|  |
| --- |
| DB42 |

湖北省地方标准

DB42/T XXXX—2024

附件1

外卖送餐食品安全管理规范

Specifications for the management of take-out delivery food safety

（征求意见稿）

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

湖北省市场监督管理局  发布

|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 67.020 |
| CCS | X 09 |

目次

[前言 III](#_Toc165212463)

[1 范围 1](#_Toc165212464)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc165212465)

[3 术语和定义 1](#_Toc165212466)

[4 外卖餐品提供者 1](#_Toc165212467)

[5 网络餐饮服务交易平台 2](#_Toc165212468)

[6 配送服务商 3](#_Toc165212469)

[7 配送流程 4](#_Toc165212470)

[8 应急处理 5](#_Toc165212471)

[9 监督管理 5](#_Toc165212472)

[10 标准实施及评价 5](#_Toc165212473)

[附录A （资料性） 湖北省地方标准实施信息及意见反馈表 7](#_Toc165212474)

[参考文献 8](#_Toc165212475)

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。

本文件由湖北省市场监督管理局提出。

本文件由湖北省市场监督管理局、湖北省物流标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：湖北省市场监督管理局餐饮服务监督管理处、荆门市市场监管局、孝感市市场监管局、潜江市商务局、潜江虾皇实业有限公司、湖北省标准化与质量研究院、湖北潜阳城饮食文化有限公司等。

本文件主要起草人：吴杰鹏、何成江、吴维、袁轶、潘红羽、李响、王晶、夏鸿轶、马龙等。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省市场监督管理局餐饮服务监督管理处，联系电话：027-88701926，邮箱：23084299@qq.com；对本文件的有关修改意见建议请反馈至湖北省标准化与质量研究院，联系电话：027-88075773，邮箱：hubs\_tc29@163.com。

外卖送餐食品安全管理规范

* 1. 范围

本文件规定了外卖送餐食品安全管理的[外卖餐品提供者、](#_Toc163680607)网络餐饮服务交易平台、配送服务商、配送流程、应急处理、监督管理。

本文件适用于湖北省外卖送餐食品安全管理。

* 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 4806.7　食品安全国家标准　食品接触用塑料材料及制品

GB 4806.8　食品安全国家标准　食品接触用纸和纸板材料及制品

GB 14930.2　食品安全国家标准　消毒剂

GB 17761　电动自行车安全技术规范

GB/T 26572　电子电气产品中限用物质的限量要求

GB 31654　食品安全国家标准　餐饮服务通用卫生规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1. 外卖送餐 take-out service

餐饮服务提供者通过在线平台或其他技术手段接受消费者订单，并将制作完成的餐品自行或委托第三方配送人员送至消费者指定地点的服务方式。

外卖餐品提供者 take-out food provider

接受消费者预定，将食品加工制作并以外送的形式售卖给消费者的法人和非法人组织、个体工商户。

配送服务商 take-out delivery organization

为订餐用户提供配送服务的法人组织和非法人组织。

网络餐饮服务交易平台 online catering service platform

按照特定的交易及服务规范，为买卖双方提供供求信息发布与搜索、交易确立、支付、配送等服务的系统平台，分为第三方平台和外卖餐品提供者的自建订餐系统。

* 1. 外卖餐品提供者
     1. 一般要求

外卖餐品供应者应当具有实体经营门店，依法取得食品经营许可证或小餐饮经营许可证，并按照许可证载明的主体业态、经营项目从事经营活动，不得超范围经营，不得出借、出租经营许可证。

应当在第三方平台或自建网站经营活动主页显著位置，公示其食品经营许可证或小餐饮经营许可证、营业执照、名称、地址、菜品和主要原料名称等信息，公示的信息应当真实准确、图像清晰，内容发生变更时及时更新。

宜接入“鄂食安”食品安全监管系统，申领“放心餐饮社会监督码”，在网络餐饮服务交易平台展示，并主动上传公示从业人员健康、加工工艺等信息。鼓励应用“互联网+明厨亮灶”平台，把加工间场景向消费者视频展示。

门店卫生应符合GB 31654、《湖北省食品安全条例》相关要求。

发现严重违法或可能导致严重食源性疾病的食品安全问题食品原料应报告监管部门查处。

* + 1. 人员要求

外卖餐品提供者的人员要求应符合《餐饮服务食品安全操作规范》。

* + 1. 设施设备

外卖餐品提供者的门店设施设备应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

应设置与外卖服务食品经营规模相适应的外卖取餐区。

外卖取餐区与加工制作区分离并标识明显，每日进行清洁消毒，确保外卖餐品不受污染。

选择自行配送的外卖餐品供应者，其配送人员管理和配送设备可参考本文件第6章。

* + 1. 供餐要求

外卖餐品的原料管理、加工制作、供餐应符合《餐饮服务食品安全操作规范》相关要求。

外卖餐品供应者应建立完善的供应链管理体系，对外卖餐品生产的关键控制点和相应的过程进行管控，实现原料可追溯以及运输，收货、贮藏环节的食品安全管控。

超过100人的团体订餐，外卖餐品提供者应对提供的餐品进行留样。留样程序按照《餐饮服务食品安全操作规范》要求执行。

* + 1. 食安封签

外卖餐品包装完成后应使用外卖餐食一次性食安封签进行封口，应在包装或容器上应有订单信息标签或标注，注明外卖餐品提供者名称、餐品名称、下单日期、下单时间、出餐时间等信息，宜在封签使用二维码等可溯源的信息技术手段记录相关信息。

粘贴应牢固，避免非正常开启。封签不应直接接触食物。

塑料封签应符合GB 4806.7要求，纸质封签应符合GB 4806.8要求。

食安封签宜在显著位置标注“封签破损、请勿签收”等提示语。

* 1. 网络餐饮服务交易平台
     1. 基本要求

网络餐饮服务交易平台应按《湖北省网络餐饮服务食品安全监督管理办法（试行）》要求申请许可或备案。

* + 1. 外卖餐品提供者准入

应当建立并执行外卖餐品提供者准入审查登记、食品安全违法行为制止及报告、严重违法行为平台服务停止、投诉处理、食品安全事故处置等制度，并在网络平台上公开相关制度。

网络餐饮服务交易平台应审核并展示外卖餐品提供者的相关资质证明、门店卫生条件、食品品种及工艺、经营基本信息（包括名称、品牌、地址、门头、牌匾、品牌商标、售卖台等）。当外卖餐品提供者的信息发生变更后，应当在7个工作日内完成核验，并更新公示信息。

第三方平台应当对外卖餐品提供者的经营行为进行线下实地核查、线上抽查监测或引入第三方专业检测机构进行随机盲检。发现外卖餐品提供者存在违法行为的，应当及时制止并立即报告外卖餐品提供者所在地市场监管部门；发现严重违法行为的，应当立即停止提供网络交易平台服务。

* + 1. 食品安全自查

网络餐饮服务交易平台应当建立食品安全管理体系和食品安全自查制度，设立食品安全管理机构，依法依规配备食品安全管理人员，定期组织开展食品安全法律法规宣传，对食品安全管理人员、送餐人员开展食品安全知识培训和考核。经考核不具备食品安全管理能力的，不得上岗。

应真实、准确发布外卖餐品的照片、价格、份量、规格或建议食用人数等与交易相关的信息。

在确定配送时间时，除结合食品加工制作过程、配送距离及路况、交通安全等因素外，还应严格评估食品的安全食用时限等相关因素。外卖餐品从制作完成到送餐到消费者手中的间隔不应超过2小时。

应在页面适当位置标注反食品浪费的相关提示信息，如“节约粮食”“适量点餐”等。

应当利用平台如实记录存储消费者的订餐信息，包括食品名称、下单时间、送餐人员、送达时间以及收货地址，信息保存时间不得少于6个月。

鼓励应用“互联网+明厨亮灶”的智能抓拍、物联传感等信息技术提升食品安全管理能力。

应当接受市场监管部门对外卖送餐活动的日常监管、监督抽检、行政执法等工作，依法依规在信息查询、交易数据提取、停止交易服务等方面提供必要的技术支持。第三方平台提供者应当定期向市场监管部门报送外卖餐品提供者违法违规线索等信息。

* 1. 配送服务商
     1. 基本要求

应设置固定办公场所。

应建立并及时更新配送人员档案，记录专（兼）职配送人员姓名、联系方式、食品安全培训考核、上岗工作情况等信息。

* + 1. 配送设备

配送用车应保持干净、整洁、无异味。配送用车应符合GB 17761的相关要求。

配送箱应选用对人体无毒无害的材料。

配送箱应具有保温性、气密性和减震缓冲特性，易于运输和携带，能防油、防尘、防水。

配送箱内禁止存放与餐品无关的杂物与有毒有害物品。

对于储存温度有要求的餐食应分别配备符合条件的冷藏或保温设施。

配送箱宜建立“一箱一码”可追溯的编码管理。

送餐前应仔细检查配送箱清洁和完整状态，防止食品在配送过程中受到污染和泄漏。发现污染后应及时清洁，必要时消毒。破损的配送箱应及时更换。

配送用车、配送箱应当保持清洁。配送箱每天消毒一次，消毒剂应符合GB 14930.2要求。

* + 1. 配送人员管理

应建立配送人员健康管理制度，及时掌握配送员每日身体健康情况，并做好记录，患有可能造成食品安全风险的疾病，或出现发热、腹泻、皮肤感染、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。

重大传染病和突发公共卫生事件发生期间，配送服务商与网络餐饮服务交易平台应当加强配送人员健康管理，对存在健康风险隐患的及时暂停派单服务。

应对配送人员进行培训，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。

配送人员应参加岗前培训及定期在岗培训，并通过考核方可进行外卖送餐服务。

配送人员应当持有效健康证明，保持个人卫生，着装整洁。

* + 1. 智能取餐柜

智能取餐柜各格口应配备照明灯、设置透明视窗。

智能取餐柜应保持良好卫生状况，无污渍、异味，发现污染后应及时清洁，定期消毒。有毒有害物质限量应符合GB/T 26572的规定。

宜具备保温、冷藏、消毒功能。

智能取餐柜周围宜设置视频监控。

* 1. 配送流程
     1. 配送人员取餐

配送人员在取餐时，发现商户属于无食品经营资质或存在较大食品安全隐患的，应拒绝取餐，并将相关情况上报。

配送人员取餐时，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，应要求外卖餐品提供者重新封装或拒绝配送。

餐品放入配送箱时，应遵循生熟分开、冷热分离、不破损、不变形的保护原则。

配送餐品中有保鲜、保温、冷藏或者冷冻等特殊要求的，应采取能保证食品安全的保温或隔热措施。

传染病疫情流行期间，配送人员宜采用无接触取餐。

* + 1. 配送

配送人员应采取必要的隔离措施，保证配送过程中餐品不受污染。

配送时不得携带、接触任何有毒有害物品，不可将食品与有毒有害物品混装配送。

配送过程中应保持食安封签的完整性，配送箱（包）不宜直接落地。

不得在送餐途中取出餐品，严禁第三人接触餐品。发生食品污染、食安封签损坏或不完整时，应终止配送。

配送过程中若餐品不慎倾洒，需及时处理餐品及清理油污，保证配送箱清洁。

* + 1. 交付

配送人员不得将餐品直接放置在地上或暴露在无包装环境下。

配送人员应提醒消费者确认食安封装是否完好，食安封签已被破坏或者封签不完整的外卖食品，消费者可拒收。

如采用无接触配送方式，配送人员应将食品放置在用户指定临时存放场所。

有条件的配送服务商可采用智能取餐柜等无接触配送新技术设备，使用智能取餐柜进行交付前应征得消费者同意。

* + 1. 服务评价与投诉管理

外卖餐品提供者、网络餐饮服务交易平台、配送服务商应建立健全订单异常、服务投诉处理机制，对涉及消费者食品安全的投诉举报应及时进行处理。

外卖餐品配送完毕后，消费者可通过线上评价、电话等方式，对配送服务和外卖餐品进行评价，评价内容包括餐品与订单是否一致、餐品质量、包装完好程度、服务态度、是否送达指定地点等。

由于外卖餐品提供者原因出现订单异常的，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，外卖餐品提供者应具备相应的沟通反馈及异常处置机制。

第三方平台应当建立消费者权益保障体系，发生食品安全纠纷时应当及时调解，督促外卖餐品提供者及时赔偿因食品安全问题所导致的消费者损失。第三方平台无法提供外卖餐品提供者的真实名称、地址和有效联系方式的，由第三方平台赔偿。第三方平台赔偿后，可向外卖餐品提供者追偿。

* 1. 应急处理
     1. 网络餐饮服务交易平台、配送服务商应制定和完善食品安全突发事件的应急预案，并按要求进行演练。
     2. 发生食品安全事件时，消费者应及时报告当地监管部门。涉事外卖餐品提供者应积极配合监管部门和卫生部门处理，立即停止违法行为，控制事态发展，防止产生不良社会影响。
     3. 发现食品安全舆情应及时上报有关部门处理。
  2. 监督管理
     1. 市场监管部门应依法依规对行政区域内外卖送餐服务实施监督检查，建立网络餐饮服务交易平台、外卖餐品提供者食品安全信用档案，记录日常监督检查、违法查处、约谈等信息。
     2. 市场监管、公安、商务、通信等部门应在协同合作基础上，建立外卖送餐安全监管机制，完善线索通报、案件移送、信息共享、结果通报等制度。
     3. 应做好外卖送餐食品安全宣传工作，鼓励消费者、餐饮行业协会、新闻媒体及社会组织参与外卖送餐食品安全监督。
     4. 宜探索建立外卖送餐领域“吹哨人”制度，设置便于吹哨人举报的信息接收渠道，明确监管部门工作人员的保密的责任和义务。
  3. 标准实施及评价
     1. 结合实际，认真做好标准实施准备，包括标准实施的方案准备、组织准备、知识准备、手段准备和物质条件准备等。
     2. 制定标准实施方案，明确适用对象和场景、提供实施必备条件和保障（组织、制度、资金、人员和设备仪器等）、推荐方法路径，确定资源要素配置、关键环节和控制点，提出标准实施中的注意事项。
     3. 针对外卖送餐服务相关单位和执行人员进行标准宣贯和培训，结合标准要求，落实责任制，做到横向到边，纵向到底。
     4. 标准实施主要在外卖送餐食品安全管理活动中开展。
     5. 标准实施的检查主要是检查标准实施方案的落实情况，需要逐条检查标准实施内容的落实，并记录未实施内容的理由或原因。标准实施检查也要检查标准实施的支持手段和物质条件的落实情况。做好标准实施验证记录，畅通标准实施信息采集的方式方法和反馈渠道，定期整理并处理收集到的意见建议。
     6. 对标准实施评价的基本依据是《中华人民共和国标准化法》等。
     7. 在标准实施一定时间后，对照标准实施方案，开展标准实施效果评价分析，总结实施经验成效梳理存在的薄弱环节，标准实施的评价主要是评价标准实施的效果，主要从技术进步、质量水平提高客户满意度、规范秩序、效率提高、节约费用、节省时间、行社会责任等方面进行有益性评价，同时还要评价标准实施带来的问题，以便为未来改进提供参考。
     8. 适时向专业标准化技术委员会和标准归口管理单位反馈情况，提出标准推广、修改、补充、完善或者废止等意见建议。
     9. 标准实施信息及意见反馈表相关示例见附录A。



（资料性）

湖北省地方标准实施信息及意见反馈表

湖北省地方标准实施信息及意见反馈表如表A.1所示。

* 1. 湖北省地方标准实施信息及意见反馈表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标准名称及编号 | |  | | | |
| 总体评价 | 适用性 | | 该标准与当前所在地的产业或社会发展水平是否  相匹配？ | | wps1是 wps2否 |
| 协调性 | | 该标准的特色要求与其他强制性标准的主要技术指标、相关法律法规、部门规章或产业政策是否协调？ | | wps3是 wps4否 |
| 执行  情况 | | 标准执行单位或人员是否按照标准要求组织开展  相关工作？ | | wps5是 wps6否 |
| 实施信息 | 标准实施过程中是否存在阻力和障碍？ | | | | wps7是 wps8否 |
| 实施过程中存在的主要问题 | | |  | |
| 修改意见 | 总体  意见 | | wps9适用 wps10修改 wps11废止 | | |
| 具体修  改意见 | | 需修改章节：  具体修改意见： | | |
| 反馈渠道 | wps12标准化行政主管部门  wps13省直行业主管部门  wps14专业标准化技术委员会（工作组）  wps15标准起草组（牵头起草单位） | | | | |
| 反馈人 | 姓名： 单位： 联系方式： | | | | |

填表说明：为及时掌握标准实施情况，了解地方标准实施过程中存在的问题，并为标准复审提供科学依据，特制定《湖北省地方标准实施信息及意见反馈表》。可根据实际情况在表格中对应方框打勾，有需要文字说明的反馈意见可在相应位置进行文字描述，也可另附页。

参考文献

[1] 《餐饮服务食品安全监督管理办法》（卫生部令第71号）

[2] 《中华人民共和国食品安全法》（中华人民共和国主席令第二十一号）

[3] 《中华人民共和国反食品浪费法》（中华人民共和国主席令第七十七号）

[4] 《餐饮服务食品安全操作规范》（国家市场监管总局公告〔2018〕第12号）

[5] 《湖北省市场监督管理局关于印发〈湖北省小餐饮经营规范标准参考要求〉〈湖北省小餐饮食品安全基本管理制度〉的通知》（鄂市监餐饮函〔2021〕88号）

[6] 《湖北省食品安全条例》（2021年7月30日湖北省第十三届人民代表大会常务委员会第二十五次会议第二次修正）

[7] 《湖北省网络餐饮服务食品安全监督管理办法（试行）》（鄂市监餐饮规〔2023〕9号）





### 附件2

《外卖送餐食品安全管理规范（征求意见稿）》起草说明

一、起草背景

随着数字经济的快速发展和人们生活节奏的加快，线上点餐已成为现代生活中不可或缺的一部分。然而，外卖送餐的食品安全问题也日益凸显，引起了社会各界的广泛关注。为促进我国外卖餐饮行业健康发展，2021年10月，国务院印发的《国家标准化发展纲要》明确指出“引领新产品新业态新模式快速健康发展，围绕食品等领域智慧化转型需求，加快完善相关标准”。2021年8月12日，湖北省市场监督管理局发布《网络外卖餐饮中侵害群众利益问题专项整治工作方案》，围绕网络外卖餐饮入网把关不严、无资质、超范围经营、卫生不达标等侵害群众利益问题及监管不力等作风问题开展全面清理整治，督促网络订餐平台和入网餐饮服务经营者严格落实主体责任，强化网络订餐监督管理，规范线上线下经营行为，广泛动员社会各界参与食品安全治理，营造食品安全社会共治的良好氛围，促进网络外卖餐饮消费环境进一步好转。2023年04月21日，湖北省市场监督管理局、省公安厅、省商务厅、省通信管理局联合发布了《湖北省网络餐饮服务食品安全监督管理办法（试行）》，《办法（试行）》中规定了入网餐饮服务提供者、网络餐饮服务交易平台、外卖配送、监督管理等内容，进一步加强了网络餐饮服务食品安全监督管理。贯彻落实食品安全“两个责任”、习近平总书记食品安全“四个最严”要求，亟须制定统一、具体明确、可操作性强的标准，为外卖送餐食品安全管理提供相应的技术指引。

二、起草过程

本标准在起草过程中，深入研究 “外卖送餐”相关国家、行业、地方及团体标准，通过实地调研、组织座谈会、专家咨询会等多种形式，听取了餐饮企业、行业协会及高校专家的意见和建议。同时，紧密结合《关于促进即时配送行业高质量发展的指导意见》《湖北省网络餐饮服务食品安全监督管理办法（试行）》《省市场监管局办公室关于线上线下一体推广运用“放心餐饮社会监督码”的通知》，组织起草了湖北省级地方标准《外卖送餐食品安全管理规范（征求意见稿）》，从外卖餐品提供者、网络餐饮服务交易平台、配送服务商、配送流程、应急处理、监督管理等方面引导外卖送餐相关方保障食品安全，使外卖送餐食品安全管理有章可循、有规可依、有据可引。

三、主要内容

《外卖送餐食品安全管理规范》主要内容包括：外卖餐品提供者、网络餐饮服务交易平台、配送服务商、配送流程、应急处理、监督管理、标准实施与评价，标准草案框架如下：

前言

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 外卖餐品提供者

4.1 一般要求

4.2 人员要求

4.3 设施设备

4.4 供餐要求

4.5 食安封签

5 网络餐饮服务交易平台

5.1 基本要求

5.2 外卖餐品提供者准入

5.3 食品安全自查

6 配送服务商

6.1 基本要求

6.2 配送设备

6.3 配送人员管理

6.4 智能取餐柜

7 配送流程

7.1 配送人员取餐

7.2 配送

7.3 交付

7.4 服务评价与投诉管理

8 应急处理

9 监督管理

10 标准实施及评价

附录A（资料性）湖北省地方标准实施信息及意见反馈表

参考文献

附件3：

地方标准征求意见表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标准名称 | 《外卖送餐食品安全管理规范》 | | | | |
| 填表单位 |  | | | | |
| 填表人 |  | 职务或职称 |  | 联系方式 |  |
| 意见、建议和理由：  *除整体性、结构性意见外，请尽量具体到标准的章、条，例如：xx(章或条) “xxxx”修改为“xxxxx”，理由是“xxxxx”。*  填表单位（盖章）：  填表人（签名）：  年 月 日 | | | | | |

**注：**填写时删除斜体的填写说明。