ICS 03.100.01

|  |
| --- |
| CCS A 01 |

团体标准

网络即时配送食品服务操作规范

Specification for practices of online food instant delivery service

202X-X-XX发布

202X-X-XX实施

T/CFLP XXX-XXXX

|  |
| --- |
|       |

中国物流与采购联合会   发布

1. 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。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国物流与采购联合会、拉扎斯网络科技（上海）有限公司、海南新盈科技有限公司、江苏物美同城网络科技有限公司、迪亚斯（重庆）物流有限公司、黑龙江沙漏科技有限公司。

本文件主要起草人：

声明：本文件的知识产权归属于中国物流与采购联合会，未经中国物流与采购联合会同意，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本文件开展认证、检测等活动应经联合会批准授权。

网络即时配送食品服务操作规范

* 1. 范围

本文件规定了网络即时配送食品的服务保障、服务流程，以及服务质量追踪与改进、信息管理的要求。

本文件适用于为网络平台提供即时配送食品的服务。为网络平台提供即时配送餐饮的服务可参照执行。

* 1. 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 17761 电动自行车安全技术规范

GB 31651 食品安全国家标准 餐（饮）具集中消毒卫生规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 网络即时配送食品服务online food instant delivery service

根据网络平台上的订单需求，按照平台智能规划路线，在一定时间内将订单餐饮等食品递送至指定地点的服务。

* + 1. 配送服务商 delivery service provider

为用户提供即时配送服务的法人及其他组织，包括网络平台以及第三方平台所委托的相关配送组织，以及自建配送服务体系或委托配送服务的商户。

3.3

配送站点 delivery service station

能满足调度办公、培训、充电、物资存放、异常处理等功能的实体场所。

3.4

智能取餐柜 smart dining cabinet

为用户提供短时储存外卖订单物品而建设的无人值守、自助服务智能终端，包括储存设施、能源设施、软件系统及相关配套设施等。

3.5

外卖封签 take-out safety seal

为防止网络食品外包装在配送过程中遭人为破坏或意外启封所使用的一次性封口包装件。

4 服务保障

4.1 基本要求

4.1.1 配送服务商应建立配送服务相关制度，并持续进行完善。

4.1.2 配送服务商应定期组织配送人员开展有关食品安全法律法规、职业道德、服务规范等方面的培训，并建立培训档案，记录留存不低于两年。

4.1.3 配送服务商宜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。宜通过配送服务支持系统检核物流配送站点配送箱（包）清洁消毒落实情况。宜定期对检查结果进行研判、追踪和回顾，作为对配送站点管控的依据。

4.1.4 配送人员在配送过程中应使用网络平台订单系统规划的路线。

4.2 配送人员

4.2.1 配送人员应健康状况良好，宜持有健康证明，宜在显著位置展示每日健康情况展示卡（证），必要时应进行临时健康检查。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。

4.2.2 配送人员应在上岗前应通过食品安全、交通安全等配送服务相关知识的岗前培训。

4.2.3 配送人员上岗时应保持良好的个人卫生。

4.2.4 发生传染病疫情时，配送人员应按照相关要求做好佩戴口罩等个人防护。若患有发热、腹泻等病症时，应主动上报并暂停配送工作，待病愈后方可重新上岗。

4.3 配送设施设备

4.3.1 配送站点

4.3.1.1 配送站点应建立站点安全管理制度，包括日常消防要求、用电要求等。

4.3.1.2 配送站点应设置充电区域的配送站应建立防火巡查制度，设置专职或兼职人员负责，按要求定期巡查，及时消除火灾隐患。

4.3.2 外卖配送用车

4.3.2.1外卖配送用车应符合GB 17761的相关要求。

4.3.2.2应定期对外卖配送用车进行检查和维护，不应对配送用车辆进行改装或其它影响安全的行为。

4.3.2.3外卖配送用车应符合属地相关行政主管部门的规定，对需要进行车辆备案的地区，外卖配送用车应符合属地相关行政主管部门的备案要求。

4.3.2.4 应保持外卖配送用车干净整洁无异味。

4.3.3 配送箱（包）

4.3.3.1应选用对人体安全、无害的材料，应具有保温性、防水性、耐磨性、耐热、耐低温、耐腐蚀等材质特性，宜选用可降解、可循环利用的材料的配送箱（包）。

4.3.3.2应选用对食品具有保护性、密闭性、缓冲性、稳定性等功能特性，易于运输和携带的配送箱（包）。

4.3.3.3配送箱（包）应专箱专用，每日配送前应选择符合GB 31651的洗涤剂和消毒剂进行清洁和消毒。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。

4.3.3.4 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。

4.3.3.5 不应在内存放水杯、衣物等个人物品。

4.3.3.6 宜建立配送箱（包）统一的可追溯编码规则。

4.3.4 智能取餐柜

4.3.4.1应将智能取餐柜设置在远离对食品有污染风险以及有害废弃物、粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源不能有效清除的地点。

4.3.4.2 应具备联网、通讯、照明、消毒、监控、信息记录、置物感应、应急解锁、多外卖平台兼容使用等功能。

4.3.4.3 物业管理人员或终端运营人员应定期对智能取餐柜的外部和格口内壁进行清洁消毒操作和卫生状况检查。

4.3.4.4传染病疫情特殊时期，应适度增加智能取餐柜的清洁消毒频次。

4.3.4.5 对于滞留食品的清理，智能取餐柜上宜标示“定期清除”等相关字样。

注：滞留食品是指用户超过12小时未取的储存在智能取餐柜中的外卖餐饮等食品。

4.4 网络平台订单系统

4.4.1 配送服务商应通过网络平台订单系统按时处理服务用户发布的配送信息。

4.4.2 在发生公共卫生事件时，配送服务商宜采用电子围栏、人脸识别等技术，实施对配送人员和高危区域商户的智能化在线监控，处理配送过程中发生的异常情况。

4.4.3 配送服务商应建立监测系统，在配送服务期间应要求配送人员打开手机定位系统，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，并监测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性。

5 配送服务流程

5.1 订单分配

5.1.1用户发布订单后，网络平台订单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、用户（包括订单发起人和接收人）的地理位置和联系方式等。

5.1.2 配送服务商在收到配送人员接单信息，确认配送人员接单行为有效后，应向配送人员与用户双方告知订单匹配成功信息，并向用户提供配送人员姓名、联系方式等信息。

5.2取货要求

5.2.1配送人员在取食品时，应检查货品与订单信息的一致性。对有外卖封签的食品，应现场检查其完整性，对外卖封签已被破坏或不完整的食品，应拒绝接收。

5.2.2 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。

5.2.3 配送人员取食品后，应通过网络平台订单系统向配送服务商确认。配送服务商应通过系统向用户通知配送人员已取货。

5.2.4 配送有特殊温度需求的食品时，应采用商户提供的保冷措施或保温措施。

5.2.5 在发生传染病疫情期间，配送人员取餐时宜采用无接触取餐。

5.3 送货要求

5.3.1 配送过程中配送箱（包）不宜直接落地。

5.3.2 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。

5.3.3 食品装卸时，配送箱（包）的门、盖应随开随关。

5.3.4 对有外卖封签的食品，配送过程中应保持外卖封签的完整性，发生食品污染、外卖封签损坏或不完整时，应终止配送。

5.3.5采用无接触配送方式时，应符合T/CFLP ××××—2022 《生鲜品无接触配送服务规范》的要求。

5.3.6 配送人员因故不能按时到达约定地点时，应提前联系用户并说明情况。若遇道路、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，配送人员应及时向上报送配送服务商并向用户说明原因。

5.3.7 对餐饮等食品入柜超过20分钟仍未取餐的，宜提醒消费者尽快取餐；对餐饮等食品入柜超过1小时的，在消费者取餐时，宜向消费者发送食品安全提示。

6 服务质量追踪与改进

6.1 配送服务商应建立用户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商户订单页面在线客服、24小时电话客服、邮箱等方式，对配送服务质量进行监督和追踪，接受用户对配送服务质量问题的咨询、举报和投诉。

6.2 配送完成后，配送服务商应提醒用户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。

6.3 配送服务商接收投诉举报后，应根据用户提供的商户基本信息、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，根据问题严重程度对商户、配送人员等责任方进行处置，保护用户合法权益不受侵害。

7 信息管理

7.1应记录入网商户网络的订单信息，包括食品的名称、下单时间、配送人员、送达时间以及收货地址，记录保存期限不应少于六个月。

7.2 应记录每年对配送人员的食品安全培训和考核信息，记录保存期限不应少于两年。

7.3 应建立个人信息保护制度，规范个人信息处理行为，保护用户的合法权益和社会公共利益。

参考文献

[1] GB 31654-2021 餐饮服务通用卫生规范

[2] GB/T 39451-2020 商品无接触配送服务规范

[3] DB33/T 2251-2020 网络订餐配送操作规范

[4] T/CCPITCSC 007 外卖配送服务规范

[5]T/CCA 021 [外卖智能取餐柜管理规范](http://www.baidu.com/link?url=6246QR0mLiBGAG-msW3B5n87g-wqiryt4vkXD0JYqHbKzB6rYvhPUvs82EWG4PwPyPCNnKuiewiYETQzQhUnzpFRZdNx0hF6rFtCWpHnPL6aIhWsF1iTJndaaymvOovPMdZLKH_c0Mv_Q8fNHW34DplPfTg997vzk1fd3WYoy3CPXzWsWAGhHjqITRZwSYhaGdIIYpFmLWtDJPPk6KfTkK)

[6]中华人民共和国个人信息保护法[中华人民共和国主席令第91号（2021年8月20日）]

[7]网络餐饮服务食品安全监督管理办法[国家食品药品监督管理总局令第36号（2017年11月6日）]

