体经营门店，并依法持有食品经营许可，餐饮服务活动应符合 GB 31654 及相关法律法规、政策文件。
- 4.1.2 应至少配备一名食品安全员。
- 4.1.3 应按批准的经营项目进行供餐，不应超范围经营。
- 4.1.4 直接接触入口食品的从业人员应依法持有《广东省食品从业人员健康证明》，每日上岗前应进行健康检查，宜在显著位置展示每日健康情况。
- 4.1.5 宜为消费者购买食品安全责任保险。
- 4.1.6 宜设置外卖取餐区或具备保温功能的智能取餐柜，与加工制作区分离并标识明显，每日进行清洁消毒。

4.2 网络订餐系统提供者

- 4.2.1 应建立具备信息审核、发布、订单管理、消费者咨询、投诉等功能的网络订餐系统。
- 4.2.2 应对入网餐饮服务提供者相关资质进行审核，并展示其营业执照、食品经营许可、基本情况（包括品牌、门店地址等）、门店照片（包括门面、牌匾等）、餐品信息（包括餐品图片、价格等）及预计送达时间等信息。
- 4.2.3 应定期对入网餐饮服务提供者的经营行为进行抽查和监测，如定期开展证照公示、超范围经营、食品经营许可载明地址与实际取餐地址是否一致等内容的监测。
- 4.2.4 应如实记录和存储网络订餐的订单信息，包括餐品名称、下单时间、送餐人员、送达时间、收货地址、收货人员等，信息存储时间不应少于3年。
- 4.2.5 应对系统运营数据、消费者反馈、食品安全投诉和处理情况等数据进行分析并应用于服务改进。
- 4.2.6 宜为消费者购买食品安全责任保险。

4.3 配送服务机构

- 4.3.1 应设置固定办公场所，建立完善的管理制度，并规范配送团队。
- 4.3.2 应建立配送员招聘和录用制度，明确招聘和录用配送员的程序和要求。
- 4.3.3 应建立配送员管理制度及定期考核制度，对考核不合格或投诉较多的应及时进行培训提升。
- 4.3.4 应对配送员进行培训，包括入职及在职培训，培训内容包括但不限于：职业道德、食品安全、交通安全常识和法规、个人卫生等，培训记录保存期限不宜少于2年。
- 4.3.5 应掌握配送员每日身体健康情况，并作好记录，患有法规规定有碍食品安全的疾病，或出现发热、腹泻、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品安全病症的人员，应立即停止安排外卖配送服务。

4.4 配送员

- 4.4.1 应每年进行健康检查，并依法持有《广东省食品从业人员健康证明》。
- 4.4.2 应参加岗前及日常培训，并满足相应培训时限及考核的要求。
- 4.4.3 上岗前应进行必要的个人卫生清洁消毒，减少直接用手接触公共设备设施，送餐前后应保持良好个人卫生。

4.4.4 配送时应遵守配送目的地关于外卖配送的相关规定。

5 餐具及包装

5.1 通用要求

5.1.1 符合 GB 4806.1、食品安全及环保相关法律法规和标准的要求。

5.1.2 餐具及包装应完整、清洁、无污染、无异味、无有毒有害物质，宜使用可降解材料。

5.1.3 应根据餐品的类型、形状及特性等因素合理选择餐具及包装，确保配送过程中的质量和安全。

5.1.4 对保鲜、保温、冷冻或易腐等有特殊要求的餐品，宜采用具备相应功能的餐具及包装。

5.2 餐具

餐饮服务提供者应减少一次性餐具（含一次性筷子、勺子、刀具、叉子等）的使用。

5.3 包装

5.3.1 包装宜具备保温功能，或加装保温材料或仪器设备。

5.3.2 包装对餐品应具有一定的保护性，在装卸、运输和储存过程中避免内部餐品受到损伤。

5.3.3 对不耐压餐品时，应在包装容器内加支撑物或衬垫物，以减少餐品的震荡和碰撞；对易渗漏餐品时，应使用防渗漏包装材料。

5.4 密封要求

5.4.1 餐品密封

为避免餐品在配送过程中被污染，餐饮服务提供者应对餐品采取密封措施，密封材料及形式应满足以下要求：

a) 密封材料应符合 GB 4806.1 的规定；

b) 应为一次性使用，并具有一定的牢固性，在不受人体外力情况下不易自行损坏；

c) 应根据餐品的类型、形状及特性等因素，使用不同的密封方式，如一次性卡扣、过塑机或封口机加盖覆膜等。

餐品密封方式参见附录 A。

5.4.2 包装密封

餐饮服务提供者应于餐品（团餐除外）的最大包装单元使用至少一个食安封签，并满足以下要求：

a) 食安封签不应直接接触餐品，并具有一定的牢固性，在不受人体外力情况下不易自行损坏；

b) 宜在食安封签显著位置加载提醒消费者检查食安封签完整性的标识及食品安全溯源码。

包装密封方式参见附录 B。

5.4.3 拆封工具

针对不易拆封的餐具及包装密封装置，应配备拆封工具。直接接触食品的拆封工具应满足 GB 4806.1 的要求。

6 配送工具

6.1 配送箱

6.1.1 应完整、清洁、无污染、无异味，无有毒有害物质。具备盛放餐品必要的食品卫生条件，不应存放与网络订餐无关的物品，当同时配送非食品时，需做好物理隔离。

6.1.2 应符合环保相关法律法规的要求，宜采用可降解、可循环利用材料。

6.1.3 应具备耐热、耐寒、防霉、抗腐蚀、可密封、防渗漏的性能，易于运输和携带。

6.1.4 应定期检查，设备无法正常使用时，及时更换。

- 6.1.5 应具备保温功能，宜设置冷热分隔区，可加装保温材料或仪器设备。
- 6.1.6 应每日进行清洁、消毒及保养，并保证配送过程中的清洁、干燥和良好的使用状态。
- 6.1.7 宜配置辅助减震保护装置，以减少餐品的震荡和碰撞，防止餐品及包装的损坏或渗漏。
- 6.1.8 宜进行统一编码与管理。

6.2 配送车辆

- 6.2.1 应无异味、无污染，并符合食品安全法规及标准的要求。
- 6.2.2 应定期检查和保养，发现异常时应立即停止使用，并及时进行维修。
- 6.2.3 应保持清洁卫生，并远离有毒有害及扩散性污染源。
- 6.2.4 不宜使用公交车、地铁等公共交通工具进行配送。
- 6.2.5 应符合《中华人民共和国道路交通安全法》及当地交通管理部门有关规定。

7 配送过程

7.1 接单

- 7.1.1 配送员决定接受配送任务的，应及时接单。未及时接单的，餐饮服务提供者、网络订餐系统提供者或配送服务机构应及时提醒配送员或进行订单改派。
- 7.1.2 配送员接单后，应对订单信息及配送要求进行确认，负责完成全程配送，不得擅自交由他人配送。同时鼓励检查餐饮服务提供者食品经营许可证载明地址与实际取餐地址是否一致，当不一致时，提交反馈至网络订餐系统。

7.2 取餐

配送员取餐时，应检查餐品包装完好性及密封性，检查食安封签是否完好。如破损，应要求餐饮服务提供者重新封装或拒绝配送。

7.3 送餐

- 7.3.1 配送员取餐后，应确保配送过程中餐品满足食品安全所需的温度和时间要求。
- 7.3.2 需低温保存的食品和热食品应分隔存放。具有强烈气味与容易吸收异味、产生较多乙烯气体与对乙烯敏感的食品不宜一起拼箱。
- 7.3.3 配送过程应保持餐品包装及食安封签完好，若餐品被污染或撒漏较多时，应终止配送并与消费者和餐饮服务提供者沟通处理情况。
- 7.3.4 餐品送达指定位置前，配送员应与消费者联系确认送达位置、送达时间及存放要求等信息。
- 7.3.5 消费者要求采用无接触配送时，配送员应及时联系消费者确定餐品存放位置，并按照 GB/T 39451 的要求进行配送。
- 7.3.6 配送地点设置智能取餐柜的，配送员应先征得消费者同意，并遵守以下要求：
 - a) 存放餐品前应检查确认设备无异常、可正常使用；
 - b) 存放餐品时应轻拿轻放、平放，防止撒漏；
 - c) 发生餐品漏放、错放、存放格口位置不正确等问题时，应在收到相关信息提示后及时解决；
 - d) 应通过网络订餐系统及时提醒消费者餐品存放及取餐信息，并提醒消费者尽快取餐。

7.4 送达

餐品送达指定位置后，配送员应提醒消费者检查包装及食安封签完好性，核对餐品与订单信息后可确认送达。对于餐品并非直接交付消费者的情形，配送员应对餐品放置的临时点进行拍照，作为本次配送的存档资料之一。

8 特殊要求

8.1 团餐配送要求

团餐配送服务除应满足第4章至第7章的规定外，还应满足如下特殊要求：

- a) 餐饮服务提供者：
 - 1) 餐品留样：应对每批次或每餐次餐品留样，并由专人管理留样食品和记录留样情况，每个品种的留样量应满足检验检测需要，且不少于125g；应将留样产品按照品种分别盛放于清洗消毒的专用密闭容器内，并在容器上标注餐品名称、留样时间（月、日、时），在专用冷藏设备中冷藏存放48h以上；
 - 2) 餐具：宜采用可循环利用餐具，并做好餐具的回收、清洁、存放等工作；使用前后应按照GB 14934的规定进行消毒，并倒置存放在专用的密闭保洁设施内；
- b) 配送服务机构：
 - 1) 配送规划：应对餐品出餐时间、配送员、配送工具等进行合理规划，对于突发车辆损坏、交通堵塞、恶劣天气等情况应按照应急预案做好准备，保证团餐正常供应；
 - 2) 配送员管理：对配送学校（含托幼机构）、养老机构、医疗机构等特殊人群所在机构食堂的配送员，宜掌握其心理健康情况，并定期进行心理健康调查，必要时进行心理健康辅导；
 - 3) 配送箱封装：应于配送箱封口处至少使用一个食安封签，封签方式及要求依照5.4.2的规定；食安封签上应标明餐品名称、生产单位、生产日期、出餐时间、最佳食用时间、保存条件及食用方法等信息；
 - 4) 配送车辆：宜采用具有控温功能的车辆，车辆厢体应具有良好的密封性和保温功能；厢体内宜配备温度记录装置和卫星定位系统；每次完成配送作业后，应及时对厢体进行清洗、消毒；
- c) 配送过程：
 - 1) 取餐：配送员取餐时，应依据订单信息，与餐饮服务提供者核对餐品种类和数量，检查配送箱密封性及食安封签完好性；
 - 2) 送餐：合理规划配送工具及时间，确保送达时热配餐品中心温度高于60℃，冷配餐品根据餐品特性选择是否使用冰块或冰袋等保冷措施进行降温保鲜；
 - 3) 配送完成：应与客户当面交接及确认订单及餐品，并按照订单要求，做好餐具的分配、回收及处理工作。

8.2 重大传染病疫情期间配送要求

发生重大传染病疫情时，网络订餐配送服务除应满足第4章至第7章的规定外，还应满足如下特殊要求：

- a) 餐饮服务提供者：
 - 1) 应设置无接触取餐区或取餐柜，并提供消毒用品；
 - 2) 不提供生食类、冷食类食品；
 - 3) 应对到门店取餐的配送员进行健康检测，如测量体温，对体温异常或有明显病状者应停止向其派单，并上报网络订餐系统；
- b) 网络订餐系统：
 - 1) 加强对入网餐饮服务提供者审查，按照公共卫生应急保障法律法规要求履行审查义务，避免通过网络订餐引发的公共卫生事件传播风险；
 - 2) 应提示消费者选择卫生情况相对有保障的大型连锁品牌餐厅，避免选购生食水产品、生冷食物；
 - 3) 应通过电话、短信、网络标识等形式，提示消费者使用无接触配送服务；
- c) 配送服务机构：
 - 1) 加强对配送员的管理，建立公共卫生事件处理制度，落实配送员各项防护措施；
 - 2) 应根据法律法规及当地卫生疾病预防控制部门临时要求，开展配送员健康信息收集，配合采取必要的限制措施；
 - 3) 应通过电话、短信、网络标识等形式，提示消费者使用无接触配送服务；
- d) 配送员：
 - 1) 应做好个人防护措施，并加强自身防护；

- 2) 加强对配送箱、配送车辆等配送工具的清洁消毒工作;
- 3) 应对手部进行消毒清洁后再领取订单餐品,并在配送过程中根据要求做好防护措施;
- e) 配送过程:应按 GB/T 39451 的要求,采用无接触配送服务;
- f) 餐具及包装:
 - 1) 宜选择自带抗菌功能材料的餐具;
 - 2) 宜选择自带抗菌功能的外包装及包装复合材料(复合膜、复合油及替塑油)。

9 异常处理

- 9.1 餐饮服务提供者、网络订餐系统、配送服务机构应建立健全配送异常、服务投诉及突发事件应急处理机制,并根据相关法律、规章和标准的要求,妥善处理。
- 9.2 因餐品因素,包括但不限于餐品有异物或异味等不符合卫生要求导致消费者投诉、发生食物中毒或食源性疾病等食品安全事故的,餐饮服务提供者应具备相应的沟通反馈及异常处置机制。
- 9.3 因配送因素,包括但不限于无法按约定时间送达、送餐过程无法与消费者取得联系、餐品配送期间发生损坏或丢失、餐品倾洒严重、餐品错送或漏送的,配送服务机构应建立相应的沟通反馈及异常处置机制,在需要时,及时为消费者办理相应的退款手续。

10 评价与改进

餐饮服务提供者、网络订餐系统提供者、配送服务机构应建立服务质量评价和改进机制,提升服务质量。评价与改进机制包括但不限于:

- a) 通过线上评价、问卷调查、电话回访等方式,收集服务反馈信息,定期对配送服务质量进行评价;
- b) 设立消费者投诉渠道、第三方评价机制,及时获取消费者及相关方的意见和建议并及时采取改进措施。

附录 A
(资料性)
餐品密封方式

A.1 主食、菜品类食物宜采用图 A.1 至图 A.6 的密封方式，汤品类食物宜采用图 A.1 至图 A.4 的密封方式。



图 A.1 一次性卡扣式餐盒

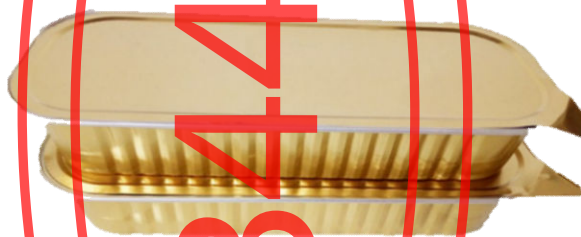


图 A.2 铝箔封口机封口



图 A.3 螺纹式餐盒



图 A.4 易拉罐式餐盒



图 A.5 一次性热敏纸封口



图 A.6 卡槽式餐盒

A.2 饮品类食物宜采用图 A.7 至图 A.10 的密封方式。



图 A.7 过塑机封口



图 A.8 防漏纸封口



图 A.9 螺旋式饮料瓶



图 A.10 易拉罐式封口

附录 B
(资料性)
包装密封方式

餐品外包装宜采用图 B.1 至图 B.3 的密封方式。



图 B.1 食安封签 1



图 B.2 食安封签 2



图 B.3 食安锁

参 考 文 献

- [1] GB/T 4122.1-2008 包装术语 第1部分：基础
- [2] SB/T 10856—2012 团餐管理服务规范
- [3] DB11/T 1924—2021 网络餐饮服务餐饮安全管理规范
- [4] DB3201/T 1007—2020 餐饮外卖一次性封签使用规范
- [5] DB34/T 3578—2020 团餐配送服务规范
- [6] DB43/T 1753—2020 餐饮产品无接触配送服务规范
- [7] DB4403/T 258—2022 餐饮外卖配送服务规范
- [8] DB46/T 515—2020 餐饮绿色外卖管理规范
- [9] T/CCA 016—2020 餐饮外卖密封规范
- [10] T/CCA 021—2021 外卖智能取餐柜管理规范
- [11] T/XHSYXH 000001—2019 外卖食品包装件 第1部分：一次性卡扣
- [12] T/XHSYXH 000002—2019 外卖食品包装件 第2部分：一次性封签



DB4401/T