**《网络即时配送食品服务操作规范》**

**编制说明**

**一、项目来源**

《网络即时配送食品服务操作规范》于2021年11月5日，经中国物流与采购联合会批准列入2021年第四批团体标准项目计划（物联标字〔2021〕129号 ），项目编号为：2021-TB-020，由中国物流与采购联合会提出,中国物流与采购联合会团体标准化技术委员会归口。标准主要起草单位为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。

**二、标准名称变更**

无

**三、标准编写的目的、意义**

餐饮行业嫁接上互联网技术，催生出各种新生业态和业务模式，而2020年爆发的新冠疫情加速了行业对配送新业务模式的需求，以电子围栏、智能取餐柜、无人配送机器人等为代表的配送服务新体系逐渐形成，对未来提升配送效率、减少直面交易的各类矛盾奠定了基础。更为重要的是，疫情防控的常态化，使社会各界对网络食品各环节食品安全更加关注，而智能取餐柜、电子围栏、外卖封签等配送创新服务措施起到了积极作用。目前，缺乏对网络食品配送“传统服务”+“创新服务”全面管理的标准，疫情常态化下，需全面推进配送服务商、配送人员、配送设备设施、配送过程等环节标准化工作，提升网络食品配送服务水准和行业地位。

《网络即时配送食品服务操作规范》立足于规范网络即时配送食品全链路的服务安全管理，全面规范网络订餐服务，提高网络订餐管理整体水平，助力“互联网+”餐饮产业健康发展。近年来，即时配送行业本身也在发生着显著变化，配送方式不断拓展的同时，消费者对服务水准的要求与人们对便利化生活的追求正在同向而行。2021年7月，市场监管总局、国家网信办、国家发展改革委、公安部、人力资源社会保障部、商务部、中华全国总工会发布《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》，其中提到：“加强外卖服务规范，严守食品安全底线；制定平台外卖送餐服务管理规范，加强食品安全知识培训等。”因此，从规范网络配送食品行业发展角度来看，食品服务安全管理越发引起各界重视，我们应以行业自律、自治为主，本项标准的制定工作具有特殊的现实意义。

**四、主要工作过程**

1.立项阶段

2021年10月，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等行业企业成立标准起草组，由拉扎斯网络科技（上海）有限公司牵头起草形成标准初稿，内容包括：在前期调研的基础上，什么时间组建起草组，形成标准草案，向中物联团体标准化技术委员会提交立项申请。于2021年11月5日获批立项。

2.调研阶段

2021年11月至12月，在草案的基础上，进一步调研，在中国物流与采购联合会的组织下，起草组对百胜、双汇、西贝、嘉禾一品、饿了么、伊利乳业、中国农业科学院农产品加工研究所、中国标准化研究院、国家农产品现代物流工程技术研究中心等50家企事业单位进行调研，了解网络即时配送食品行业现状，并对标准初稿进行意见收集，形成标准征求意见稿。

**五、标准编制原则**

[**（一）规范性原则**](#_Toc189)

标准编制符合我国网络即时配送食品服务发展和管理要求；标准的编写和表述方法按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写规则》的要求执行；标准的内容符合现行的法律、法规、技术标准和规范的要求。

[**（二）适用性原则**](#_Toc189)

标准编制在规定配送服务管理的同时，着眼于实际应用，充分听取行业意见，充分考虑企业的实际使用，以及大型骨干企业的先进管理技术，结合城市即时配送的实际需求，确定各条款。

[**（三）安全性原则**](#_Toc189)

本标准遵循安全性原则，在配送设施、智能取餐柜、配送人员、配送过程等方面进行严格食品服务安全控制，提高管理水平。

[**（四）前瞻性原则**](#_Toc189)

考虑到新业态模式的纳入，标准编制应具有一定的前瞻性，对行业发展的引领作用及带动性，以推动国内网络配送食品管理水平不断提升。本标准在智能取餐柜、外卖封签、电子围栏、人脸识别等先进管理手段具有前瞻性和创新性思考。

**六、标准主要内容**

本标准规定了网络即时配送食品服务的服务保障、配送服务流程、服务质量追踪与改进、信息管理的要求。适用于通过网络平台进行即时配送食品的服务，也适用于进行即时配送餐饮的服务。主要内容及依据见表1。

表1：标准主要内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 标准条款 | 标准内容 | 依据 |
| 3术语和定义 | 3.1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。3.2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。 | 依托GB/T 18354物流术语中的即时配送等定义，根据外卖食品即时配送行业自身特点、服务流程及具体的业务模式，确定了网络即时配送食品服务、配送服务商、站点、智能取餐柜、外卖封签等关键名词术语。 |
| 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。 | 依据市场监管总局等7部委《关于落实网络餐饮平台责任切实维护外卖送餐员权益的指导意见》第七条中：加强组织建设，完善支持保障体系。 |
| 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。 | DB33/T 2251-2020标准中：5配送人员5.1 配送人员不得有任何违反食品安全的行为。5.2配送服务组织应定期对配送人员开展食品安全、个人卫生等培训。本标准中除了食安方面的培训，增加职业道德、服务规范的培训。 |
| 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。 | 根据市场监管总局《网络餐饮服务食品安全管理办法》中，第十三条规定：网络餐饮服务第三方平台提供者和入网餐饮服务提供者应当加强对送餐人员的食品安全培训和管理。委托送餐单位送餐的，送餐单位应当加强对送餐人员的食品安全培训和管理。培训记录保存期限不得少于2年。第十四条规定送餐人员应当保持个人卫生，使用安全、无害的配送容器，保持容器清洁，并定期进行清洗消毒。送餐人员应当核对配送食品，保证配送过程食品不受污染。本标准中明确求配送服务商对配送人员及箱包的管理方法。 |
| 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。 | 配送路线规划，是优化物流配送的重要手段。配送服务商系统规划的路线通过配送算法将配送路线与途径门店最大化优化，因此鼓励配送人员使用。 |
| 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。 | 依据DB33/T 2251-2020标准5.3中规定：配送人员应持有效健康证明，在显著位置佩戴每日健康情况展示安卡(证)，必要时进行临时健康检查。由于配送人员并非直接接触食品，对健康证明等要求采用鼓励性质的条款。 |
| 4.2.24.2.3 | 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。 | 符合市场监管总局《网络餐饮服务食品安全管理办法》第十四条规定：送餐人员应当保持个人卫生，使用安全、无害的配送容器，保持容器清洁，并定期进行清洗消毒。送餐人员应当核对配送食品，保证配送过程食品不受污染。 |
| 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。 | 依据DB33/T 2251-2020标准中5.7规定：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。本标准中加入有发热等病症的暂停工作及返岗要求。 |
| 4.3配送设施设备4.3.14.3.1.14.3.1.2 | 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。 | 根据《高层民用建筑消防安全管理规定》和各地电动自行车停放充电场所消防规定等标准，对配送站点的消防安全提出相应的要求。 |
| 4.3.24.3.2.1  | 外卖配送用车应符合GB 17761的相关要求。 | 依据GB 17761标准要求。 |
| 4.3.2.24.3.2.3 | 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。 | 依据T/CCPITCSC 007标准要求，同时为保障用车安全，增加“不应对配送用车辆进行改装或其它影响安全的行为” |
| 4.3.2.4 | 应保持外卖配送用车干净整洁无异味。 | 考虑即时配送的是食品，车辆应保持干净整洁无异味。 |
| 4.3.3 配送箱（包）4.3.3.14.3.3.2 | 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）。 | 依据T/CCPITCSC 007和DB33/T 2251标准要求，为避免配送服务商选用纸箱、塑料箱等作为配送箱包，增加了箱包防水、耐磨、保护、密闭等特性要求。 |
| 4.3.2.3 | 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。 | 依据市场监管总局《网络餐饮服务食品安全管理办法》规定，对配送箱包清洁消毒作出规定。 |
| 4.3.2.4 | 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。 | 传染病疫情期间，多地政府提倡增加箱包清洁消毒频次，如：安顺市人民政府发布《快递物流（外卖配送）预防新冠肺炎疫情消毒指南》、南昌高新区新冠肺炎疫情防控应急指挥部《关于进一步加强外卖配送和快递行业疫情防控工作的通告》 |
| 4.3.2.5 | 不应在内存放水杯、衣物等个人物品。 | 媒体暗访报道或物流运营自查时，会发现配送人员将个人物品存放在配送箱包里，不符合食品安全宗旨，需要作出规定。 |
| 4.3.2.6 | 宜建立配送箱（包）统一的可追溯编码规则。 | 依据T/CCPITCSC 007标准要求 |
| 4.3.4 智能取餐柜4.4.4.1 | 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。 | 依据GB 31654-2021标准3.1.2明确：餐饮服务产所不应选择对食品有污染风险，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不能有效清除的地方。本标准中以其作为智能取餐柜的设置地点。 |
| 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。 | 依据T/CCA 021标准要求 |
| 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。 | 依据T/CCA 021标准要求 |
| 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。 | 传染病疫情期间，多地政府提倡增加箱包清洁消毒频次，智能取餐柜作为暂时存取食品的设施，也应适度增加清洗消毒频次 |
| 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。 | 根据运营调研情况编写，运营企业调研情况详见表2 |
| 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。 | 根据运营调研情况编写，运营企业调研情况详见表2明确配送服务商在执行订单执行层面的基本要求。 |
| 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、服务评价结果等信息。 | 依据配送服务订单分配实际情况进行规定，首先，用户下单后，配送系统必须具备生成订单的能力，订单内容应包括所有可追溯、可核对的信息；配送人员接单后，配送服务商应向双方提供姓名、联系方式（虚拟）、服务评价等相关必要信息。 |
| 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。 | 依据DB33/T 2251标准要求 |
| 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。 | 依据DB33/T 2251标准要求 |
| 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。 | 依据配送人员取餐后进行确认的实际运营情况进行规定。 |
| 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。 | 依据DB33/T 2251标准要求 |
| 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。 | 依据DB33/T 2251标准要求 |
| 5.3 送餐要求5.3.1 | 配送过程中配送箱（包）不宜直接落地。 | 依据DB33/T 2251标准要求 |
| 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。 | 依据GB 31654-2021标准要求 |
| 5.3.3 | 食品装卸时，配送箱（包）的门、盖应随开随关。 | 送餐时，当箱包里还有其他餐品时，需要保证其安全性，但是随身携带箱包和箱包全部上锁在实际业务场景是做不到的，因此规定箱包门盖应随开随关 |
| 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。 | 依据DB33/T 2251标准要求 |
| 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。 | 根据T/CFLP ××××—2022 《生鲜品无接触配送服务规范》的要求，对无接触送进行系统规定。 |
| 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。 | 参考《网络预约出租汽车运营服务规范》，车辆不能按时到达约定地点时,驾驶员应提前联系经营者进行处理以及向乘客表示歉意并说明原因，外卖配送不能及时送到，也应如此 |
| 5.3.7 | 对餐品入柜超过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。 | 根据运营调研情况编写，运营企业调研情况详见表2 |
| 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。 | 用户投诉举报后，配送服务商应该积极处理并解决相关问题，保护用户合法权益不受侵害，基于以上原因需制定此条款 |
| 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。 | 用户对配送人员配送服务做评价是现有实际业务，为追踪服务质量，设置评价体系要求是必要的 |
| 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。 | 依据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》要求，建立投诉举报机制 |
| 7信息管理7.1 | 应记录入网商户的订单信息，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。 | 依据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》要求 |
| 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。 | 依据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》要求 |
| 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。 | 依据《中华人民共和国个人信息保护法》要求 |

表2：运营企业调研

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企业名称 | 调研情况 | 调研对象 |
| 杭州勇胜餐饮管理有限公司 | 4.1.2、4.1.3、4.1.4明确了配送服务商的系列管理要求，对运营目标会更明确。 | 运营总监 倪士元电话：18268089005 |
| 广州木当网络科技有限公司 | 4.3.2规定的配送箱包要求，明确我们在采购、消毒、箱包编码等方向需要做的管理工作，这部分内容的明确做出规定，也可避免非合规的餐箱进入系统，在运营过程中也可严格落实餐箱的安全及可追溯。 | 总经理 王钊电话：13926113580 |
| 拉扎斯网络科技（上海）有限公司 | 有关4.3.3.5和4.3.3.6情况描述1.饿了么后台数据显示，消费者平均取餐时间在18分钟，因此设置超过20分钟未取餐的宜提醒消费者尽快取餐。2.根据《餐饮服务操作规范》，熟制后的餐品存放2小时是安全时限，超过2个小时，如果感官为未有变化可以复热食用。外卖配送时间大约30分钟，宜在2小时之内作食安提示，因此设置超过入柜时间1小时宜作提示。3、为保证取餐柜柜内食品安全，滞留餐品不宜长期存放，在实际运营管理上超过12小时会及时清理，但清理后有可能遭到消费者投诉，所以鼓励运营管理方在取餐柜上标示“定期清除”的字样，用来提醒消费者。 | 技术法规总监 武薇电话：18622663526 |
| 长沙星城壹驰物流有限公司 | 应该新增4.4章节，明确配送服务商再订单系统中的责任、明确公共卫生时间发送时需要做的措施及管理配送人员时候的标准。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。 | 副总裁 江伟科电话：18268089005 |
| 广州壹城网络科技有限公司 | 5.3中关于送餐要求，对整个送餐环节的，路线、箱包要求、非接触配送、封签等做出规定，会提高配送管理过程中的注意点，明确配送过程要求。 | 总经理 袁嘉威电话：15999963216 |
| 深圳市聚和川科技有限公司 | 6服务质量追踪与改进中规定的售后等事项跟进、改进的要求非常有必要，很好的对售后工作的要求，售后工作也是配送服务商运营中非常重要的一个部分。 | 总经理 田武文电话：15099926579 |

**七、重大意见分歧的处理经过和依据**

无。

**八、采标情况。**（包括采用国际标准的形式、主要内容以及与国际同类标准水平的对比情况）

无。

**九、与现行法律、法规和强制性国家标准的关系**

无强制性国家标准。

**十、宣贯及实施建议**

食品类包括餐饮类即时配送服务各环节是否规范，关系到每个消费者接收到的食品的质量和安全。在制定《网络即时配送食品服务操作规范》团体标准的同时，尤其外卖行业，标准有效实施尤为重要，建议由中物联牵头，组织第三方平台、配送服务商（第三方配送和商家自配送）、配送管理人员等进行标准宣贯，对人员、设备设施、配送过程、监督管理、改善追踪等明确指引，规范服务行为，保障服务质量，推动行业自律，助力行业高质量发展。

**十一、其他应予说明的事项**

无。

**《网络即时配送食品服务操作规范》标准起草组**

2022年5月