ICS 03.100

CCS A 10

安 徽 省 餐 饮 行 业 协 会 团 体 标 准

T /XXXX XXXXX—XXXX

团餐配送服务规范

Service specification for group meal delivery

（征求意见稿）

20XX－XX－XX 发布　　20XX－XX－XX 实施

安徽省餐饮行业协会　发 布

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》给出的规则起草。

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专利的责任。

本文件由安徽天河湖餐饮管理有限公司提出。

本文件由安徽省餐饮行业协会归口。

本文件起草单位：安徽天河湖餐饮管理有限公司。

本文件主要起草人：陈宇奇、胡茂梅、年强强、郑美娟、陈宇欣。

团餐配送服务规范

1 范围

本文件规定了团餐配送服务规范的术语和定义、要求、食品留样、配送、应急要求、记录管理等。本文件适用于团餐配送服务。

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 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB/T 29912 城市物流配送汽车选型技术要求
SB/T 10856 团餐管理服务规范

3 术语和定义

SB/T 10856 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

热链配送

采取保温箱或保温车等保温措施，把中央厨房统一加工分装的食品送到目的地的配送。

3.2

中心温度

存放在容器内食品的中心部位的温度。

4 要求

4.1 餐具、设备器具与包装材料

4.1.1 餐具应使用符合食品安全要求的不锈钢餐具或塑料餐具。
4.1.2 餐具使用后应及时清理、清洗、消毒，按要求存放与消毒柜或消毒库内。
4.1.3 餐具清洗消毒应符合 XXXX 团体标准要求。
4.1.4 设备器具与包装材料应符合相关食品安全标准和规定。
4.1.5 各类餐具、容器和设备应有明显的区分标识，盛放热食类食品的容器不宜使用塑料材质。

4.2 餐食感官

应符合表1 的规定。

表 1 技术要求

项目	要求	检验方法
包装外观	包装整洁、无破损、无饭菜外溢	目测、鼻嗅、口尝
色泽	具有菜肴和主食正常的色泽	
形态	具有菜肴和主食正常的形态	
气味滋味	具有菜肴和主食正常的气味、滋味，无异味	
杂质	无正常视力下可见的杂质	

4.3 餐食中心温度

应符合表2 的规定。

表 2 技术要求

项目	指标	检验方法
餐食中心温度， ℃	≥75	随机抽取3件，采用食品中心温度计测量

4.4 当餐处理

当餐若有剩余应另行处理，不得再次出售。

4.5 车辆

4.5.1 配送车辆汽车选型应符合 GB/T 29912 的要求。
4.5.2 应在车上配备行程记录装置，在车厢内部配备温度记录装置。
4.5.3 车厢应具备良好的密封性。
4.5.4 车辆应每日清洁，并做好记录，保证车厢内壁无污渍无异味。
4.5.5 清洗车辆的清洗剂应符合 GB 14930.1 的要求、消毒剂应符合 GB 14930.2 的要求。（是否外包）
4.5.6 应对配送车辆进行定期保养。
4.5.7 不应搭载与配送货品无关的人员和物品。

4.6 配送人员

4.6.1 在交接货品、装车、配送、与客户交接及返回过程中，配送人员应全程在场。
4.6.2 在行车工作及搬货过程中不应吸烟、喝酒。
4.6.3 应服装整洁，注重个人卫生，讲文明，有礼貌。
4.6.4 工作期间应保持手机开机状态。
4.6.5 应每年对其员工进行一次食品安全培训考核，考核合格后方可上岗。
4.6.6 从事接触直接入口食品工作（清洁操作区内的加工制作及切菜、配菜、烹饪、传菜、餐饮具清洗消毒）的员工（包括新参加和临时参加工作的员工）和直接配送团餐的员工都应取得健康证明后方可上岗。
4.6.7 食品安全管理人员应每天对从事接触直接入口食品工作的员工和直接配送团餐的员工上岗前的健康状况进行检查，员工符合要求方可上岗。
4.6.8 员工应保持良好的个人卫生，应符合相关的规定。

5 食品留样

5.1 每餐次的食品成品应留样。
5.2 应将留样食品按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 h 以上，留样量应能满足检验检测需要，且不少于 125 g。
5.3 在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间等，并由专人管理留样食品、记录留样情况。

6 配送

6.1 配送前

6.1.1 分餐人员进行分餐前应二次更衣、戴口罩、洗手及消毒，以最短时间进行分餐，并保证餐食中心温度符合热链工艺要求。
6.1.2 分餐过程中应对食品采取有效的防护措施，防止外溢污染。
6.1.3 应在盛装食品的包装正面的显著位置，粘贴食品标签。
6.1.4 标签应标明食品名称、生产单位名称、生产日期及制作时间、最佳食用时间、保存条件等。
6.1.5 应对车辆车况进行检查、登记，发现异常情况应及时处理，确保车辆安全。
6.1.6 应按照供货要求清点货品数量、品种以及包装等，确保与供货要求一致。
6.1.7 应确认装车时食品中心温度 ≥75 ℃。
6.1.8 应使用保温效果好、密封性强、易于装卸的保温盒（箱）对食品进行分装。
6.1.9 按照食品种类分区装车，温度要求接近的多种货品可拼箱装运，但出现下列情况时不得进行拼箱：

——具有强烈气味的食品和容易吸收异味的食品；
——产生较多乙烯气体的食品和对乙烯敏感的食品。

6.1.10 应摆放整齐、分类标记、固定好保温盒（箱），确保运输途中保温盒（箱）不得倾覆、抛洒。
6.1.11 堆积高度应低于箱体的最大装载限制线，码放要求如下：

——货物与车厢壁应留有缝隙，离顶 20 cm；
——应用支架、栅栏或其他装置稳固货物。

6.1.12 装车完毕后应在车门处贴条，与客户交接前不可随意撕毁。
6.1.13 出门时填写出车单。

6.2 配送中

6.2.1 至少两名以上配送人员同行，应确保货单同行，启动配送前再次确认车门正常关闭、上锁。
6.2.2 应按照规定的行车路线及时间准时出车，应按时抵达各目的地，前后可浮动 10 分钟，特殊情况例外。
6.2.3 行车途中按照道路交通法律法规的规定，应小心行驶，保持车辆平稳。
6.2.4 配送途中不应破坏封条，不应打开车门接触、损伤、调换食品。
6.2.5 对于突发车辆损坏、交通堵塞、恶劣天气等情况应提前做好准备，保证食品正常供应。
6.2.6 宜全程对配送人员、车辆行进情况进行录音录像。

6.3 交接

6.3.1 到达目的地后应与既定收货人交接，应由配送人员与既定收货人同时测定货品中心温度，不应低于 60℃。
6.3.2 经验收无误后，按照货单验货并填写签收单，服务过程应文明礼貌，认真听取客户意见并反馈。

6.3.3 应进行菜品留样，留样要求如下：

——应按照品种分别盛放于清洗消毒后的专用密闭容器内，在专用冷藏设备中冷藏存放 48 小时以上，每个品种留样量应能满足检验检测需要，且不少于 150g；

——在盛放留样食品的容器上应标注食品名称、留样时间(月、日、时)、留样人员等信息；

——应由配送人员和客户方同时负责监督、上锁保管及记录留样情况。

6.3.4 发放食品过程中应佩戴口罩、手套，注意个人卫生。

6.3.5 用餐结束后清点、回收餐具。

6.3.6 宜全程录音录像。

（是否需要增加餐厨垃圾处理内容）

6.4 配送后

6.4.1 配送返程后应立即报送签收单及卸载车厢内物品。

6.4.2 应按照 4.5 的要求进行清洁消毒后将车辆安全停靠到指定位置，并做好相关记录。

7 应急要求

7.1 道路交通事故

7.1.1 当交通事故发生时，配送人员应及时向交警队报告事故发生情况，明确汇报事故发生详细位置，同时应汇报公司相关领导和部门。

7.1.2 发生交通事故人员伤亡时，配送人员应立即向事故现场就近的医院和 120、122 报告，请求支援。

7.1.3 在交警队、医院等急救人员尚未到场的情况下，配送人员应本着救人要紧的原则，紧急实施对伤员的急救，直到急救人员送往医院。

7.1.4 交通事故发生后，应及时疏散现场围观人员，协助交警维持现场秩序，保留现场，提供交警需要的证据。

7.2 食品交付事故

在交付过程中出现食品数量不足、质量不佳的情况，应立即拍照记录并联系公司重新配货。

7.3 公共安全事故

应制定特殊时期的公共安全事故应急方案，在遇到突发公共安全事故时，应及时启动应急预案，并严格按照方案执行。

8 记录管理

8.1 根据经营实际，如实记录有关信息，并上传食品安全管理系统。

8.2 记录的内容应有专人审核，保存期限不得少于 2 年。